

# 금융소비자의 소리



# 금융소비자의 소리

## Contents

### I. 금융민원 및 금융상담 동향

2021년 상반기 금융민원 및 금융상담 발생 동향

3p

### II. 소비자보호 업무현황

- |                                 |     |
|---------------------------------|-----|
| 1. 불법대부광고 대응현황 및 향후 방안          | 14p |
| 2. 불법사금융 피해자를 위한 「채무자대리인 무료지원」  | 16p |
| 3. 카드 해외원화결제[DCC]에 대한 소비자 안내 강화 | 18p |
| 4. 취약계층 생계에 직결된 민원 신속 처리        | 19p |

### III. 소비자보호 제도개선

- |                                    |     |
|------------------------------------|-----|
| 1. 고난도 금투상품 및 고령투자자에 대한 녹취·숙려제도 시행 | 21p |
| 2. 보험업 「비대면·디지털 모집 규제」 개선          | 23p |

### IV. 해외 소비자보호 동향

- |                                   |     |
|-----------------------------------|-----|
| 1. 호주 ASIC, 차익결제거래(CFD) 상품개입명령 시행 | 25p |
| 2. 중국은행 원유선물상품 불완전판매 분쟁조정 사례      | 26p |

# I 금융민원 동향

## 1 개황

'21년 상반기 금융민원 접수건수는 총 42,725건으로  
전년동기('20.상반기 45,922건) 대비 7.0%(△3,197건) 감소\*

\* 이하 전년동기('20.상반기) 대비 증감 현황을 분석

- 은행(△232건), 중소서민(△1,978건), 생보(△1,424건), 손보(△467건) 등 금투(+904건)\* 제외 모든 권역에서 전반적으로 감소

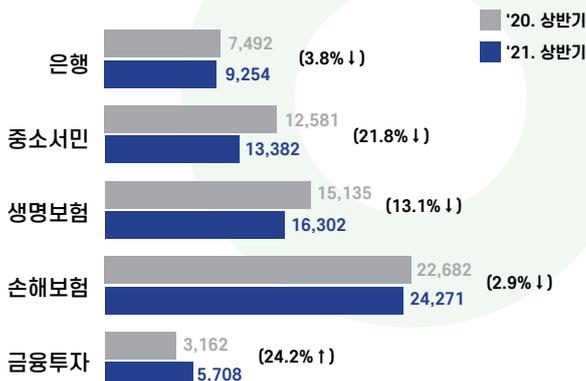
\* HTS, MTS 전산장애 및 리딩방 등 유사투자자문업 관련 민원 증가로 전년 동기 대비 24.2% 증가

- (권역별 비중) 손보(36.7%), 생보(22.1%), 중소서민(16.6%), 은행(13.8%), 금융투자(10.8%) 順
- (분쟁민원건수) 전체 금융민원중 분쟁민원은 14,601건(34.2%)으로 전년 동기 대비 11.2%(△1,837건) 감소

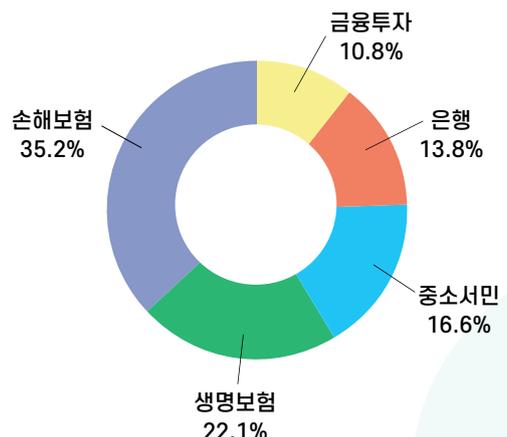
(단위: 건, %)

권역별	민원건수		증 감		구성비 ('21.상반기)
	'20.상반기	'21.상반기	건수	증감률	
은행	6,107	5,875	△232	△3.8	13.8
중소서민	9,053	7,075	△1,978	△21.8	16.6
생명보험	10,837	9,449	△1,424	△13.1	22.1
손해보험	16,156	15,689	△467	△2.9	36.7
금융투자	3,733	4,637	+904	24.2	10.8
합계	45,922	42,725	△3,197	△7.0	100.0
(분쟁민원)	(16,438)	(14,601)	△1,837	△11.2	34.2

권역별 민원건수(증감율)



권역별 비중

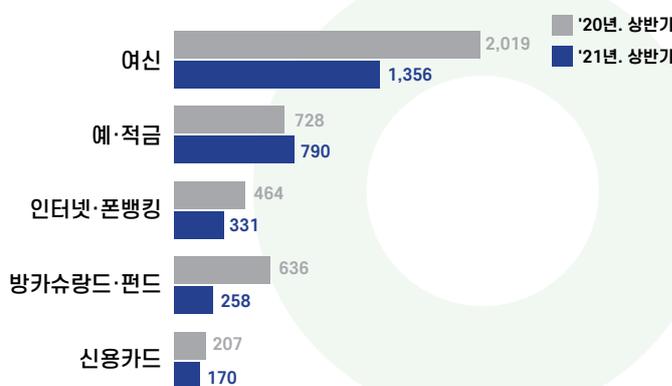


## 2 권역별 민원현황

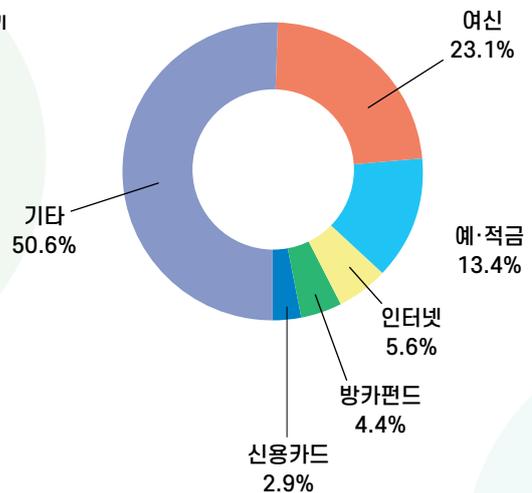
### 가. 은행 민원(5,875건) : 전년동기 대비 3.8%(232건) 감소

- (개요) 대출거래관련, 인터넷폰뱅킹 및 사모펀드 등의 민원이 크게 감소하여 전년 동기 대비 민원건수 감소
  - \* 반면, 예적금 유형은 728건에서 790건으로 62건 증가(8.5% ↑)
  - 대출거래 부담 경감(대출만기연장, 상환유예, 금리인하 등) 등을 요구하는 '여신' 유형의 민원이 32.8% 감소\*(△663건)
    - \* 여신취급·만기연장 관련 민원(△307건), 대출금리 관련 민원(△122건) 등
  - 보이스피싱 등 전자금융사기 및 인터넷 폰뱅킹 보안관련 민원 건수도 지속적으로 감소 중('19上 592건 → '20上 464건 → '21上 331건)
  - 전년 동기 사모펀드 사태로 접수건수가 크게 증가('19上 118건 → '20上 636건 → '21上 258건)했던 '방카·펀드' 유형 민원은 59.4% 감소(△378건)
- (유형별 비중) '여신'(23.1%), '예·적금'(13.4%), '인터넷·폰뱅킹'(5.6%), '방카·펀드'(4.4%) 등의 順

