

금융소비자의 소리





Contents



I. 소비자보호 업무현황

- | | |
|---|-----|
| 1. '22년도 금융소비자보호 실태평가 결과 | 3p |
| 2. 비대면 금융거래 민원 현황 및 소비자 유의사항 | 8p |
| 3. 불완전판매 리스크분석 정보공유를 통한 자율적 소비자보호 강화 유도 | 15p |



II. 소비자보호 제도개선

- | | |
|------------------------------------|-----|
| 1. 온라인 판매에 효과적인 금융상품 설명방안 마련 | 17p |
| 2. 금소법 시행령 등 개정 및 업권별 방문판매 모범규준 시행 | 21p |



I 소비자보호 업무동향

1 '22년도 금융소비자보호 실태평가 결과

1 개요

- **(제도개요)** 금융감독원은 금융회사 소비자보호 수준의 종합적인 평가를 위해 매년 금융소비자보호 실태평가(이하 '실태평가')를 실시하고, 이를 대외에 공개함으로써
 - 금융소비자에게 금융회사 선택에 유용한 정보를 제공하고 금융회사의 소비자보호 체계 구축 및 강화를 유도하고 있습니다.
 - 금소법은 실태평가지 내부통제기준 및 금융소비자보호기준 등의 운영에 관한 사항을 평가하도록 규정하고 있으며,
 - '22년 평가시 금융위 및 각 금융협회와 TF를 구성하여 금소법 내용을 반영하도록 평가기준을 개편*하고 그에 따라 평가를 실시하였습니다.

* '21.3월 금소법이 시행되었으나 당시 금융회사의 준비기간을 고려하여 내부통제기준 마련 등을 '21.9.25.까지 유예함에 따라 '21년도 실태평가는 기존의 금융소비자보호모범규준(행정지도) 체계에 따라 평가하였으며, '22년 평가시부터 금소법 체계에 맞추어 평가

'22년 실태평가 평가항목 개편

'21년 평가항목(7개)		'22년 평가항목(8개)		개편내용
계량	I. 민원 사전예방 관련 사항	계량	I. 민원 처리노력 및 금융 소비자 대상 소송 관련 사항	민원항목(I·II) 통합
	II. 민원 처리노력 및 금융 소비자 대상 소송 관련 사항		II. 금융사고 및 휴면금융재산 찾아주기*	
비계량	III. 금융소비자보호 전담조직 관련 사항	비계량	III. 금융소비자 내부통제체계 구축 및 이의 운영을 위한 전담조직·인력	소비자보호체계 구축·운영을 위한 조직 등 명확화
	IV. 금융상품 개발과정의 소비자보호체계 구축 및 운영		IV. 금융상품 개발단계에서 준수하여야 할 기준 및 절차	
	V. 금융상품 판매과정의 소비자보호체계 구축 및 운영		V. 금융상품 판매단계에서 준수하여야 할 기준 및 절차	
	VI. 민원 관리시스템 및 소비자정보 공시 관련 사항		VI. 금융상품 판매후단계에서 준수 하여야 할 기준 및 절차와 민원관리	
	VII. 기타 소비자보호 관련 사항		VII. 임직원에 대한 금융소비자보호 교육 및 보상체계 운영	
	VIII. 기타 금융소비자 정보제공 및 취약계층 등 피해방지 관련 사항	산재되어 있던 임직원 교육 및 보상체계 통합		

* 기존에는 비계량항목으로 평가하였으나, 금융사고 발생에 대비한 관리강화, 휴면금융재산 찾아주기 활성화 등을 위해 계량항목으로 재분류

- **(평가대상)** '21년부터 평가대상 회사들을 3개 그룹으로 나누어 각 회사별로 3년 주기로 실태평가를 실시 중이며, 올해는 2번째 그룹 등 30개사에 대하여 평가를 실시하였습니다.

