

금융소비자의 소리



금융소비자의 소리

Contents

I. 금융민원 및 금융상담 동향

2021년도 금융민원 및 상담동향	3p
--------------------	----

II. 소비자보호 업무현황

1. 은행권의 미수령 연금저축 및 퇴직연금 찾아주기 추진실적	11p
2. 청소년의 올바른 금융습관을 위한 금융교육 동영상 제작·배포	15p
3. 유용한 금융정보 따라하기 Step by Step! 교육영상 제작	17p
4. 2021 금융감독원 포용금융 유공자 포상	19p

III. 소비자보호 제도개선

1. 무·저해지보험의 상품설계를 합리적으로 개선	20p
2. 「자동차보험 표준약관」 개선	23p

I 금융민원 및 금융상담 동향

1 2021년 금융민원 및 상담동향

1 개황

◆ '21년중 접수된 금융민원은 총 87,197건(이중 분쟁민원은 30,495건, 전체민원의 35.0%)으로 전년(90,334건) 대비 3.5%(3,137건) 감소

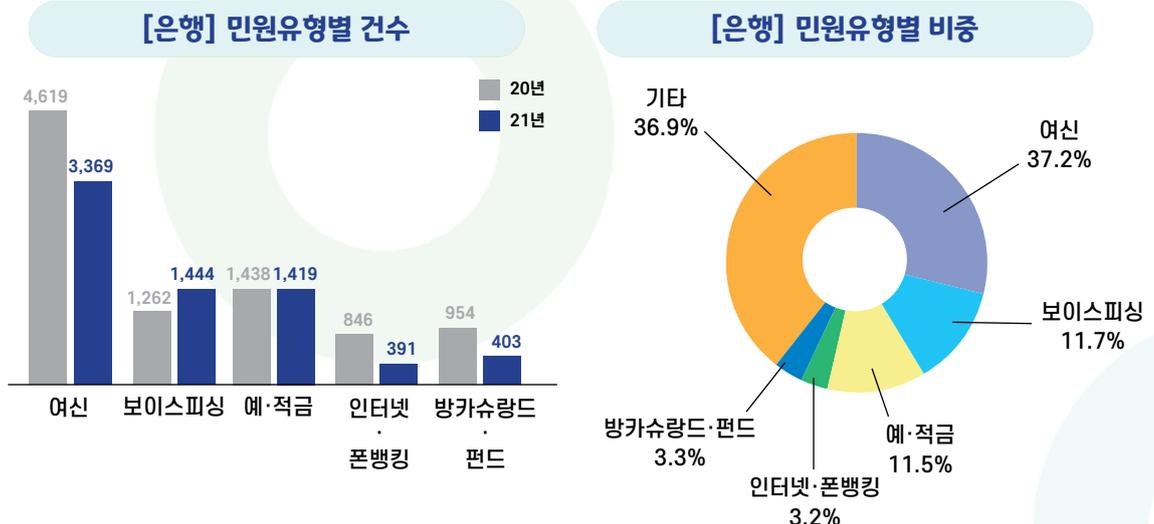
- '21년중 금융민원금융상담 및 상속인조회는 총 714,122건으로 전년(688,855건) 대비 3.7%(+25,267건) 증가
 - (금융민원) 87,197건으로 전년(90,334건) 대비 3.5%(△3,137건) 감소
* 보험(△2,693건, 5.1% ↓), 비은행(△2,067건, 12.1% ↓)권역 민원 건수 감소에 주로 기인
 - (금융상담) 401,254건으로 전년(388,891건) 대비 3.2%(+12,363건) 증가*
* ①금융애로 상담(246,801건, 61.5%), ②불법사금융 신고·상담(143,907건, 36.8%), ③금융자문 상담(10,546건, 2.6%)으로 구성
 - (상속인조회) 225,671건으로 전년(209,630건) 대비 7.7% 증가(+16,041건)
* 상속인 조회대상 및 조회기관의 지속적 확대 및 홍보 강화와 사망자 증가 등에 기인하며 이는 '21년 사망자(317,800명)의 71.0% 수준

2 권역별 민원현황

가 은행 민원(12,382건) : 전년대비 1.2%(+145건) 증가

- 민원유형별로 여신(27.2%), 보이스피싱(11.7%), 예적금(11.5%), 방카슈랑스·펀드(403건, 3.3%), 인터넷·폰뱅킹(391건, 3.2%) 유형 順
- 코로나19 및 사모펀드 사태 발생으로 '20년에 증가했던 여신(만기 연장 및 금리 인하 등, △1,250건) 및 펀드(△488건) 유형의 민원은 감소

은행권역 유형별 민원건수 및 비중



나 비은행 민원(15,046건) : 전년대비 12.1%(△2,067건) 감소

- 업종별로 신용카드사 민원 비중이 35.5%(5,335건)로 가장 높고, 대부업자(18.4%, 2,766건), 신용정보사(13.3%, 2,000건) 順
- 모든 비은행 업종에서 민원이 감소하였으나 머지포인트 관련 민원으로 전자금융업자(766건→974건, +208건, 27.1%p ↑) 민원은 증가

비은행 업종별 민원 건수

비은행 업종	민원건수		증감		구성비 ('21년 기준)
	'20년	'21년	건수	증감률	
신용카드사	6,103	5,335	△768	△12.6%	35.5%
대부업자	3,226	2,766	△460	△14.3%	18.4%
신용정보회사	2,433	2,000	△433	△17.8%	13.3%
신협	1,612	1,485	△127	△7.9%	9.9%
상호저축은행	1,283	1,221	△62	△4.8%	8.1%
기타(할부금융사, 리스사) 등	2,456	2,239	△217	△8.8%	14.8%

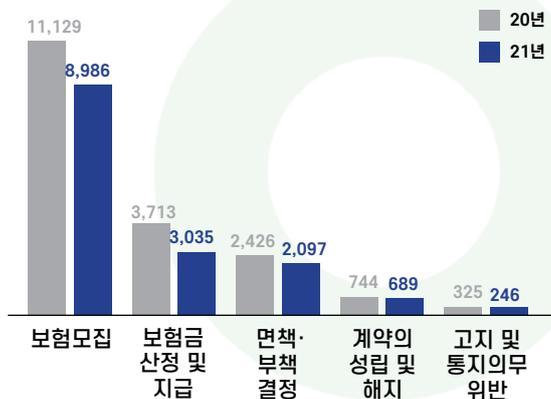
(단위: 건, %)

다 생명보험 민원(18,401건) : 전년대비 15.0%(△2,769건) 감소

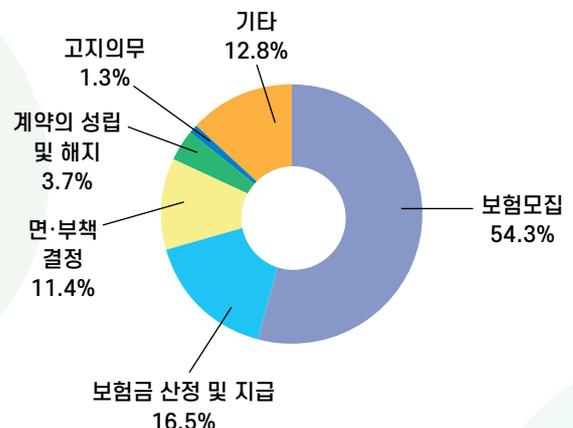
- 민원유형별로 보험모집(54.3%) 관련 민원이 가장 많으며, 보험금 산정 및 지급(16.5%), 면부채 결정(11.4%) 등의 順
- 보험모집(△1,143건), 보험금 산정 및 지급(△678건), 면·부채 결정(△329건) 등 주요 유형의 민원이 전년 대비 감소