[은행] 민원유형별 건수



[은행] 민원유형별 비중



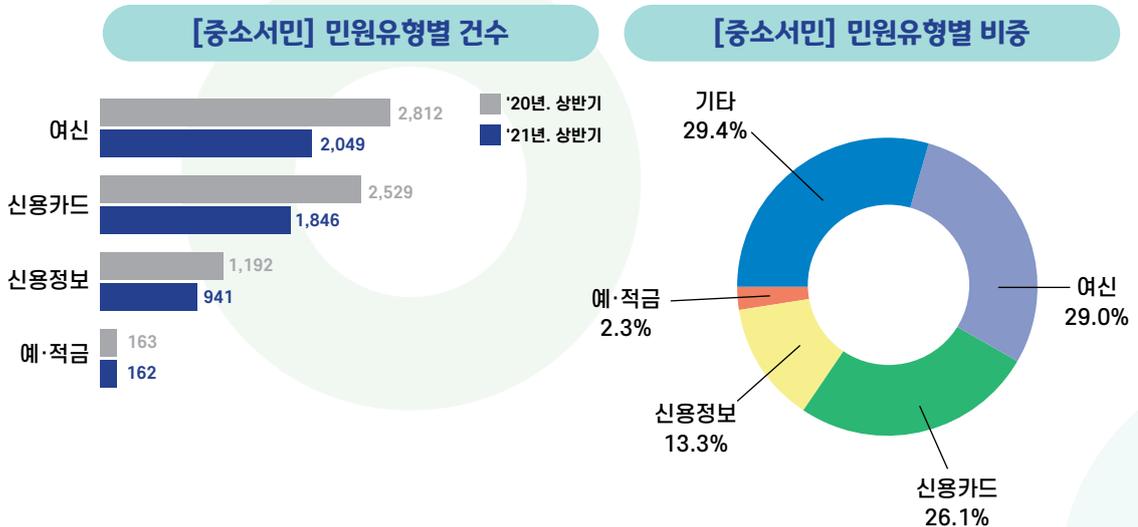
나. **중소서민 민원(7,075건) : 전년동기 대비 21.8%(1,978건) 감소**

- **(개요)**      중소서민 권역의 모든 업종에서 민원 감소
  - 신용카드사(△913건, 28.0% ↓)에 대한 민원이 크게 감소하였으며, 대부업(△318건, 19.7% ↓), 상호금융\*(△245건, 26.0% ↓), 신용정보(△192건, 15.2% ↓) 등 모두 감소
  - \* '20년 상반기 시행사와 분쟁관계에 있는 수분양자들의 집단민원으로 크게 증가한 기저효과로 '21년 상반기에는 상호금융 권역 민원 건수 감소
- **(업종별 비중)**   신용카드사 민원 비중이 33.2%(2,349건)로 가장 높고, 대부업자(18.3%, 1,298건), 신용정보회사(15.1%, 1,069건) 등 順

중소서민 업종별 민원 건수					
중소서민금융회사 업종	민원건수		증 감		구성비
	'20.상반기	'21.상반기	건수	증감률	
신용카드사	3,262	2,349	△913	△28.0	33.2
대부업자	1,616	1,298	△318	△19.7	18.3
신용정보회사	1,261	1,069	△192	△15.2	15.1
상호금융	944	699	△245	△26.0	9.9
상호저축은행	633	624	△9	△1.4	8.8
할부금융사	548	383	△165	△30.1	5.4
리스사	329	252	△77	△23.4	3.6
기타*	460	401	△59	△12.8	5.7
<b>합계</b>	<b>9,053</b>	<b>7,075</b>	<b>△1,978</b>	<b>△21.8</b>	<b>100.0</b>

\* 전자금융업자, 부가통신업자(VAN사), 가상통화 관련 민원

- **(유형별 비중)**   '여신'(29.0%), '신용카드'(26.1%), '신용정보'(13.3%) 順이며 전년동기 대비 유형별 민원건수 모두 감소

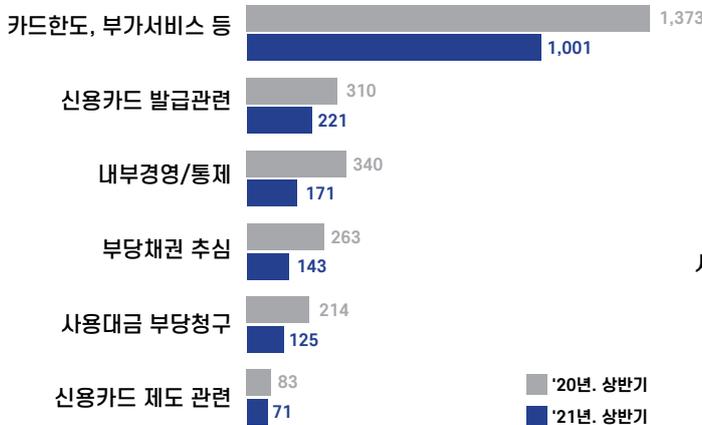


### 신용카드사(2,349건) : 전년동기 대비 28.0%(913건) 감소

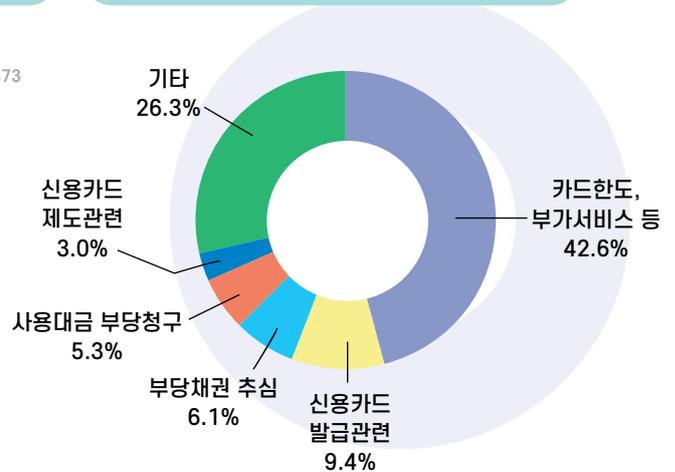
- **(주요원인)** 긴급재난지원금 신청·사용(192건→8건) 및 항공권 결제취소 민원(122건 → 0건) 등의 감소로 ‘신용카드’ 관련 민원(2,490건 → 1,785건) 건수가 크게 감소(△705건)한 데 기인
- **(유형별 비중)** ‘카드한도·부가서비스\*’(42.6%, 1,001건), ‘신용카드발급’ (9.4%, 221건), ‘내부경영통제’(7.3%, 171건) 등의 順