'22년 금융소비자보호 실태평가 대상회사(업권별, 가나다 順)

구분	은행(6)	생보(8)	손보(4)	카드·여전(4)	증권(3)	저은(5)	계
평가 대상	광주은행, 대구은행, 수협은행, 신한은행, 우리은행, 케이뱅크	농협생명, 라이나생명, 한화생명, ABL생명, AIA생명, DB생명, DGB생명*, KDB생명*	서울보증, 엠지손보, 현대해상, 흥국화재	롯데카드, BMW 파이낸셜, KB국민카드, KB캐피탈	대신증권, 신한투자증권, NH투자증권	다올저축은행, 신한저축은행, 오케이저축은행, 하나저축은행, JT친애저축은행	30

* '21년 실태평가지'미흡' 등급을 받은 DGB·KDB생명에 대해 실태평가 재실시

2 평가결과

가 종합 부문별 평가결과

- **(종합등급)** '22년도 실태평가 대상 30개사에 대한 평가 결과 종합등급은 '양호' 3개사, '보통' 26개사, '미흡' 1개사에 해당합니다.
 - '양호' 등급 3개사는 신한은행, DB생명, KB국민카드입니다.
 - '미흡' 1개사는 KDB생명으로, 종신보험 불완전판매 민원 등이 지속적으로 제기*되고 소비자보호 내부통제 등도 개선이 지연되고 있어 전년에 이어 '미흡' 등급으로 평가되었습니다.

* '20년~'21년 중 금감원에 접수된 민원이 연 3,000건 내외로, 생보업권에서 민원이 가장 많은 편

'22년 금융소비자보호실태평가의 금융업권별 종합등급

구분	은행	생보	손보	카드·여전	증권	저은	합계
양호	신한	DB		KB국민카드			3
보통	광주, 대구, 수협, 우리, 케이뱅크	농협, 라이나, 한화, ABL, AIA, DGB	서울보증, 엠지, 현대해상, 흥국	롯데카드, BMW 파이낸셜, KB캐피탈	대신, 신한, NH	다올, 신한, 오케이, 하나, JT친애	26
미흡		KDB					1

나 부문별 평가결과

- **(계량부문)** 평가대상 30개사 중 중·소형 20개사(66.7%)가 '양호' 이상 등급으로, 전반적으로 계량평가 결과가 양호한 수준입니다.
 - 지방은행·저축은행 등 중소형사들은 민원이 적고, 일부 생보사·카드사는 자율조정성립민원* 비중이 높아 '양호' 등급이 많으나,
 - * 금융회사가 민원인과 자율조정하여 취하된 민원 등은 민원 건수에서 제외
 - 대형 은행·금투·보험사들은 사모펀드 사태, 전산장애, 종신보험 민원 등으로 민원이 많아 '보통' 등급으로 평가되었습니다.
- **(비계량부문)** 평가대상 30개사 중 7개사*(23.3%)가 '양호' 이상 등급에 해당합니다.
 - * 신한은행, 우리은행, DB생명, 현대해상, KB국민카드, 신한투자증권, NH투자증권으로, 비계량부문 양호이상 회사 비율이 '21년 19.2%에서 '22년 23.3%로 증가
 - '양호' 이상 7개사는 모두 은행·보험·카드·증권업권의 대형사들로, 실질적 역할이 가능한 규모의 소비자보호총괄기관을 갖추고 소비자보호체계를 잘 마련하여 운영하고 있는 반면, 저축은행 등 소형 금융회사들은 소규모의 소비자보호총괄기관이 자체점검, 민원대응, 교육 등 전 분야를 담당함에 따라 일부 미흡한 사항이 있어 주로 '보통'~'미흡' 등급으로 평가되었습니다.