생명보험권역 유형별 민원건수 및 비중

[생보] 민원유형별 건수



[생보] 민원유형별 비중

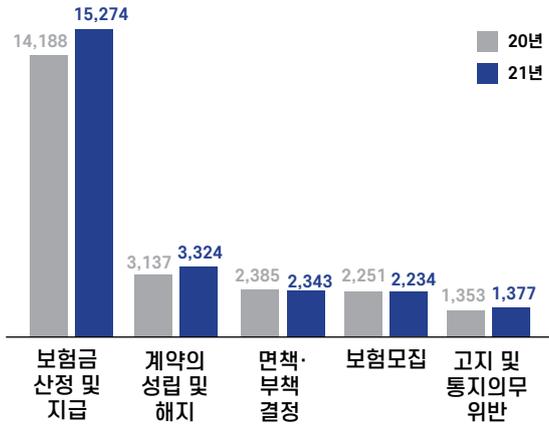


라 손해보험 민원(32,200건) : 전년대비 0.2%(+76건) 증가

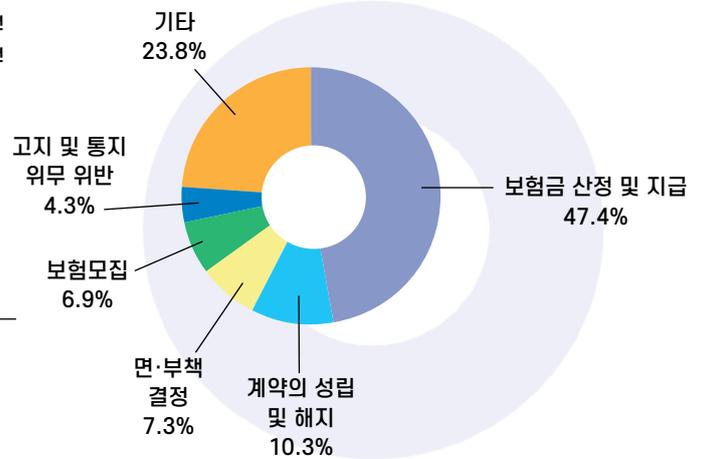
- 민원유형별로 보험금 산정 및 지급이 가장 큰 비중(47.4%)을 차지하며, 계약의 성립 및 해지(10.3%), 면·부채 결정(6.9%) 등의 順
- 보험금 산정·지급(+1,086건), 계약의 성립·해지(+187건)의 유형이 증가하였고, 면책·부채 결정(△42건), 보험모집(△17건) 유형은 감소

손해보험권역 유형별 민원건수 및 비중

[손보] 민원유형별 건수



[손보] 민원유형별 비중

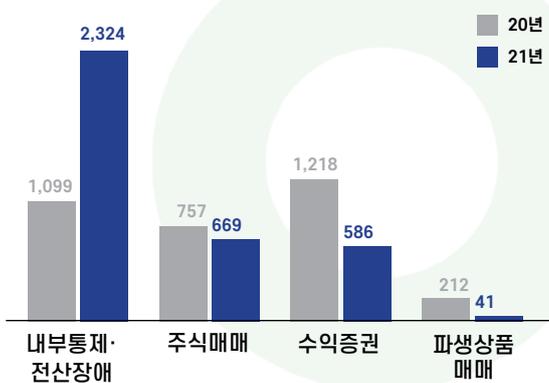


마 금융투자 민원(9,168건) : 전년대비 19.2%(+1,478건) 증가

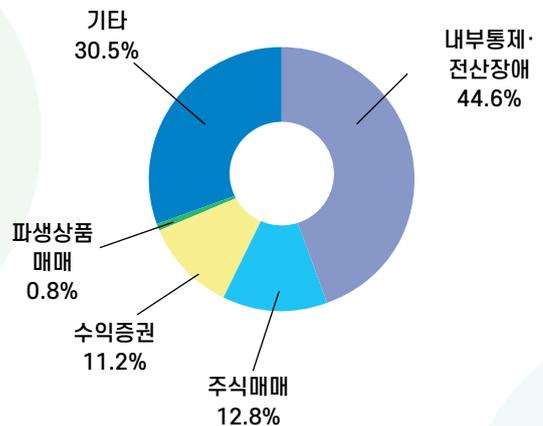
- 증권회사 민원은 5,212건으로 전년대비 7.5%(+363건) 증가*
* HTS·MTS 장애 관련 민원 증가가 주요 원인
- 민원유형별로 내부통제·전산장애(44.6%), 주식매매(12.8%), 수익증권(11.2%), 파생상품 매매(0.8%) 등의 順

증권회사 유형별 민원건수 및 비중

[증권] 민원유형별 건수



[증권] 민원유형별 비중



- 업종별로 증권회사 비중이 56.8%(5,212건)로 가장 높고, 투자자문회사(35.7%, 3,276건), 부동산신탁회사(5.3%, 482건) 등의 順

금융투자 업종별 민원 건수					
금융투자 업종	민원건수		증감		구성비 ('21년 기준)
	'20년	'21년	건수	증감률	
증권회사	4,849	5,212	363	7.5	56.8
투자자문회사	1,567	3,276	1,709	109.1	35.7
부동산신탁회사	641	482	△159	△24.8	5.3
자산운용회사	554	172	△382	△69.0	1.9
선물회사	79	26	△53	△67.1	0.3