\* 사용한도 조정, 포인트·할인서비스, 리볼빙결제 등

[신용카드] 민원유형별 건수



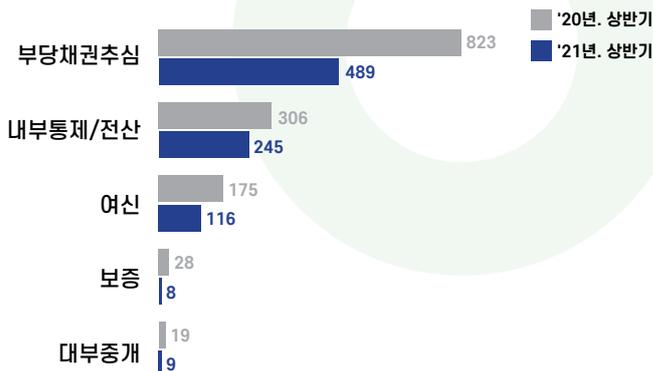
[신용카드] 민원유형별 비중



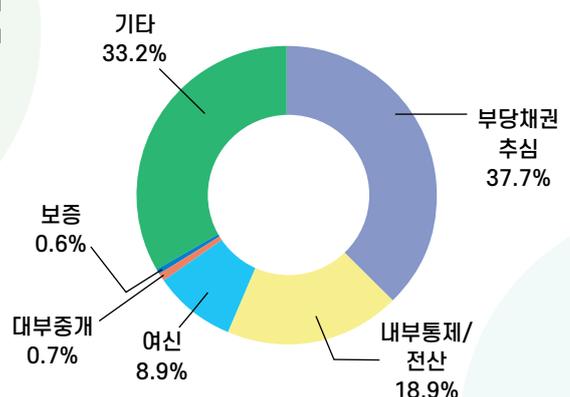
### 대부업자(1,298건) : 전년동기 대비 19.7%(318건) 감소

- **(주요원인)** 대부업체\*에 대한 채권추심, 통장압류 해제요청 등 부당채권 추심 유형 민원이 크게 감소한 데 기인
- **(유형별 비중)** ‘부당채권추심’(37.7%, 489건), ‘내부통제’(18.9%, 245건), ‘여신’(8.9%, 116건) 등의 順

[대부업] 민원유형별 건수



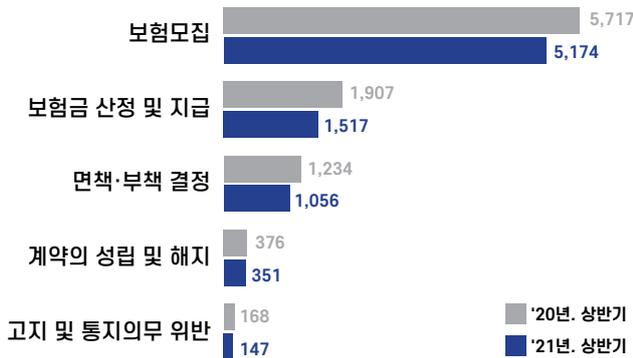
[대부업] 민원유형별 비중



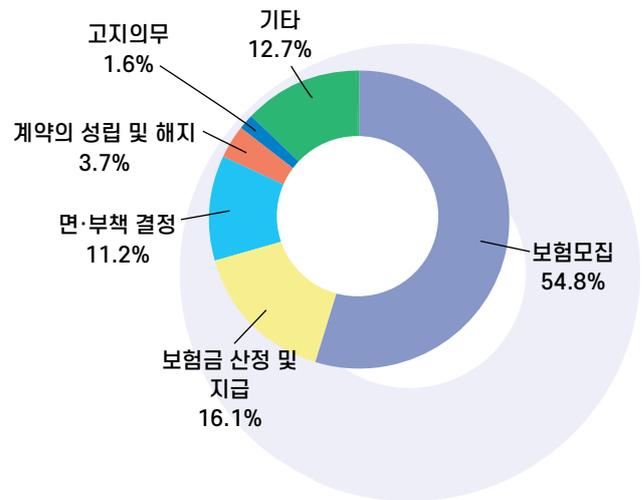
다. 생명보험 민원(9,449건) : 전년동기 대비 13.1%(1,424건) 감소

- (민원유형별) ‘보험모집’(△543건, 9.5% ↓), ‘보험금 산정·지급’(△390건, 20.5% ↓) 등 생보권역 대부분 유형의 민원 감소
  - 비중은 ‘보험모집’(54.8%) 관련 민원이 가장 많고, ‘보험금 산정·지급’(16.1%), ‘면·부채 결정’(11.2%) 등의 順

[생보] 민원유형별 건수

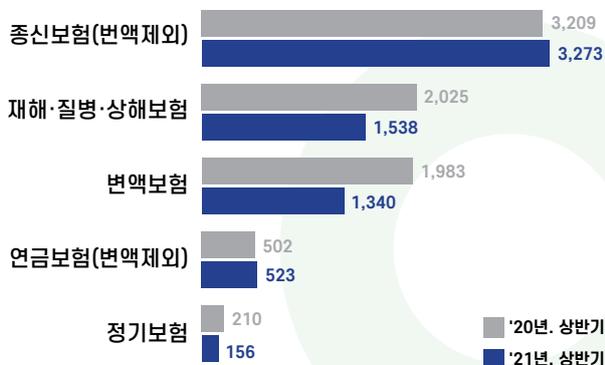


[생보] 민원유형별 비중

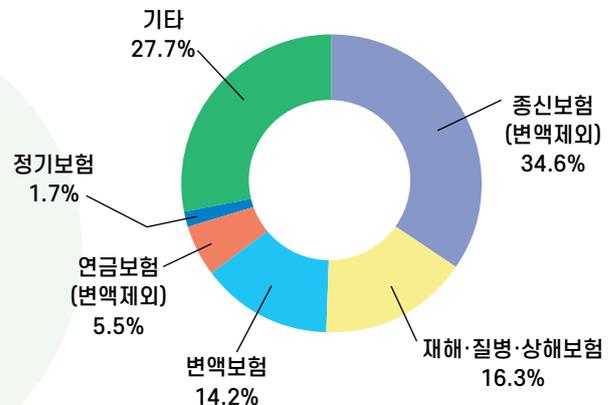


- (상품종류별) 변액보험 민원이 가장 크게 감소(△643건, 32.4% ↓)하였으며 이는 변액보험상품 불완전판매 민원의 감소에 ('20상 1,388건→'21상 922건, △466건) 주로 기인
  - 비중은 종신보험(34.6%), 재해·질병보험(16.3%), 변액보험(14.2%), 연금보험(5.5%), 정기보험(1.7%) 順