'22년 금융소비자보호실태평가 부문별 등급 현황

(단위 : 개, %)

등급	계량부문			비계량부문						
	민원처리	금융사고 휴면금융 재산	종합	내부통제 체계	상품 개발	상품 판매	판매후 민원관리	교육 KPI	공시 취약계층	종합
우수	1	5	1	-	-	-	-	1	2	1
양호	19	18	19	9	9	11	9	5	7	6
보통	9	7	9	19	17	19	21	16	20	18
미흡	1	-	1	2	4	-	-	8	1	5
취약	-	-	-	0	-	-	-	-	-	-
계	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

다 업권별 평가결과

은행업권

‘양호’ 등급 1개사(신한은행), ‘보통’ 등급 5개사

- 6개 은행 중 ‘양호’ 등급은 신한은행 1개사이며, ‘보통’ 등급은 광주·대구·수협·우리·케이뱅크 등 5개사입니다.
- 비계량부문 중 ‘기타 금융소비자 정보제공 및 취약계층 등 피해방지 관련 사항’ 항목 등이 상대적으로 잘 되어 있는 편이나,
 - 사모펀드 사태 관련 민원 등이 지속적으로 제기되어 계량부문의 양호비중*이 타 업권에 비해 낮게 평가되었습니다.

* 계량부문 관련 전체 업권의 ‘양호’ 이상 비중 66.7%, 은행업권의 ‘양호’ 이상 비중 50%

생보업권

‘양호’ 등급 1개사(DB생명), ‘보통’ 등급 6개사, ‘미흡’ 등급 1개사(KDB생명)

- 8개 생보사 중 ‘양호’ 등급은 DB생명 1개사이며, ‘보통’ 등급은 농협·라이나·한화·ABL·AIA·DGB 등 6개사, ‘미흡’ 등급은 KDB생명 1개사입니다.
- 계량부문의 양호비중*은 전체 업권 평균과 비슷한 수준을 유지하였으며,
 - 비계량부문 중에서는 광고물 심의절차 및 판매위탁 준수사항 등을 협회 규정에 따라 적정히 운영함에 따라

* 계량부문 관련 전체 업권의 ‘양호’ 이상 비중 66.7%, 생보업권의 ‘양호’ 이상 비중 62.5%

‘금융상품 판매단계에서 준수하여야 할 기준 및 절차’ 항목 등이 타 업권에 비해 양호*한 것으로 평가되었습니다.

* ‘금융상품 판매단계에서 준수하여야 할 기준 및 절차’ 부문 전체 업권의 ‘양호’ 이상 비중 36.7%, 생보업권의 ‘양호’ 이상 비중 75.0%

손보업권

모두 ‘보통’ 등급

- 서울보증·엠지손보·현대해상·흥국화재 등 4개 손보사 모두 ‘보통’ 등급에 해당합니다.
- 계량부문의 양호비중은 전체 업권 평균보다 높은 수준*이나, 비계량부문 중 ‘임직원에 대한 금융소비자보호 교육 및 보상체계 운영’ 항목 등이 타 업권에 비해 상대적으로 낮은** 것으로 평가되었습니다.

* 계량부문 관련 전체 업권의 ‘양호’ 이상 비중 66.7%, 손보업권의 ‘양호’ 이상 비중 75%

** ‘임직원에 대한 금융소비자보호 교육 및 보상체계 운영’ 부문 전체 업권의 ‘양호’ 이상 비중은 20%이나, 손보업권은 모두 ‘보통’ 이하 등급

카드 여전 업권 '양호' 1개사(KB국민카드), '보통' 3개사

- 4개 여전사 중 '양호' 등급은 KB국민카드 1개사이며, '보통' 등급은 롯데카드·BMW파이낸셜·KB캐피탈 등 3개사입니다.
- 계량부문의 양호비중은 전체 업권 평균 대비 매우 양호*한 수준이나,
 - * 계량부문 관련 전체 업권의 '양호' 이상 비중 66.7%, 카드·여전업권의 '양호' 이상 비중 100%
- 비계량부문 '금융소비자 내부통제체계 구축 및 이의 운영을 위한 전담조직·인력' 항목 등이 타 업권에 비해 다소 부진*한 것으로 평가되었습니다.
 - * '금융소비자 내부통제체계 구축 및 이의 운영을 위한 전담조직·인력' 부문 전체 업권의 '양호' 이상 비중은 30%이나, 카드·여전업권은 모두 '보통' 이하 등급