3 연령대별 현황*

* 연령정보가 입력된 54,583건(전체민원 87,197건 중 62.6%) 대상

- (개요) 인구 10만명당(환산기준) 연간 민원건수*는 평균 126.1건

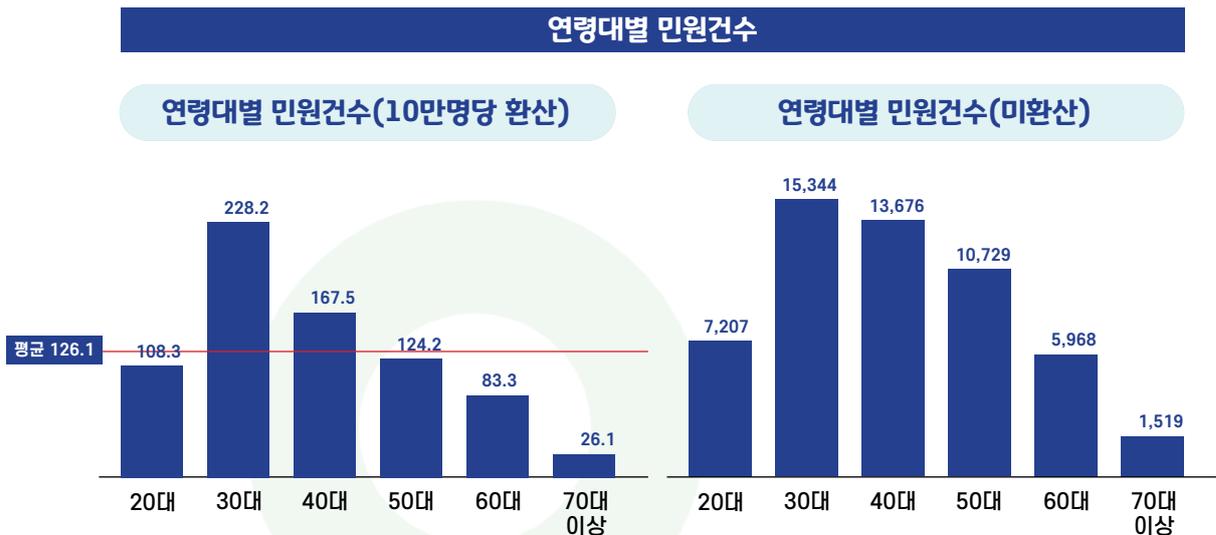
* (해당 연령대 민원건수 / 해당 연령대 인구수) x 100,000

- 경제활동이 활발한 30대가 228.2건으로 가장 많고, 40대(167.5건), 50대(124.2건), 20대(108.3건), 60대 이상(83.3건) 順*

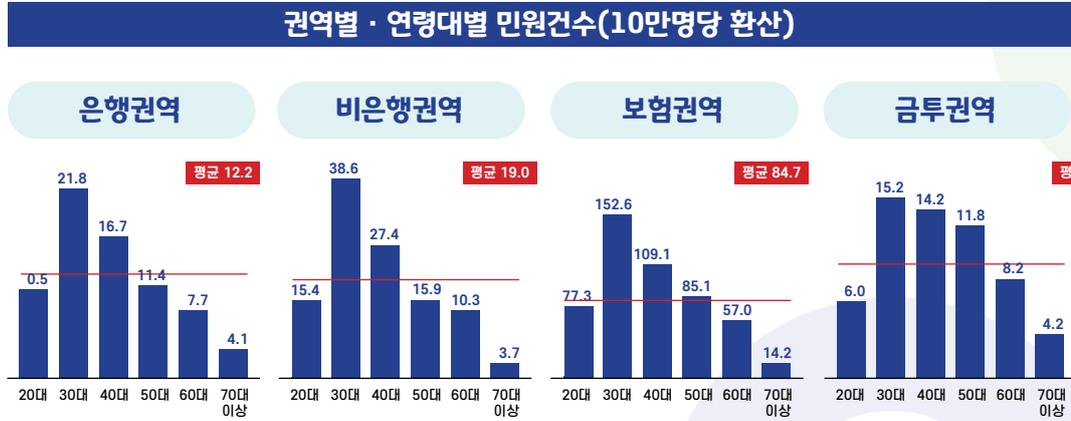
* '20년에도 30대, 40대, 50대, 20대 등의 順

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

* 30대(비중 28.2%), 40대(25.1%), 50대(19.7%), 20대(13.2%), 60대(11.0%) 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,

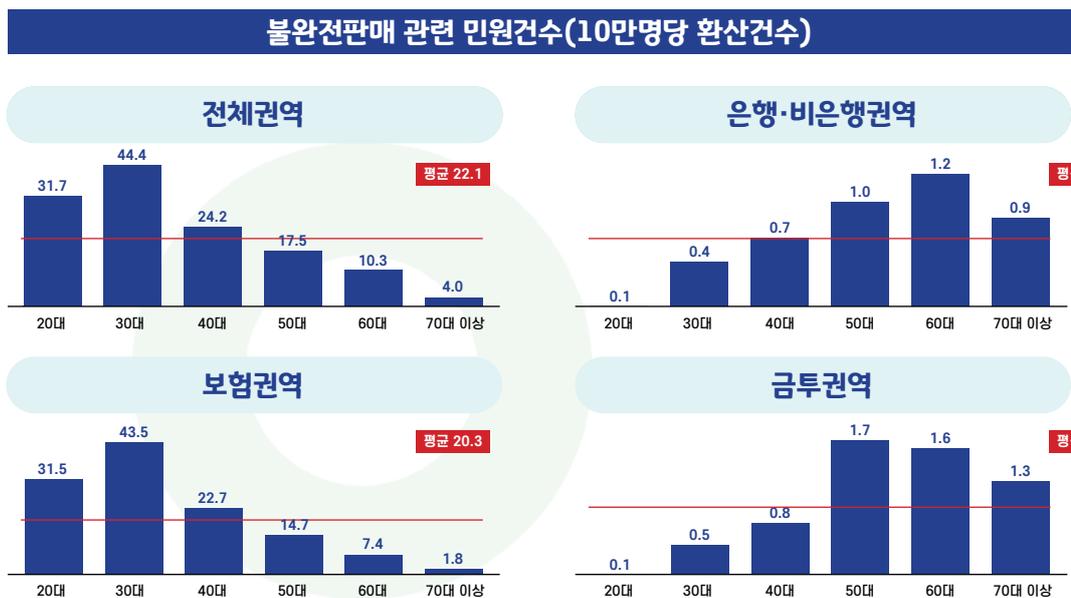
- 환산민원건수 기준 30대가 44.4건으로 가장 많고, 20대(31.7건), 40대(24.2건), 50대(17.5건) 順이고

* 전체 민원 중 20대 민원 비중은 13.2%에 불과하나, 불완전판매 민원 중 20대 민원 비중은 22.1%

- 보험은 30대(43.5건), 20대(31.5건)의 민원은 많은 반면, 은행 및 금투는 중장년층의 민원이 상대적으로 많음

- 20대의 경우 은행비은행금투권역에 비해 보험권역 관련 불완전판매 민원 건수가 상대적으로 큼*

* 20대 권역별 불완전판매 민원건수는 '20년에도 보험 16.5건, 은행·비은행 0.5건, 금투 0.5건으로 보험권역 민원건수가 가장 높음



4 금융민원 처리현황

- **(처리건수)** 85,929건으로 전년(85,649건) 대비 0.3%(+280건) 증가
 - 일반민원은 56,650건으로 전년대비 1.7%(△995건) 감소
 - 분쟁민원은 29,279건으로 전년대비 4.6%(+1,275건) 증가
- **(처리기간)** 평균 41.2일로 전년(29.0일) 대비 12.2일 증가
- **(민원수용률)** 34.6%로 전년(36.8%) 대비 2.2%p 하락
 - 일반민원의 수용률은 30.4%로 전년대비 2.7%p 하락
 - 분쟁민원의 수용률은 42.7%로 전년대비 2.0%p 하락

5 시사점

1 금소법 시행 이후 민원감소 등 긍정적 효과 발생

- 금소법이 시행(3.25)됨에 따라 금융민원은 전년 대비 3.5%(△3,137건) 하락하였으며, 그 중 분쟁민원은 5.1%(△1,635건) 감소
- 금소법 시행과 함께 다수의 판매규제가 도입됨에 따라 금융상품의 완전판매노력이 강화된 측면이 있고, 이러한 직간접적인 영향으로 불완전판매 관련 민원비중이 감소*