[생보] 상품별 민원건수



[생보] 상품별 비중



- (가입경로별) 비중은 보험설계사(36.1%), 대리점(29.8%), 영업점(6.8%) 順이며, 인터넷 등 비대면채널 비중은 10% 이내

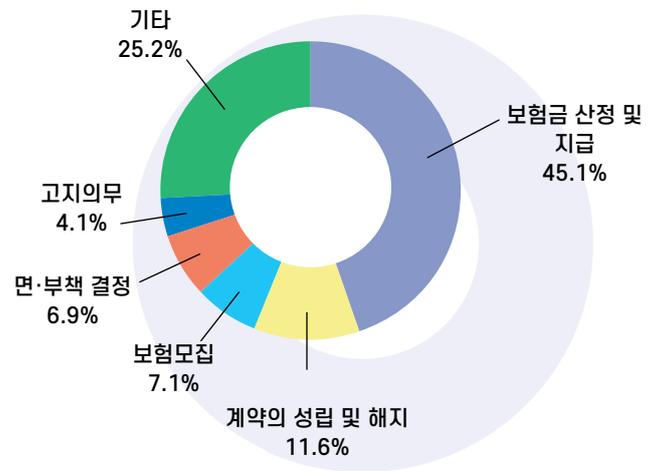
**라. 손해보험 민원(15,689건) : 전년동기 대비 2.9%(467건) 감소**

- **(민원유형별)** 계약의 성립해지(+164건), 보험금 산정지급(+77건) 등이 증가한 반면, '보험모집'(△108건), '대출'(△49건), '고지 및 통지의무 위반'(△41건) 등은 감소
  - 비중은 '보험금 산정·지급'(45.1%), '계약의 성립·해지'(11.6%), '보험모집'(7.1%), '면·부채결정'(6.9%) 등의 順

**[손보] 민원유형별 건수**

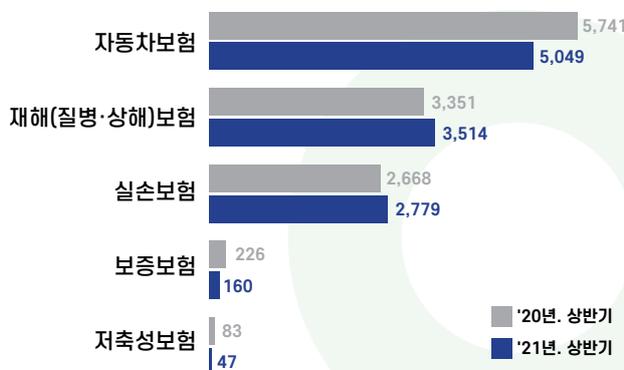


**[손보] 민원유형별 비중**

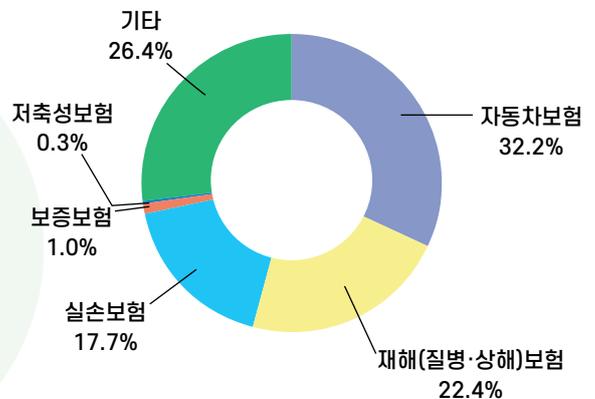


- **(상품종류별)** '20년 상반기에 증가(+213건, 3.9% ↑)했던 자동차보험 상품 민원이 크게 감소\*(△692건, 12.1% ↓)
  - \* 삼성화재(△371건), 롯데손보(△122건), 현대해상화재(△95건) 등
  - 비중은 자동차보험(32.2%), 질병·상해보험(22.4%), 실손보험(16.5%), 보증보험(1.4%) 등의 順

**[손보] 상품별 건수**



**[손보] 상품별 비중**



- **(가입경로별)** 비중은 대리점(24.0%), 보험설계사(18.7%), 인터넷(10.3%), 전화(8.0%), 영업점(7.4%), 홈쇼핑(1.6%) 順

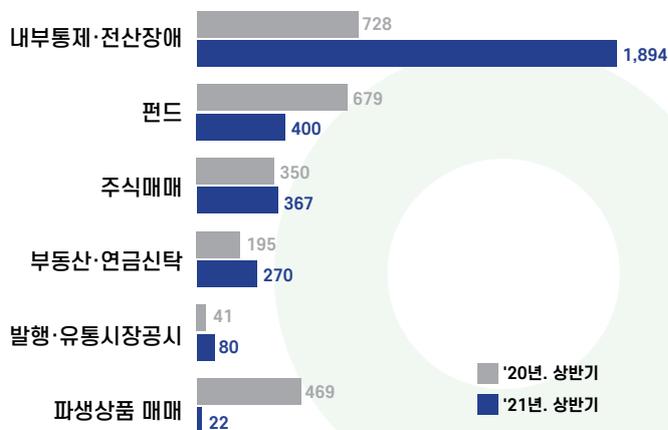
마. 금융투자 민원(4,637건) : 전년동기 대비 24.2%(+904건) 증가

- (개요) 증권회사, 투자자문회사, 부동산신탁회사에 대한 민원 증가 (각각 +479건, +844건, +18건)
  - HTS.MTS 전산장애 민원 증가(+431건)로 증권사에 대한 민원이 증가했으며 리딩방 등 유사투자자문업자 관련 민원 증가(+496건)로 투자자문회사에 대한 민원도 증가
- (업종별 비중) 증권회사 비중이 60.7%(2,815건)로 가장 높고, 투자자문회사 31.5%(1,462건), 부동산신탁회사 5.7%(262건) 順

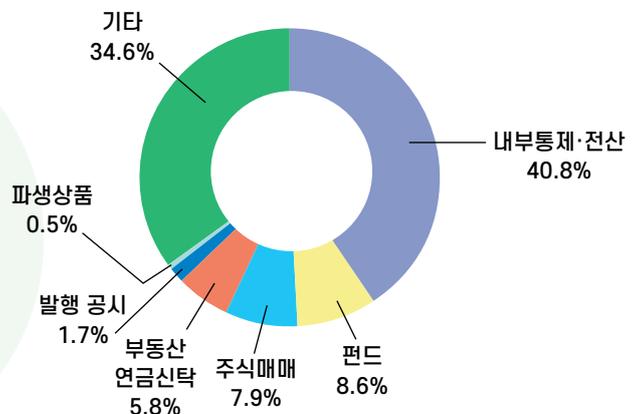
금융투자 업종	민원건수		증감		구성비 (‘21.상반기 기준)
	‘20.상반기	‘21.상반기	건수	증감률	
증권회사	2,336	2,815	479	20.5	60.2
투자자문회사	618	1,462	844	136.6	31.5
자산운용회사	244	262	18	7.4	5.7
부동산신탁회사	478	86	△392	△82.0	1.9
선물회사	57	12	△45	△78.9	0.2
계	3,733	4,637	904	24.2	100.0