증권 업권 모두 '보통' 등급

- 대신·신한투자·NH투자증권 등 3개 증권사 모두 '보통' 등급에 해당합니다.
- 사모펀드 사태 이후 소비자보호체계 구축에 상당한 노력을 기울이면서 비계량 항목에서 '미흡' 등급이 없는 등 전반적으로 향상되었으나,
 - 사모펀드 사태, 전산장애 등으로 인한 지속적인 민원 발생으로 계량부문이 타 업권에 비해 부진*하여 '보통' 수준으로 평가되었습니다.
 - * 계량부문 관련 전체 업권의 '양호' 이상 비중은 66.7%이나, 증권업권은 모두 '보통' 등급

저축은행 업권 모두 '보통' 등급

- 다올·신한·오케이·하나·JT친애저축은행 등 5개 저축은행 모두 '보통' 등급에 해당합니다.
- 계량부문은 민원이 적어 양호*하나, 비계량부문은 소비자보호에 대한 인적·물적 자원 투입 여건이 타 업권에 비해 좋지 않아 모두 '보통' ~ '미흡' 등급으로 평가되었습니다.
 - * 계량부문 관련 전체 업권의 '양호' 이상 비중 66.7%, 저축은행업권의 '양호' 이상 비중 100%

2 비대면 금융거래 민원 현황 및 소비자 유의사항 안내

1 배경

- 코로나 팬데믹 장기화 및 금융환경의 디지털화 등에 따라 비대면 금융거래*가 확대되면서 관련 민원도 지속적으로 증가하고 있습니다.
 - * 인터넷, 모바일 등 비대면 채널을 이용한 계좌개설, 대출, 금융상품 매매, 보험가입 등
- 민원의 주요 내용은 비대면 금융거래시 온라인 매체 이용 관련 불편, 개인정보유출로 인한 금융범죄에 대한 피해구제 요청 및 비대면 채널을 통한 금융거래시 설명 불충분 등입니다.
- 소비자 피해예방을 위해 주요 민원과 관련한 소비자 유의사항을 안내하고자 합니다.

<비대면 금융거래 주요 현황>

- **(은행)** '15년 12월 비대면 계좌개설이 허용된 이후 비대면 계좌개설 비율은 '17년 44.4%(1,685만건)에서 '21년 76.1%(3,533만건)까지 지속적으로 상승
 - 만 65세이상 고령자의 비대면 계좌개설 비율은 6.4%에서 20.0%로 증가
- **(금투)** MTS·HTS*를 이용한 비대면 주식거래 비율은 '17년 58.5%(2,564조원)에서 '21년 71.3%(9,646조원)까지 확대
 - * MTS(Mobile Trading System), HTS(Home Trading System):핸드폰 또는 PC를 통한 거래시스템
- **(보험)** TM·CM*을 통한 비대면 모집 비율은 '17년 10.0%(17.5조원)에서 '21년 11.3%(21.2조원)로 증가
 - * TM(Tele Marketing):전화를 통한 모집, CM(Cyber Marketing):인터넷을 통한 모집