* 금소법 시행전후를 비교한 불완전판매유형 민원 비중 변화:13.5%→11.5%

- 금소법상의 6대 판매원칙*의 준수 노력을 지속하고 영업조직에 대한 교육강화를 통한 완전판매문화 정착 필요
 - ①적합성 원칙 ②적정성 원칙 ③설명 의무 ④불공정행위 금지 ⑤부당권유 금지 ⑥허위과장광고 금지

2 증권사 전산장애 관련 민원 증가

- 증권사 전산장애 민원이 2,323건으로 전년대비 112.7%(↑ 1,226건) 증가
- 공모주 투자가 유행하면서 공모주 상장일에 HTS·MTS 접속량 폭주로 인한 시스템처리의 지연으로 원하는 시기에 주식을 처분하지 못하여 피해보상을 요구하는 민원이 다수 발생

- 전산장애로 인한 손실 발생시 주문기록 등의 증거자료가 없으면 피해사실 입증에 어려우므로 반드시 객관적인 증거를 기록으로 남길 필요
 - ※ 「증권사 전산장애 발생시 반드시 3가지를 기억하세요!」(‘21.6.10. 소비자경보 ‘주의’ 발령 참조)

3 유사투자자문업체 관련 민원 증가

- 유사투자자문업체에 대한 가입해지 및 해지환불금 청구 관련 민원이 2,595건으로 전년대비 112.9%(↑ 1,376건) 증가
- 유사투자자문업체의 미등록 투자자문·일임 행위로 인한 피해와 허위·과장광고를 통해 투자자를 유인 후 고가의 이용료를 수취하는 피해사례 등이 다수 발생

→ 이익보장, 손실보전 등 허위·과장광고를 통해 투자자를 현혹하는 경우, 신고·등록된 업체인지 확인하고 가입시 계약서 등을 꼼꼼하게 확인할 필요

※ 「유사투자자문업체의 불법, 불건전 영업행위를 근절하여 건전한 자본시장 질서를 뒷받침하겠습니다.」 (21.5.3. 보도자료 참조)

4 보이스피싱 관련 민원 증가

- 최근 가족·지인사칭 뿐만 아니라 코로나 재난지원금이나 소상공인 정책자금을 지급하겠다고 접근하는 등 범죄수법이 치밀해짐에 따라 보이스피싱 관련 민원이 증가*

→ 카드번호와 공인인증서 등 개인 금융정보를 물어보거나 출처가 불분명한 인터넷주소(URL)를 클릭하도록 유도하는 경우, 보이스피싱을 의심하고 각별한 주의를 기울일 필요

※ 「정부지원금 등을 사칭한 스미싱·보이스피싱 주의보 발령.」 (22.1.21. 보도자료 참조)

붙임

금융민원 및 상담 주요 통계(접수일 기준)

(단위 : 건, %)

구 분	'19년	'20년(a)	'21년(b)	증감 (b-a)	증감률 (b-a)/a*100
금융민원	82,209	90,334	87,197	△3,137	△3.5
분쟁민원	(29,622)	(32,130)	(30,495)	△1,635	△5.1
은행	10,148	12,237	12,382	145	1.2
중소서민	16,469	17,113	15,046	△2,067	12.1
카드	6,085	6,103	5,335	△768	12.6
저축은행	1,215	1,293	1,221	△62	4.8
대부	2,841	3,226	2,766	△460	14.3
기타	6,328	6,501	5,724	△777	12.0
보험	51,184	53,294	50,601	△2,693	5.1
생보	20,338	21,170	18,401	△2,769	13.1
손보	30,846	32,124	32,200	76	0.2
금융투자	4,408	7,690	9,168	1,478	19.2
금융상담	448,693	388,891	401,254	12,363	3.2
은행·비은행	85,563	66,633	62,470	△4,163	6.2
보험	103,167	62,701	64,056	1,355	2.2
금융투자	12,215	11,657	11,037	△620	5.3
기타	123,436	109,293	109,238	△55	0.1
불법사금융 신고	115,622	128,538	143,907	15,369	12.0
금융자문 서비스	8,690	10,069	10,546	477	4.77
상속인 조회	198,892	209,630	225,671	16,041	7.7
합계	729,794	688,855	714,122	25,267	3.7

* 중복·반복 민원 제외

II 소비자보호 업무동향

1 은행권의 미수령 연금저축 및 퇴직연금 찾아주기 추진실적

1 추진 배경

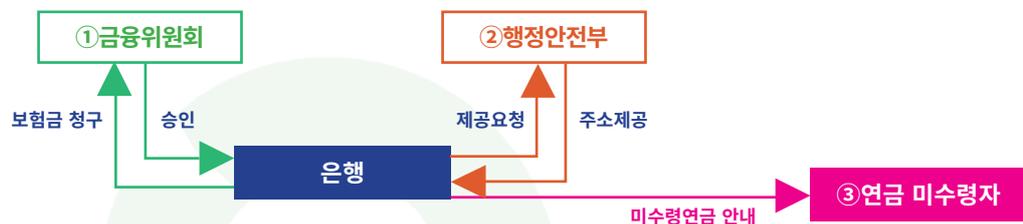
- 연금저축 가입자는 적립기간*을 충족하고 만 55세가 지난 이후에, 금융회사에 연금수령을 별도 신청해야 연금수령이 가능
 - * 舊연금저축('94~'00년 판매) : 10년, 新연금저축('01년~현재 판매) : 5년
- 일부 가입자는 연금개시일이 도래한 사실을 알지 못하여 연금수령 신청을 하지 않아 미수령 연금이 발생할 소지
- 한편, 사업장의 폐업·도산 등에 따라 근로자가 퇴직연금을 청구하지 못하여 퇴직연금을 수령하지 못하는 경우가 발생

→ 금감원과 각 은행은 ①미수령 연금저축 가입자, ②폐업·도산 사업장의 미수령 퇴직연금 근로자를 대상으로 연금액 찾아주기를 추진

2 추진 경과

- 각 은행이 행정안전부로부터 연금 미수령자의 최신 주소자료를 제공받아 동 주소지로 연금수령 안내문을 우편 발송('21.8월말)

'미수령연금 찾아주기'의 주요절차



- 우편물 안내대상자는 총 16.8만건(적립액 6,969억원)으로, 연금저축이 13.6만건(적립액 6,507억원), 퇴직연금이 3.2만건(적립액 462억원)임

은행권 미수령연금 안내 대상자

연금저축		퇴직연금		계	
건수	적립금액	건수	적립금액	건수	적립금액
13.6만건	6,507억원	3.2만건	462억원	16.8만건	6,969억원

3 추진 실적

- 21.9월~10월말(약 2개월간), 은행권의 미수령연금을 찾아간 실적*은 약 4.2만건/603억원 (1인당 약 144만원)으로, 대상자의 25.0% 수준(건수 기준)
 - * 현재 은행권은 '미수령연금 찾아주기'를 계속 진행 중으로 수령실적이 증가될 것으로 예상
- 연금상품별 수령실적은 연금저축이 3.4만건(495억원), 퇴직연금은 0.8만건(108억원)으로 수령률은 각각 25.0%, 24.2%임(건수 기준)

은행권 미수령연금의 찾아간 실적

구분	연금저축		퇴직연금		계	
	건수	금액	건수	금액	건수	금액
안내 대상자(A)	13.6만건	6,507억원	3.2만건	462억원	16.8만건	6,969억원
수령자(B)	3.4만건	495억원	0.8만건	108억원	4.2만건	603억원
수령률(B/A)	25.0%	7.6%	24.2%	23.5%	25.0%	8.7%