- (유형별 비중) ‘내부통제·전산’(19.5%), ‘펀드’(18.2%), ‘파생’(12.6%) 順  
※ 특히, ‘내부통제/전산’ 유형의 민원이 크게 증가(+1,166건)

[금융투자] 민원유형별 건수



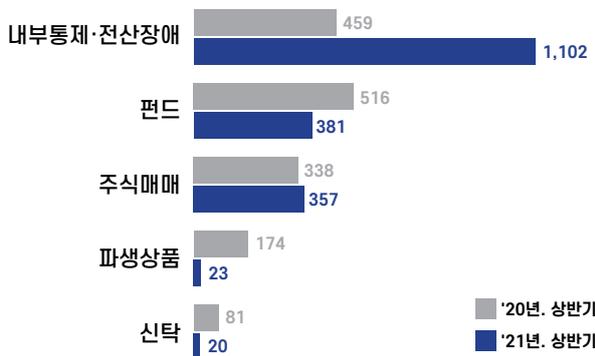
[금융투자] 민원유형별 비중



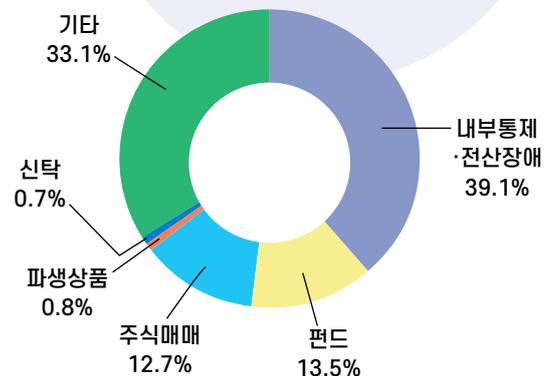
**증권회사(2,815건) : 전년동기 대비 20.5%(479건) 증가**

- (개요) 내부통제전산장애(+643건, 140.1% ↑) 및 주식 불공정거래조사\*(+88건, 59.9% ↑) 유형 민원이 증가하고 펀드·파생상품신탁 관련 민원(△286건)은 감소
  - \* 일양약품, 대한전선, 셀트리온 등의 주가조작여부 조사요청 민원
- 증권사 HTS MTS 장애\* 관련 민원발생(165건→ 596건)으로 ‘내부통제·전산장애’ 유형이 전년 동기 대비 크게 증가
  - \* 미래에셋 181건, SK 154건, 신한금투 78건, 한국투자 58건, 키움 20건 등
- 전년동기 크게 증가했던 사모펀드 환매지연 사태, WTI ETN 괴리율 관련 민원의 감소로 펀드, 신탁, 파생상품 유형 민원은 감소(‘19上 59건 → ‘20上 771건 → ‘21上 424건)
- (유형별 비중) ‘내부통제·전산’(39.1%), ‘펀드’(13.5%), ‘주식매매’(12.7%), ‘파생상품’(0.8%), ‘신탁’(0.7%) 등의 順

[증권] 민원유형별 건수



[증권] 민원유형별 비중



**투자자문회사(1,462건) : 전년동기 대비 136.6%(844건) 증가**

- 무자격자의 투자권유, 과장광고 등 유사투자자문업자로 인한 피해신고 관련 민원이 725건으로 전년 동기(229건) 대비 크게 증가(+496건, 316.6% ↑)

**자산운용회사(86건) : 전년동기 대비 82.0%(392건) 감소**

- 전년 동기 대비 삼성자산운용의 WTI원유선물 ETF 편입종목 교체 관련 민원이 크게 감소(△394건)

### 3 금융민원 처리현황

- (처리건수) 41,583건으로 전년동기 대비 1.9%(△807건) 감소
  - 일반민원은 28,294건으로 전년동기 대비 2.0%(△566건) 감소
  - 분쟁민원은 13,289건으로 전년동기 대비 1.8%(△241건) 감소

금융민원 처리현황							
(단위 : 건, %)							
구 분		'19년	'20년	'20.상반기	'21.상반기	증감	증감률
금융민원		79,729	85,649	42,392	41,583	△809	△1.9
	일반민원	52,069	57,645	28,860	28,294	△566	△2.0
	분쟁민원	27,660	28,004	13,532	13,289	△241	△1.8
권역별	은행	9,351	11,661	5,596	5,915	△319	△5.7
	중소서민	16,409	16,951	8,792	7,225	△1,567	△17.8
	보험	49,601	51,147	25,443	24,024	△1,419	△5.6
	금융투자	4,368	5,890	2,561	4,419	1,858	72.5

- (평균처리기간) 36.7일로 전년동기(26.5일) 대비 10.2일 증가
  - 일반민원은 14.0일로 전년동기(13.2일) 대비 0.8일 증가
  - 분쟁민원은 85.1일로 전년동기(56.5일) 대비 28.6일 증가

※ 손해보험(29.4일→49.9일), 금융투자(19.6일→32.2일) 민원의 처리기간이 크게 증가했으며, 손보의 경우 보험금 산정 및 지연 유형 분쟁민원의 처리기간 증가에, 금투의 경우 대규모 사모펀드 민원에 대한 사실조사로 인한 처리기간 증가에 기인



권역별 평균처리기간 (단위 : 일)					
	은행	비은행	생명보험	손해보험	금융투자
'20. 상반기	26.0	14.2	38.1	29.4	19.6
'21. 상반기	27.5	14.8	40.5	49.9	32.3

- **(민원수용률)** 38.3%로 전년동기(38.4%)와 유사한 수준
  - 일반민원 수용률은 31.9%로 전년동기 대비 2.4%p 하락
  - 분쟁민원 수용률은 62.7%로 전년동기 대비 15.1%p 상승
- **(권역별)** 보험의 민원수용률이 43.5%로 가장 높고, 다음으로 은행·중소서민 33.2%, 금융투자 27.9% 順

### 민원 수용률 현황

(단위 : %, %p)

구 분		'19년	'20년	'20.상반기(A)	'21.상반기(B)	증감(B-A)
민원수용률		36.4	36.8	38.4	38.3	△0.1
민원구분	일반민원	31.7	33.1	34.3	31.9	△2.4
	분쟁민원	45.8	44.7	47.6	62.7	15.1
권역구분	은행·중소서민	38.9	40.0	42.4	43.5	1.1
	보험	36.4	36.9	37.8	33.2	△4.6
	금융투자	19.9	19.5	20.7	27.9	7.2

\* 민원인 임의철회 · 반려건 등 제외

**붙임** 금융권역별 금융민원 현황(접수일 기준)

(참고1) 처리가 완료되지 않은 민원의 재분류 등으로 관련 통계는 추후 변동 가능  
(참고2) 민원건수에는 단순 질의성 민원 또는 금융회사에 책임을 묻기 어려운 민원 등도 포함

(단위 : 건, %)