2 민원 현황

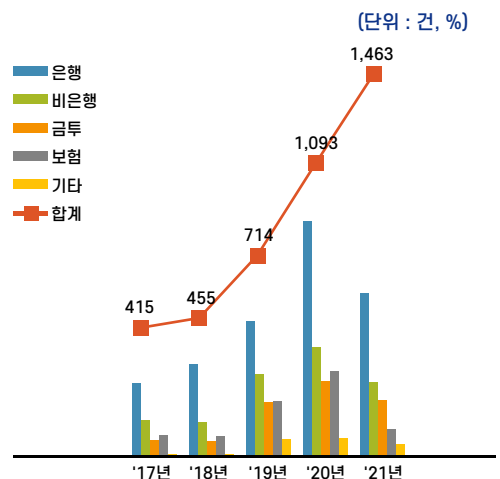
- '17년~'22년 9월 기간중 비대면 금융거래 민원은 총 5,069건으로 '17년 415건에서 '21년 1,463건으로 3배이상 증가하였습니다.
- **(은행)** 2,472건(48.8%)으로 가장 큰 비중을 차지하며, 내용은 주로 인터넷·모바일뱅킹 이용시 불편사항 및 금융범죄 관련
- **(비은행)** 1,076건(21.2%)으로 주요 내용은 카드결제, 리볼빙 등 부가서비스에 대한 설명 불충분, 카드 부정사용 관련
- **(보험)** 693건(13.7%)으로 주로 인터넷, 전화 등 비대면 채널을 통한 모집과정 중 설명 불충분이나 상품에 대한 이해부족 관련
- **(금투)** 666건(13.1%) 중 HTS·MTS 전산장애, 비대면 개설 계좌의 거래 수수료 관련 민원이 다수

권역별 비대면 금융거래 민원 현황*

연도 \ 권역	'17	'18	'19	'20	'21	'22 9월	합계
은행	205	259	379	513	658	458	2,472 (48.8%)
비은행	102	94	137	231	304	207	1,076 (21.2%)
보험	45	41	89	150	211	157	693 (13.7%)
금투	58	56	86	153	239	74	666 (13.1%)
기타**	5	5	23	46	50	33	162 (3.2%)
합계	415	455	714	1,093	1,463	929	5,069 (100.0%)

* 민원인이 '비대면' 금융거래로 기재한 민원건수

** 전자금융, 유사투자자문 등



3 소비자 유의사항

가 투자성향보다 위험성이 높은 금융상품투자는 신중하게 결정하세요

<주요 민원사례>

◇ A씨는 증권사 모바일 앱을 통해 수익률이 좋은 펀드를 찾아 매수하였으나 손실이 크게 발생하여, 온라인 거래시 고위험펀드의 위험성에 대한 설명이 충분하지 않았다고 민원을 제기

- 표준화된 설명을 일방적으로 전달하는 비대면 거래의 특성상 나이, 투자경험 등 고객의 상황을 반영한 설명을 제공하는 등 고객맞춤 대응이 어렵습니다.
 - 따라서 소비자는 금융상품의 성격 및 위험에 대하여 정확하게 이해하지 못하고 가입할 우려가 있습니다.
- 비대면 펀드투자의 경우 고위험 펀드에 투자하는 비율*1 및 본인의 투자성향보다 높은 위험 단계 펀드에 투자하는 비율*2이 대면거래보다 상대적으로 높아 위험에 쉽게 노출되는 경향이 있습니다.

*1 대면:65.0% / 비대면:75.0%

*2 대면:12.1% / 비대면:23.8%

☞ (소비자 유의사항) 비대면 금융상품 거래시

- ① 본인의 투자성향에 적합한 상품인지를 확인하고,
- ② 투자성향보다 위험등급이 높은 경우, 위험성 등을 유의깊게 살펴보고 신중히 투자하시기 바랍니다.

금융투자상품 매수시 투자설명서 등을 통하여 투자상품의 내용, 손실발생 위험, 환매소요기간, 수수료 등을 확인하시기 바랍니다.