- 지급된 연금저축을 수령방식별로 나누어 보면, 연금 수령이 4.4%, 일시금 수령이 95.6%임(건수 기준)

은행의 미수령연금저축 수령방식

구분	연금수령		일시금 수령		계	
	건수	금액	건수	금액	건수	금액
수령자	0.1만건	41억원	3.3만건	454억원	3.4만건	495억원
비중	4.4%	8.3%	95.6%	91.7%	100.0%	100.0%

4 연금저축 및 퇴직연금 관련 소비자 안내사항

- 연금저축·퇴직연금 가입자는 금감원 '통합연금포털'에서 본인이 가입된 연금저축·퇴직연금의 가입회사, 적립액 등을 확인 가능(☞붙임 참조)
- 연금저축 가입자는 연금개시일이 도래한 이후, 연금을 수령하기 위해서는 금융회사에 연금수령을 별도로 신청해야 연금수령이 가능
 - ※ 舊연금저축('94~'00년에 판매된 상품)의 소액계좌(120만원 이하)의 경우 금융결제원의 '내계좌 한눈에(어카운트인포)' 사이트를 통해 간편하게 해지 가능
- 폐업·도산 사업장의 근로자는 본인의 미수령 퇴직연금이 가입된 금융회사에 대해 퇴직연금 지급을 직접 청구할 수 있음

붙임

금감원 '통합연금포털' 주요내용 및 조회화면(예시)

- 금감원 '통합연금포털'은 공적사적 연금정보를 종합적으로 조회할 수 있는 시스템으로, 89개 기관*과 연계하여 연금정보를 제공 중

* 국민연금공단, 공무원연금공단, 사학연금공단, 과학기술인공제회, 근로복지공단, 주택금융공사, 은행, 보험회사, 금융투자업자, 우체국, 수협중앙회, 신협중앙회, 새마을금고 등

- 회원가입(3영업일 경과) 후 본인의 연금저축, 퇴직연금, 공적연금*에 관한 정보를 조회 가능 (PC와 스마트폰 등 모바일 환경에서도 이용 가능)

* 국민연금, 직역연금(공무원연금, 사학연금) 등. 다만, 군인연금은 제외

'연금저축' 가입정보 조회(예시)

가입회사	상품유형	상품명	가입일	연금개시 예정일	적립금(원)	조회기준일	비고
xx은행	연금저축 신탁	xx은행 신탁	2010/12/01	2025/12/01	20,000,000	2021/11/30	계약상세
적립금 합계금액					20,000,000		

'퇴직연금' DC형 가입정보 조회(예시)

가입회사	상품유형	상품명	가입일	연금개시 예정일	적립금(원)	조회기준일	비고
xx은행	DC	xx은행 정기예금	2010/12/01	2025/12/01	18,000,000	2021/11/30	계약상세
적립금 합계금액					18,000,000		

'퇴직연금' DB형 가입정보 조회(예시)

가입회사	상품유형	상품명	입사(중간정산) 연도	퇴직예정 연도	예시연금액(원)	비고
보기	DB	퇴직연금 확정금 어형(DB)	-	-	퇴직금정보미입력	퇴직금정보입력
예시연금 합계금액						

* 위 가입회사 '보기'를 클릭하면 본인의 퇴직연금이 가입된 금융사들을 확인할 수 있음

'국민연금' 가입정보 조회(예시)

연금종류	연금개시년도	예상연금수령액 (원/월)	미래가치 예상연금액 [?]	비고
노령연금(개시전)	2036년	1,378,520	현재가치 (0%) <input type="text" value="변경"/>	계약상세

PC환경 조회

금융감독원 통합연금포털

내 연금조회 > 내 연금조회

연금 계약정보

연금 계약정보

국민연금

가입자 구분	연금종류	연금개시 연도	예상연금 수령액(원/월)
사업장가입자	노령연금(개시전)	2052년	1,020,310

퇴직연금(DB)

가입자 구분	연금종류	연금개시 연도	예상연금 수령액(원/월)
사업장가입자	노령연금(개시전)	2052년	1,020,310

모바일환경 조회

금융감독원 | 통합연금포털

내 연금조회 > 연금계약 정보

연금정보 미회신 금융기관이 있을 수 있습니다. 미회신 금융기관 보기에서 확인하시기 바랍니다.

미회신 금융기관 보기 >

국민연금

국민연금은 사회보장제도의 일종으로 보험원리에 따라 운용되는 제도입니다.

계약 상세

가입자 구분	연금종류	연금개시 연도	예상연금 수령액(원/월)
사업장 가입자	노령연금(개시전)	2052년	1,020,310

① 미래가치 예상연금액(최저, 평균, 최고)은 매년 소득(최저, 평균, 최고) 및 물가(1.1%)가 상승하는 것으로 가정하여 산출한 것입니다.

예시연금액 조회

내 연금조회 > 예시 연금액

표로보기 | 그래프로 보기

연령(만)	55세	56세	57세
노령연금(개시전, 현재가치 0%)	0	0	0
퇴직연금1-개인 IRP형 (2.5%)	0	0	0
추가연금	1,440	1,454	1,469
계 (천원/년)	1,440	1,454	1,469

산출가정 변경

노후재무설계 바로가기 >

노후필요자금 조회

노후 필요자금 (현재시점)^{주1} 472,656

주1: 생존율을 감안한 은퇴 후 필요액을 국고채 3년물의 3년 평균수의 플로 할인한 값

이미 가입한 연금상품의 예상 연금액의 현재가치 조회 >

(단위: 천원)

공적연금	퇴직연금	개인연금
연금 310,219	DB 0	개인연금 총계 0
연금 0	DC 0	가족연금 총계 0
연금 0	기업형 IRP 0	추가연금 총계 38,586
연금 0	개인형 IRP 3,235	
	퇴직연금(미약정) 0	
가입한 연금상품의 예상연금액의 현재가치 352,040		
노후 필요자금 여유금액 ^{주1} 120,616 천원 부족		

2 소년의 올바른 금융습관을 위한 금융교육 동영상 제작·배포

1 제작배경

- 금융감독원은 청소년들의 금융지식 배양 및 불법금융 피해예방을 위해 청소년들에게 도움이 되는 동영상을 제작하여 금융교육에 활용해오고 있습니다.
 - 최근, 청소년들의 주식투자에 대한 관심이 높아지고 있고, 일부 학생의 경우 보이스피싱 현금전달 등 불법 아르바이트에 연루되는 사례가 발생하고 있으며, 청소년용 신용카드가 새롭게 출시('21.6월)된 점 등을 고려하여,
 - 전국투자자교육협의회 및 여신금융협회와 함께 ‘주식투자에 대한 올바른 이해’(2편), ‘불법 아르바이트 방지’, ‘청소년 카드사용시 유의사항’을 주제로 동영상(4편, 각 7분 내외)을 제작하였습니다.