구 분	'19년	'20년	'20.상반기 (a)	'21.상반기 (b)	증감 (b-a)	증감률 (b-a)/a*100
<b>금융민원</b>	<b>82,209</b>	<b>90,334</b>	<b>45,922</b>	<b>42,725</b>	<b>△3,197</b>	<b>△7.0</b>
<b>분쟁민원</b>	<b>(29,622)</b>	<b>(32,130)</b>	<b>(16,438)</b>	<b>(14,601)</b>	<b>(△1,837)</b>	<b>(△11.2)</b>
은행	10,148	12,237	6,107	5,875	△232	△3.8
중소서민	16,469	17,113	9,053	7,075	△1,978	△21.8
카드	6,085	6,103	3,262	2,349	△913	△28.0
저축은행	1,215	1,293	633	624	△9	△1.4
대부	2,841	3,226	1,616	1,298	△318	△19.4
기타	6,328	6,501	3,542	2,804	△738	△20.8
보험	51,184	53,294	27,029	25,138	△1,891	△7.0
생보	20,338	21,170	10,873	9,449	△1,424	△13.1
손보	30,846	32,124	16,156	15,689	△467	△2.9
금융투자	4,408	7,690	3,733	4,637	904	24.2

\* 중복·반복 민원 제외

## II 소비자보호 업무현황

### 1 불법대부광고 대응현황 및 향후 방안

#### 1. 불법대부광고 수집·적발현황

- 금융감독원은 시민감시단 및 일반제보, 감시시스템\*, 한국인터넷진흥원(KISA)\*\* 등으로부터 불법대부광고를 수집하는 등 모니터링 실시

\* '불법금융광고 감시시스템'은 '20.7월부터 시험운영을 거쳐 '20.9월부터 본격 가동

\*\* 유관기관간 공조의 일환으로 '20.8월부터 KISA에 접수된 불법대부광고 문자 정보 공유

- '20년 제보 등을 통해 수집된 불법대부광고는 298,937건으로 전년 (240,288건) 대비 24.4% 증가(58,649건 ↑)

#### 제보 등을 통한 불법대부광고 수집·적발 현황

(단위: 건, %)

구 분	'19년(A)		'20년(B)		증감(B-A)	
	건수	비중(%)	건수	비중(%)	증감율	증감률
불법대부광고 수집 건수	240,288	100.0	298,937	100.0	58,649	24.2
1. 시민감시단 제보	217,916	90.7	159,916	53.5	△58,000	△26.6
2. 일반 제보	22,372	9.3	17,316	5.8	△5,056	△22.6
3. 감시시스템('20.7월~)	-	-	34,959	11.7	34,959	신규채널
4. KISA('20.8월~)	-	-	86,746*	29.0	86,746	신규채널

\* KISA에 스팸신고된 문자메시지 건수 기준

#### 2. 불법대부광고 조치 현황

- 불법대부광고로 확인되는 경우 대부업법 등에 따라 관계 기관에  
1) 전화번호 이용중지 또는 2) 인터넷 게시물 삭제 조치를 의뢰
- [전화번호 이용중지] '20년 중 불법대부광고에 활용된 11,188건의 전화번호를 과학기술정보통신부에 이용중지 의뢰
- [게시글 삭제] '20년 중 불법대부광고에 해당하는 5,225건의 인터넷 게시글을 방송통신심의위원회에 삭제토록 의뢰

#### 불법대부광고 관련 조치의뢰 현황

(단위: 건, %)

구 분	'19년(A)		'20년(B)		증감(B-A)	
	건수	비중(%)	건수	비중(%)	증감율	증감률
조치의뢰 건수	21,254	100.0	16,413	100.0	△4,841	△22.8
1. 전화번호 이용중지	13,244	62.3	11,188	68.2	△2,056	△15.5
2. 게시물 삭제	8,010	37.3	5,224	31.8	△2,785	△34.8

\* 중복 게시물 또는 전화번호, 조치의뢰 전 전화해지(결번) 또는 게시물 삭제 등으로 인해 불법대부광고 적발 건수와 조치의뢰 건수 간에 차이 발생

### 3. 향후 대응방안

- 진화하고 있는 불법대부광고에 즉각적이고 효율적으로 대응하기 위하여 감시시스템 고도화, 유관기관과의 협조체제 강화 등을 추진
  - **(감시시스템 고도화)** 점차 지능화되고 있는 불법대부광고 적발율을 높이고 적시성 있는 조치를 위하여 AI로직을 도입하는 등 시스템 고도화 추진 ('21.12월 완료 목표)
  - **(공조강화)** 피해 확산 방지를 위해 유관기관(방심위, KISA, 금융회사 등)과 유기적 협조체제 강화
    - 유관기관간 시스템 연계를 통해 불법대부광고 적발에서 조치까지의 기간 단축을 추진하는 한편,
    - 금융회사 사칭 문자에 의한 피해를 예방하기 위하여 금융회사와 공동 대응 체계를 구축할 예정
  - **(금융교육 강화)** 대리입금 등 불법사금융의 위험성과 대응요령 등을 체득할 수 있도록 지속적으로 청소년 대상 금융교육을 강화\*

\* '20년 중 학교에 가정통신문 배포 안내, '대리입금', '개인정보 유출'을 주제로 교육용 동영상 제작 및 배포

## 2 불법사금융 피해자를 위한 '채무자대리인 무료지원'

### 1. 개요

- 정부는 지난 '20.1.28. 이후 미등록·등록 대부업자로부터 불법채권추심(우려)가 있거나 법정 최고 금리 초과 대출을 받은 피해자를 대상으로 「채무자 대리인 무료지원」사업\*을 수행 중
  - \* 2014년부터 채무자대리인 제도가 시행(「채권의 공정한 추심에 관한 법률」)되었으나, 제도를 잘 모르거나 경제적 부담 등으로 이용하지 못하는 서민 피해자들의 상황을 감안하여 채무자 대리, 소송 등을 정부가 무료로 지원('20년 정부예산 11.5억원)
- 피해자가 금융감독원 홈페이지, 불법사금융신고센터(☎1332) 또는 대한법률구조공단(☎132)을 통해 신청하면, 대한법률구조공단 변호사가 채무자대리 및 소송 등을 무료로 지원

### 2. 2020년도 채무자대리인 지원 신청현황

- '20년 중 미등록 대부업자 등에 의한 불법사금융 피해(우려) 채무자 632명이 총 1,429건의 채무와 관련하여 금융감독원(불법사금융센터)에 채무자대리인 선임 지원을 요청
- **(연령대별)** 채무자대리인 지원을 신청한 피해자는 30대가 219명(34.7%), 40대가 184명(29.1%), 20대 146명(23.1%), 60대 이상이 20명(3.2%)으로 전 연령층에서 신청
- **(지역별)** 신청자 중 318명(50.3%)이 수도권 거주, 314명(49.7%)이 비수도권 거주자로 나타남
- **(피해유형)** 미등록 대부업자(불법사금융업자) 관련 피해가 1,348건(94.3%)으로 대부분이었으며, 등록대부업자 관련 피해는 81건(5.7%)에 불과
  - 최고금리 초과 및 불법채권추심 피해구제를 함께 신청한 사례가 971건(67.9%)이며, 최고금리 초과 신청건 105건, 불법채권추심 피해 신청건은 353건