2 주요내용

- **(주식투자에 대한 올바른 이해_2편)** 최근 청소년들의 주식투자에 대한 관심이 높아져, 건전한 투자습관을 배양하기 위해 전국투자자교육협의회 및 EBS와 공동기획으로 교육영상(2편, 애니메이션)을 제작하였습니다.
 - 청소년들이 투자를 단순히 돈 버는 수단으로만 생각하지 않고, 올바른 투자자세에 대해 배울 수 있도록,
 - 1편에서는 ‘주식의 기원’과 ‘묻지마 투자의 위험성’ 등을 다루었으며, 2편에서는 ‘투기와 투자의 차이점’, ‘분산투자’ 등을 다루었습니다.

영상제목	주요화면	영상 형식 및 주요내용
주식광풍? 주식은 어디서 시작됐을까?		[애니메이션 형식] • 주식의 기원(네덜란드 동인도회사) • 투자회사 분석이 필요한 이유 • 묻지마, 도박성 투자의 문제점
투자와 투기 사이		[애니메이션 형식] • 올바른 투자 자세 • 본질가치 분석의 중요성 • 분산투자를 통한 위험관리 필요성

- **(고수익을 가장한 불법 아르바이트)** 최근 대면편취형 보이스피싱이 늘어나면서 ‘고수익 아르바이트’라며 청소년들을 ‘현금전달책’으로 유인하는 사례가 발생하고 있으며,
 - 고의로 자동차 사고를 내는 ‘보험사기’(일명 ‘뒤쿵’ 알바)에도 불법인식이 부족한 청소년들이 연루되는 사례가 발생하고 있습니다.
 - 이에 청소년들이 불법 아르바이트를 쉽게 이해하고 피해를 예방할 수 있도록, 청소년들이 등장하는 드라마 형식의 교육영상을 제작하였습니다.

영상제목	주요화면	영상 형식 및 주요내용
고수익을가장한 불법아르바이트		[드라마 형식] • 현금전달 아르바이트인 줄 알았으나, 보이스피싱 현금전달책으로 이용되거나 • 보험사기 공범이 될 수 있다는 인식이 부족한 상태로 ‘뒤쿵’ 아르바이트에 가담 • 고수익인 아르바이트에는 신중히 접근할 필요가 있으며, 의심스러울 때는 금감원과 경찰에 즉시 신고

- **(청소년 카드사용시 유의사항)** 청소년들은 그동안 체크카드만 사용할 수 있었으나, '20.4월 이후 후불교통카드 이용이 가능하게 되었으며, '21.6월부터는 신용카드*도 발급받을 수 있게 되었습니다.
 - * 청소년 명의의 가족카드로 발급되며, 결제가능업종(서점, 편의점, 학원 등)과 결제한도(건당 5만원, 월 10만원이지만 50만원까지 증액 가능)에 제한이 있음
 - 그러나, 많은 청소년들이 ‘체크카드와 신용카드의 차이점’과 ‘신용카드는 빚’이라는 것을 모르거나 비밀번호 관리와 분실신고 등 올바른 카드사용에 대한 지식이 부족한 상황입니다.
 - 이에 청소년들이 카드에 대한 올바른 이해를 할 수 있도록, 카드사용의 장단점을 비교해보는 방식의 교육영상(청소년 드라마 형식)을 여신금융협회와 공동으로 제작하였습니다.

영상제목	주요화면	영상 형식 및 주요내용
청소년 카드사용시 유의사항		[드라마 형식] • 현금, 체크카드, 후불교통카드의 개념 • 체크카드와 신용카드를 비교하고 신용카드의 빚이라는 것을 인식 • 청소년 신용카드의 특징(업종제한, 한도 제한)과 비밀번호 관리시 유의사항 및 분실신고에 대하여 안내

3 유용한 금융정보 따라하기 Step by Step! 교육영상 제작

1 개요

- 금융감독원은 누구나 쉽고 간편하게 금융정보를 활용할 수 있도록 ‘유용한 금융정보 따라하기 Step by Step!’(이하 ‘따라하기’) 교육영상(총 12편)을 제작

2 주요 특징

- ‘따라하기’ 교육영상은 실생활에 즉각 활용할 수 있는 생활밀착형 금융정보* 12개를 선정하고,
* 휴면예금·휴면보험금 찾기, 카드포인트 현금화, 증권사 수수료율 비교, 연금 수령액 확인 등
 - 진행자의 이용방법 설명과 함께 시청자가 한단계 한단계 실제로 따라할 수 있는 컴퓨터모바일 화면을 제시
 - 각 영상은 출퇴근길 등 자투리 시간에 부담없이 학습할 수 있도록 4분 내외로 짧게 제작

따라하기 동영상(예시)

도입부



본문부



3 활용 방안

- 시간과 공간의 제약없이 누구나 시청할 수 있도록 금융감독원 유튜브 채널을 통해 공개하고 금융교육센터 홈페이지에도 게시
- 또한, 유관기관, 지자체 등에서 자체 교육 프로그램과 연계하여 활용할 수 있도록 하는 등 다양한 채널로 영상을 전파

4 향후 계획

- 금융감독원은 앞으로도 유용한 금융정보를 지속 발굴하고 금융소비자가 쉽게 이용할 수 있도록 계속 노력할 예정

[참고] 유용한 금융정보 따라하기 Step by Step! 총 12편 구성

구분	제 목
숨어있는 내 재산 찾기	<1편> “어카운트인포” 앱을 이용하여 휴면예금·휴면보험금 찾아 쓰기
	<2편> “어카운트인포” 앱을 이용하여 카드 포인트 조회하고 현금화하기
편리한 은행· 신용생활 따라하기	<3편> “어카운트인포” 앱을 이용하여 자동이체와 카드자동납부를 한 번에 조회하고 변경하기
	<4편> “어카운트인포” 앱을 이용하여 안 쓰는 금융계좌 정리하고 자투리 돈 찾아 쓰기
	<5편> 금융감독원 “금융상품 한눈에”를 통해 예금 및 적금 상품 비교하기
	<6편> “나이스지키미”와 “올크레딧”을 통해 나의 신용점수 무료로 확인하기
실속있는 보험· 투자생활 따라하기	<7편> “내 보험 다보여” 서비스를 이용해 내가 가입한 보험의 보장내역 한 번에 확인하기
	<8편> 보험개발원 “AIPIS”를 통해 많이 낸 자동차 보험료 돌려받기
	<9편> 금융투자협회 “전자공시”를 통해 증권회사 수수료와 예탁금 이용료를 비교하기
	<10편> 금융감독원 “DART”를 이용하여 투자 기업정보 확인하기
든든한 노후 따라하기	<11편> 금융감독원 “통합연금포털”을 이용해 나의 연금 확인하고 미래 수령액 계산해보기
	<12편> 금융감독원의 “상속인 금융거래 조회” 서비스 활용하기

4 2021년도 금융감독원 포용금융 유공자 포상

1 포상 개요

- 금융감독원(원장 정은보)은 지난 1년간 포용금융 실현을 위해 많은 노력을 기울인 업무유공자(기관 6개 및 개인 11명)에 대해 포상을 실시
 - 업무유공자의 노고를 격려하고 포용금융에 대한 금융권의 참여 유도 및 관심 제고를 위해 매년 시상식을 개최하여 왔으나,
 - 코로나19 상황으로 인해 작년부터는 포상배달 방식으로 상장(기관의 경우에는 상패)을 전달하고 수상자 격려 및 사기진작을 위해 ‘꽃바구니’와 ‘감사카드*’를 함께 증정