### 3. 향후 계획

- 작년 하반기 이후 신청자 급증\*, 최고금리 인하('21.7월 시행)에 따른 불법사금융 피해에 대한 구제 수요 증가에 철저히 대비

\* '21년 3월까지 881건을 지원, 지난해 연간 실적(915건)과 비슷한 수준으로 대폭 증가

#### 1 (지원 확대)

서민금융진흥원의 자활(자금) 지원\*과 연계를 강화하고, 예산확보 등을 통해 추가 지원 수요에 대응

\* (예) 신용회복위원회의 채무조정제도를 통하여 채무감면 및 만기연장 지원 등

#### 2 (접근성 제고)

피해자가 쉽게 신청할 수 있도록 모바일 신청 시스템을 마련('21년 하반기) 하는 한편,

- 특히, 온라인 접근성이 떨어지는 고령층도 쉽게 신청할 수 있도록 지역별 오프라인 신청 채널\* 확대

\* 금융감독원 각 지원(11개) 및 대한법률구조공단 출장소·지소에서 상담·신청 실시

#### 3 (연계 강화)

채무자대리인 신청 접수시 법률구조공단(민사)과의 연계뿐만 아니라 불법행위자의 발본색원을 위해 수사기관과의 연계도 강화하여,

- 피해자가 채권자의 형사처벌을 원하는 경우\* 증거자료 등을 제출받아 수사의뢰하거나 행정조치가 가능하도록 연계해 나가겠습니다.

\* 보복, 협박 등에 대한 두려움으로 형사처벌을 원치 않는 경우가 있어 신청자가 동의하는 경우에만 수사의뢰 실시

### 3 카드 해외원화결제[DCC]에 대한 소비자 안내 강화

#### 1. 추진 배경

- 카드업계는 해외 원화결제시 추가 수수료가 발생할 수 있음을 안내·홍보\*하고, 해외원화결제 차단서비스를 도입('18.7월)하는 등 노력을 기울여 왔으나,

\* 해외 원화결제시마다 '해외원화결제 관련 유의' 안내메시지 발송, 신용카드사 홈페이지·App, 요금청구서 등에 해외원화결제 관련 안내, '14년 이후 DCC 관련 유의사항 보도자료 배포

- 해외카드결제 중 원화결제 비중은 매년 증대됨에도 해외원화결제 차단서비스를 이용하는 소비자는 미미한 실정

☞ 추가 수수료 등 해외원화결제 관련 주요 내용 및 해외원화결제 차단 서비스에 대한 안내를 강화하는 방안을 마련

#### 2. 주요 내용

##### 1 (카드 발급시 해외원화결제 차단서비스 필수 안내)

해외이용이 가능한 신용·체크카드 신규신청시 카드사로부터 해외원화 결제시 발생하는 수수료 등을 안내 받고,

- 해외원화결제 차단서비스 이용 여부를 신청서상 필수 선택
- 다만, 유효기간 만료에 따른 갱신 및 분실·훼손 등에 따른 재발급의 경우에는 카드사 전산개발 일정 등을 감안하여 '22.1.1.부터 시행

##### 2 (기존 해외이용 카드 이용자에 대한 안내 강화)

해외거래 다수 발생 시기인 하계 휴가철 및 설·추석 명절 직전에 해외원화결제 관련 정보를 문자메시지로 안내

- 다만, 소비자가 다수 카드사의 카드를 보유하고 있는 점을 감안하여 해외 카드거래가 있는 소비자 등 특정 소비자에 한하여 발송
- 한편, 해외원화결제 이용시 발송하는 '해외원화결제 관련 유의안내' 문자메시지는 지속 발송 예정

## 4 취약계층 생계에 직결된 민원 신속 처리

### 1. 개요

- 금융감독원은 취약계층1)의 생계형 민원2)을 “생활밀착형 민원”으로 정의한 후, 일반 금융민원과 구분하여 신속히 처리

주 : 1) (예) 장애인, 기초생활수급자, 초고령자(80세 이상), 소년소녀가장, 새터민 등  
2) (예) 긴급 치료비, 과도한 채권추심으로 인한 생업 유지의 어려움, 기초생계비 통장 압류 등

- 동 제도의 본격 시행에 앞서 금융감독원 본원(신속민원처리센터) 접수 민원을 대상으로 4.12일부터 시범 운영(Pilot Testing) 중\*

\* 본격 시행 시기 및 대상은 시범 운영을 거쳐 관련 제도 등을 정비한 후 결정할 예정

☞ 동 제도가 성공적으로 안착되면 우리 금융산업이 경제적 약자와 상생하는 포용적 성장(Inclusive Growth)의 가치 정착에 기여할 것으로 기대

### 2. 운용 방안

- 생활밀착형 민원처리의 활성화를 위해 금융감독원은(본원 신속민원처리 센터부터 시작) 민원이 접수되면 자체 생활밀착형 민원 여부를 선별
  - 제도의 실효성을 높이도록 금융권역별 전담반을 편성하고, 금융경험이 풍부한 민원전문역을 전담처리자로 지정하여
  - 금융회사에 해당 민원 내용을 신속히 전달한 후 지원 가능 여부 및 지원방안 등을 조속히 협의
  - 한편, 동 제도는 자력갱생의 의지가 있는 성실상환 채무자의 채무조정 및 취약계층의 긴급 생계비 지원 등이 목적인 바
  - 금융회사의 불법·부당한 금융거래 관련 민원, 취약계층이 아닌 일반 금융소비자의 민원에 대해서는 기존과 동일하게 민원조사 등의 과정을 거쳐 공정히 처리

### 3. 시사점

- 금번 사례와 같이 취약계층의 생계와 직결된 생활밀착형 민원 처리는 금융회사의 자율 결정 사안으로서
  - 동 제도의 성공적 안착을 위해서는 금융회사의 전향적인 협조가 절대적
  - 금융감독원은 시범 운영 기간 동안 업권별 소비자보호 역량 등을 감안하여 관련 협회 및 금융회사를 대상으로 동 제도 취지 등을 적극 피력\*하고
    - \* 금융회사 자산규모, 금융소비자보호 역량 등을 감안하여 대형 금융회사를 시작으로 대상을 확대
  - 금융회사들로부터 개선요청 사항 등을 수렴한 후 면밀히 검토함으로써 우리 금융산업내 동 제도 정착의 연착륙을 유도해 나갈 계획
  - 한편, 동 제도의 본격 시행시기 및 지원대상 등의 세부적인 사항은 시범 운영 기간을 거쳐 추후 확정할 예정

# III 소비자보호 제도개선

## 1 고난도 금융투자상품 및 고령투자자에 대한 녹취·속려제도 시행

### 1. 도입 배경

- DLF 사태에서 불거진 문제점을 해소하고 유사피해 재발을 위해 마련된 '고위험 금융투자상품 투자자 보호를 강화 위한 종합 개선방안('19.12월)에 따라,
  - 최근 자본시장법 시행령('21.2월)과 금융투자업규정('21.4월)등이 각각 개정되었으며,
  - 동 개정 시행령과 개정규정에 포함된 새로운 투자자 보호제도가 '21.5.10일과 '21.8.10일로 나누어 단계적으로 시행

### 2. 주요 내용

- **(고난도 금융투자상품 개념 도입)** 원금 20%를 초과하는 손실이 날 수 있는 파생결합증권, 파생상품, 투자자가 이해하기 어려운 펀드·투자일임·금전신탁계약을,
  - \* 다만, 거래소, 해외증권·파생상품시장 상장 상품이나, 전문투자자만을 대상(주권상장법인, 해외상장법인, 법인·단체·개인전문투자자 제외)으로 하는 상품 제외
- 새롭게 강화된 투자자 보호장치가 적용되는 고난도 금융투자상품 및 고난도 투자일임·금전신탁계약으로 정의
- **(녹취 도입)** 고난도 금융투자상품 판매와 고난도 투자일임계약 체결시 판매·계약 체결과정이 녹취되며, 투자자는 금융회사로부터 녹취파일을 제공받을 수 있음
- **(속려기간 보장제도 도입)** 고난도 금융투자상품을 판매하는 경우와 고난도 투자일임·금전신탁계약을 청약하는 경우 청약 여부를 다시 생각해볼 수 있는 속려기간 보장생각해볼 수 있는 속려기간 보장에서 불거진 문제점을 해소하고 유사피해 재발을 위해 마련된 '고위험 금융투자상품 투자자 보호를 강화 위한 종합 개선방안('19.12월)에 따라,
- **(요약설명서 제공)** 고난도 금융투자상품 구입시 상품내용과 위험을 요약한 설명서 제공
- **(고령투자자에 대한 녹취 및 속려제도)** 65세 이상 고령 투자자(기존 70세에서 조정) 및 부적합투자자의 경우 적정성원칙 적용대상 상품 투자시 녹취·속려제도 적용
  - 일임·신탁계약의 경우에도 적정성원칙 적용대상상품 편입시 녹취·속려제도 적용

### 3. 제도 적용시기

- 고난도상품 투자일임 신탁계약, 고령 기준 조정(70→65세)은 5.10일부터 시행하고, 기존 고령자 대상 녹취 숙려제도도 현행과 같이 적용
- 한편, 고령 투자자에게 이번에 새롭게 적용되는 파생상품 등에 대한 녹취 숙려제도는 충분한 현장 준비를 위해 8.10일부터 시행

#### <제도 적용일정>

고령자 등 대상 녹취 숙려 적용대상 상품		적용시기
1. 고난도 금투자상품 일임계약 금전신탁계약 (금소법시행령 제12조제1항제2호다목)		'21.5.10일~
2. 파생결합증권* (금소법 시행령 제12조제1항제2호가목)		
3. 파생결합증권 에 50% 이상 투자하는 펀드* (금소법감독규정 제11조제1항제2호)		
4. 파생상품 (금소법 시행령 제12조제1항제2호가목)		'21.8.10일~
5. 파생상품펀드 (금소법 감독규정 제11조제1항제1호)		
6. 조건부자본증권 (금소법 시행령 제12조제1항제2호나목)		
7. 파생상품 등에 투자하는 금전신탁 수익증권 (금소법감독규정 제11조제1항제3호)		
신탁계약의 경우	1,2,3 중 어느 하나에 운용하는 계약	'21.5.10일~
	4~7 중 어느 하나에 운용하는 계약	'21.8.10일~
일임계약의 경우	1,2,3 중 어느 하나에 운용하는 계약	'21.5.10일~
	4~7에 운용하는 일임계약	'21.8.10일~

## 2 보험업 「비대면·디지털 모집 규제」 개선

### 1. 개요

- '21.3월 발표한 보험산업 신뢰와 혁신을 위한 정책방향'중 「비대면 디지털 보험모집 규제개선」과제의 세부방안을 마련하고, 보험업법 시행령 등 개정안을 입법예고
- 개선방안을 통해 대면 전화 온라인 등 다양한 방식이 상호결합 보완될 수 있도록 하여, 소비자 보호의 실효성은 높이고 기존 모집방식의 효율은 낮출 수 있도록 함

### 2. 주요 내용

#### 1 (대면의무 완화)

기존에 보험설계사는 반드시 고객을 1회이상 만나야 했으나, 코로나19, 언택트 문화 등을 감안하여 만나지 않고 전화로 보험을 모집할 수 있도록 함

#### 2 (반복서명 폐지)

소비자는 보험에 가입할 때, 휴대폰 화면에서 중요사항 확인 및 서류 작성 시 여러번 반복 서명해야 했으나

- 1회만 전자서명을 하고 중요한 사항을 개별적으로 확인하면 보험가입 절차가 완료될 수 있도록 개선

#### 3 (AI 음성봇 활용 허용)

기존에 설계사는 전화로 보험을 모집할 때, 표준스크립트를 직접 읽고 녹취해야 했으나,

- 스크립트 낭독은 AI 음성봇을 활용하고 설계사는 상품이해도를 실질적으로 높이는 부분에 집중할 수 있도록 절차를 개선

#### 4 (하이브리드(전화+모바일)모집)

기존에 전화 모집에서는 상품안내, 중요사항 설명, 청약서류 작성 등 순과정이 전화로만 진행되었으나,

- 계약내용 재확인, 보험계약 필요서류 작성 등은 모바일로 진행할 수 있도록 절차를 개선

#### 5 (완전판매 모니터링(해피콜) 절차 개선)

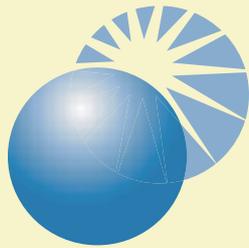
기존에는 변액보험, 저축성보험, TM실손보험에 대한 해피콜은 전자적 방식(이메일, 문자메시지 등)은 활용할 수 없고, 전화방식만 허용

- 앞으로는 모든 상품에 대해 전자적 방식의 해피콜이 가능

#### 6 (추가 검토사항)

모집에 화상통화 활용(모범규준 마련), 모바일 모집절차 전면 활용(규제샌드박스), 표준스크립트 분량 축소 등도 검토·추진중

☞ 금번 제도개선은 향후 보험모집채널이 옴니채널(Omni-Channel) 등 혁신적인 형태로 발전하고, 대면-비대면 방식을 결합한 새로운 사업 모델이 등장하는 계기가 될 것으로 기대



금융감독원  
금융소비자보호처