* 금융감독원장이 수상자 한 분 한 분에게 감사한 마음을 전함

< 부문별 유공자 수상 현황 >

부문	기관		개인
	대형은행	중소형은행	
① 서민금융 지원	NH농협은행	DGB대구은행	경○영 과장(신한은행) 등 2명
② 중소기업 지원	신한은행	BNK부산은행	이○훈 대리(하나은행) 등 4명
③ 자영업자 경영컨설팅 지원	KB국민은행	DGB대구은행	-
④ 코로나19 위기관리 지원	-	-	권○우 대리(우리은행) 등 5명
합계	총 6개		총 11명

2 수상자 및 주요 공적

- **(기관)** 서민금융 지원 부문은 새희망홀씨 공급 확대 등을 통해 서민·취약계층 금융지원 활성화에 기여한 NH농협·DGB대구은행이 우수상을,

※ (참고) 신한은행은 서민금융 지원 부문(대형은행)에서 7년 연속('13~'19년)수상하여 명예졸업*한 바 있음

* [명예졸업제 도입] 은행권에 수상기회를 골고루 부여하기 위하여 '20년부터 장기간 연속수상(3년)한 은행을 2년간 포상에서 외하는 대신 보도자료 등에 동 사실을 명시

- 중소기업 지원 부문은 중소기업 대출, 관계형금융, 개인사업자대출119 및 코로나19 금융지원 등에 기여한 신한·BNK부산은행이 우수상을,
- 자영업자 경영컨설팅 지원 부문은 코로나19 위기관리 컨설팅 확대 및 내실화, 청년자영업자를 위한 특화지원 등에 기여한 KB국민·DGB대구은행이 우수상을 수상하였음
- **(개인)** 서민·중소기업 지원 및 코로나19 위기관리 지원 등과 관련하여 신한은행 경○영 과장 등 11명이 우수상을 수상하였음

III 소비자보호 제도개선

1 무·저해지보험의 상품설계를 합리적으로 개선

1 추진 배경

- 해지환급금이 없거나 일반 보험상품보다 적은 보험상품(이하 '무저해지보험')은 '16년부터 본격적으로 판매되기 시작하였습니다.
- 최근에도 저금리 장기화 및 가격경쟁 심화에 따라 무·저해지보험 판매가 지속 증가 추세*에 있습니다.

* 신계약건수(만건) : ('16) : 30.4 → ('18) 171.7 → ('20) 443.5 → ('21.1~8) 279.8
 신계약비중 (%) : ('16) : 1.4 → ('18) 6.8 → ('20) 14.7 → ('21.8) 13.7

< 일반 보험상품과 무해지상품 비교 예시 >

구분	일반상품		무해지 상품(50%형)
환급금	납입 중	100% 지급	미지급
	납입 후	100% 지급	50% 지급
월보험료		63,000원	38,000원
해지 환급금	보험료 납입 중	1,000만원	0원
	보험료 납입 후	2,000만원	1,000만원

- 그러나, 무저해지보험 판매 확대를 위한 보험료 과당 경쟁이 심화되면서 부적정한 예정해지율 산출, 불합리한 상품설계로 ①보험사 건전성 약화와 ②소비자 피해가 우려되는 상황입니다.

① 보험사가 예정해지율을 잘못 설정하여 "실제해지율이 예상보다 낮을 경우" 건전성 문제 발생이 예상됩니다.

- 상품설계시 많은 계약자가 중도에 해지할 것으로 예상하였으나, (예정해지율 ↑) 실제 더 적은 계약자가 해지할 경우 보험금 지급이 예상보다 증가하여 보험사의 재무적 부담이 커지게 됩니다.

* 美 Penn Treaty는 장기간병보험 판매 확대를 위해 높은 예상해지율을 사용하여 파산('17)

② 또한, 소비자는 해지환급금을 적게 지급하는 만큼 보험료가 저렴할 것으로 기대하나, 해지환급금을 과도하게 낮게 설정한 상품(예: 해지환급률 10% 상품)은 해지율이 낮아져 보험료가 오히려 비싸질 수 있으므로 소비자 피해가 우려됩니다.

→ 이에 따라, 금융위와 금감원은 보험업계와 함께 TF를 운영('21.6~9월)하여 무·저해지보험이 지속가능하고 합리적으로 설계·판매될 수 있도록 제도개선 방안을 마련하였습니다.

2 개선 방안

1 해지율 산출·검증 관련 기준 마련(☞ 행정지도 시행)

- 상품종류 및 해지환급금 수준 등을 고려하여 합리적인 해지율을 산출하도록 공통의 「해지율 산출기준」을 마련하였습니다.

[해지율 산출기준 주요내용]

- 1 해지환급금 수준이 낮으면(10%, 50%) 해지율을 더 낮게(0.2%, 1%) 적용
- 2 보험료 납입중 해지율은 기간이 경과할수록 하락(예: 5차년도 5%, 10차년도 2%)
- 3 보험료 납입완료후 해지율은 납입중 해지율보다 낮게 적용(예: 납입중 최저해지율 2%, 납입후 해지율<2%)
※ 보험료 납입부담없이 잔여보장만 남아 해지유인 적음
- 4 다만, 보험료 납입이 끝나면 환급금이 발생(또는 증가)하므로, 납입종료 “직전”에는 해지유보효과(해지율 ↓), “직후”에는 해지상승효과(해지율 ↑) 반영

- 보험사가 실제해지율 변동시 미치는 재무적 영향을 미리 확인 후 판매하도록 「해지율 민감도 분석기준」도 마련하였습니다.

[해지율 민감도 분석기준 주요내용]

- 1 보험 만기까지의 현금흐름(보험료 vs 보험금 · 환급금 · 사업비)을 분석하고 판매가 예상되는 상품구성 및 판매량을 가정하여 손익 민감도분석 실시
- 2 위험률, 사업비율, 투자수익률 등 중요한 요소들이 변경되는 상황을 가정하여 해지율 변화 시나리오 및 그에 따른 수익성 분석 실시
- 3 위험률, 금리 등 회사가 통제할 수 없는 대외변수가 크게 악화된 상황에서 해지율 변화 시나리오별 수익성 분석 실시

- 해지율 산출 및 민감도 분석은 문서화하고, 리스크 담당 임원이 포함된 임원급 이상 협의체에서 결정토록 절차를 마련하였습니다.

- **(기대효과)** 보험사가 무·저해지보험의 해지율을 합리적으로 적용하여 보험료를 산출하고, 해지율 변동에 따른 재무적 영향을 충분히 분석 후 상품을 개발·판매하게 됩니다.

2 해지율 관련정보 제공 확대(☞ 시행령·감독규정 개정)

- 보험사가 상품을 개발하거나 공시대상인 무·저해지보험의 보험가격지수 산출시 합리적인 “해지율”을 반영할 수 있도록
- 보험개발원이 해지율 정보를 수집·분석하여 “해지율 산업가정”, “평균해지율” 등을 보험사에 주기적으로 제공*토록 하였습니다.

* 주요상품의 판매기간이 짧아('16.7월~) 경험해지율이 최장 4년만 존재

- **(기대효과)** 보험사가 해지율 관련 정보를 효율적으로 활용하여 무·저해지보험을 개발할 수 있으며, 무·저해지보험의 합리적인 가격비교가 이루어질 수 있도록 하겠습니다.

3 해지율 적정성 외부검증절차 마련(☞ 시행령 개정)

- 보험개발원, 외부계리법인의 보험요율 적정성 검증대상에 위험률, 책임준비금 등에 더하여 “해지율”도 포함됩니다.
- 이를 통해, 검증기관은 보험사의 해지율 통계 정합성 및 「해지율 산출기준」에 따른 해지율 적정성을 면밀히 검증할 예정입니다.
- **(기대효과)** 무·저해지보험의 보험료 산정 합리성이 제고되고, 부실상품 개발 및 판매를 예방할 것으로 예상됩니다.

4 합리적인 해지환급금 설정 유도(☞ 시행세칙 개정)

- 상품 개발시 “동일 보장, 동일 보험료” 조건에서 소비자에게 가장 유리한 해지환급금 구조를 설계토록 하였습니다.
- **(기대효과)** 해지환급금 수준은 낮음에도 보험료는 비싼 소비자에게 불리한 구조의 상품 판매가 방지될 것으로 예상됩니다.

3 향후 일정

- 1 「해지율 산출·검증 모범기준」(행정지도)은 금년중 사전예고를 거쳐 ‘22년 시행*할 예정입니다.
* 보험회사의 준비기간을 고려하여 ‘22.1분기까지는 현재 개발된 해지율 등 적용 가능
- 2 보험업법 시행령, 감독규정 등 법규 개정사항은 입법예고 등 절차를 거쳐 내년 상반기까지 완료할 예정입니다.

2 「자동차보험 표준약관」 개선

1 개선 배경

- '21.9.30. 금융감독원은 금융위원회·국토교통부 등 관계기관과 함께 국민의 보험료를 절감하고 권익 보호를 위한 자동차보험 제도개선방안*을 발표한 바 있습니다.
 - * 경상환자 치료비 지급체계 정비, 한방분야 등 보험금 지급기준 구체화, 상실수익액 개선 등 국민 편익 제고방안 등 총 13개 과제
- 이에 대한 후속조치로 사고부담금 강화, 상실수익액 계산방식 개선 등과 관련된 자동차보험 표준약관 개정을 완료*하고 '22.1.1.부터 시행합니다.
 - * 금감원은 그 동안 「보험업감독업무시행세칙」 개정 예고(입법예고 기간 : '21.11.5. ~ '21.12.15.(40일)), 규제개혁위원회 심의 등을 거쳐 자동차보험 표준약관 개정안을 확정

2 주요 개선내용

가 마약·약물 운전 사고부담금 신설

- **(현행)** 마약·약물을 복용한 채로 운전을 하다 사고를 내더라도 보험사가 피해자에게 지급한 보험금에 대해 운전자는 아무런 금전적 부담이 없던 상황이었습니다.
- **(개정)** 음주운전과의 형평성, 마약운전에 대한 경각심 고취 등을 위해 마약·약물 운전 중 발생한 사고에 대해 운전자가 부담해야 하는 사고부담금을 전면 도입합니다.
- 이에 앞으로는 마약·약물 운전 중 사고를 유발한 운전자는 최대 1억 5천만원의 사고부담금을 부담해야 합니다.

마약·약물운전 사고부담금 신설 내용

구분	현행	개정
의무보험 1)	-	-
임의보험 2)	-	1억 5천만원(대인Ⅱ 1억원, 대물 5천만원)

1) 대인 I 및 대물(가입금액 2천만원 이하) 2) 대인Ⅱ 및 대물(가입금액 2천만원 초과)

나 음주·무면허 운전·뺑소니 사고에 대한 사고부담금 상향

- **(현행)** '20.10월 음주운전 등에 대한 사고부담금을 상향*한 바 있으나, 음주운전 등 중대 위반행위에 대한 가해자의 경제적 책임부담을 크게 강화해야 한다는 사회적 요구가 계속 있었습니다.

* 대인배상 I : 3백만원 → 1천만원, 대물배상(2천만원 이하) : 1백만원 → 5백만원

- **(개정)** 음주·무면허·뺑소니 운전자에 대한 금전적 책임을 강화하기 위해 의무보험 (대인 I, 대물 2천만원 이하)으로 지급된 보험금은 모두 운전자가 부담*하도록 개선하였습니다.

* '21.7월 「자동차손해배상보장법」 개정사항 반영

음주·무면허운전·뺑소니 사고 사고부담금 상향 내용					
구분		현행		개정	
사고유형		음주운전	무면허·뺑소니	음주운전·무면허·뺑소니	
사고 부담금	의무 보험	대인 I	1천만원	3백만원	의무보험 한도* 내 전액
		대물	5백만원	1백만원	
	임의 보험	대인 II	1억원		좌동
		대물	5천만원		좌동

*대인 I → 사망·후유장애(1급): 1억5천만원, 부상: 3천만원(1급)~50만원(14급)
대물배상→손해액 2천만원 이하

다 군인의 상실수익액 보상 현실화

- **(현행)** 그간 군복무(예정)자가 차사고로 사망·후유장애시 군복무 기간 중 병사급여(약월53만원)를 기준으로 보험금(상실소득액)을 산정하여, 군면제자에 비해 보험금이 적은 문제가 있었습니다.

- **(개정)** 군면제자 등과 동일하게 일용근로자 급여(약월282만원)를 기준으로 지급하도록 개선하여 군복무(예정)자 사망·후유장애시 보험금이 대폭 증가*합니다.

* (기존) 약 915만원 → (개선) 약 3,260만원, 약 2,345만원 증가

라 상실수익액 산정 할인율(중간이자 공제) 적용방식 개선

- **(현행)** 법원·국가배상법은 보험금(상실수익액) 산정시 단리방식(호프만식)으로 하나, 자동차보험은 복리방식(라이프니츠식)을 적용하여 배상액이 상대적으로 적은 문제가 있었습니다.

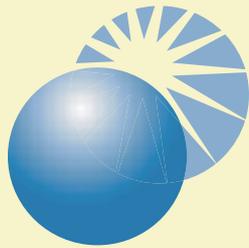
- **(개정)** 자동차보험도 법원·국가배상법과 동일하게 단리방식(호프만식)을 적용하도록 개선하여, 사망·후유장애에 따른 지급보험금이 대폭 증가*합니다

* (예시) 11세 여성 기준 상실수익액 : 복리방식(약 2.9억원) → 단리방식(약 4.5억원)

마 이륜차 운전자 전용의류 보상 기준 명확화

- **(현행)** 그간 이륜차 사고시 이륜차 운전자의 피해 경감효과가 인정되는 전용의류 등 보호장구에 대한 보상관련 분쟁이 있었습니다.
- **(개정)** 이륜차 사고시 운전자가 손상된 이륜차 전용의류*의 구입가격을 입증할 경우, 200만원 한도 내에서 보상하도록 개선하였습니다.

* 보호대가 부착된 일체형 보호장구(안전모, 에어백 포함), 다만 유사 일반의류(라이더 가죽자켓·팬츠 등)는 모럴해저드 방지를 위해 보상 제외



금융감독원
금융소비자보호처