나 전화(TM)로 보험가입시 내용을 정확히 이해하고 가입하세요

<주요 민원사례>

- ◇ B씨는 보험가입권유 전화를 받고 만기시에 환급이 가능한 것으로 설명을 듣고 가입하였는데, 이후 만기환급금이 없는 순수보장형 상품임을 알게 되어 해지를 요청
- ◇ C씨는 전화상담을 통해 질병치료가 보장되는 것으로 알고 보험에 가입하였는데, 보험금 청구 과정에서 해당 보험은 재해로 인한 사망·치료시에만 보장됨을 알고 불완전판매를 주장하는 민원을 제기

- 전화를 통한 보험 모집권유시 보험상품의 장점만을 강조하여 설명한 후, 판매시에는 표준스크립트에 따라 주요내용을 형식적으로 읽어주고 녹취한 사례로 인해 민원이 발생하고 있습니다.
- 세부적인 내용을 파악하지 못하였음에도 전화모집 상담원의 설명에 의존하여 이해하였다고 대답한 경우에는
 - 전화모집의 특성상 설명불충분 사유로 계약취소 등이 어려울 수 있으며, 중도해지 시 납입보험료보다 환급금이 적을 수 있습니다.

☞ (소비자 유의사항) 전화로 보험 가입시 이해가 어려운 경우에는 자세한 설명을 요청하거나 상품설명서를 통하여 구체적인 내용을 확인하고 가입하시기 바랍니다.

✓ 가입 이후에도 교부받은 약관 등 보험계약서류를 통해 보험상품의 내용을 확인하시기 바랍니다.

✓ 소비자는 원칙적으로 보험증권을 받은 날부터 15일, 청약일부터 30일 중 먼저 도래하는 기간내에 자유롭게 청약철회가 가능합니다.

다 개인정보 유출로 인한 금융범죄에 유의하세요

<주요 민원사례>

- ◇ 보이스피싱 사기범이 D씨의 개인정보를 탈취하여 저축은행 및 신용카드사에서 비대면 대출을 받는 등 피해가 발생하였다며 대출금에 대한 채무면제를 요청
- ◇ E씨는 자녀 사칭 문자에 속아 휴대폰에 원격조정 앱을 설치하였고, 사기범이 휴대폰에 저장된 신분증 사진 등을 이용하여 비대면으로 계좌를 개설하였다며 금융회사의 본인확인 절차가 미흡함을 주장

- 금융회사는 비대면 계좌개설 또는 대출실행시 신분증 사본, 공인인증서 등을 활용하여 실명여부를 확인하고 있으나,
- 개인정보가 유출되는 경우 명의도용을 통한 계좌개설 또는 대출편취 등 금융범죄에 따른 소비자피해 발생하고 있습니다.

※ (참고) 본인명의 관련 정보 확인

- ① (휴대전화) 한국정보통신진흥협회 명의도용방지서비스: www.msafar.or.kr
- ② (금융정보) 금융감독원 금융소비자 정보포털 파인: www.fine.fss.or.kr
- ③ (공인인증서) 금융결제원 금융인증센터(My인증 발급·관리): www.yeskey.or.kr

☞ (소비자 유의사항) 신분증 등 개인정보 유출시 명의도용을 통한 계좌개설, 대출실행 등 금융범죄에 노출될 수 있습니다.

v 대환대출 안내, 택배알림, 지인사칭 전화·메세지 등을 이용하여 개인정보를 요구하는 경우 진위여부 확인이 필요합니다.

v 신분증이나 신용카드 사진을 휴대폰에 저장하는 경우 휴대폰 분실 및 해킹으로 인한 피해가 발생할 수 있습니다.

v 개인정보가 유출된 경우 '개인정보노출자 사고예방시스템'에 등록하여 명의도용으로 인한 피해를 예방할 수 있습니다.

라 플랫폼을 통한 거래시 금융회사의 정보를 꼼꼼히 살펴보세요

<주요 민원사례>

- ◇ F씨는 플랫폼을 검색하여 금리 3.1% 대출상품을 신청하였는데, 은행의 심사결과 실제 적용 금리는 4.2%였다며 플랫폼이 과장광고로 고객을 유인하였다며 민원을 제기
- ◇ G씨는 플랫폼에서 신용카드 발급시 포인트를 제공한다는 광고를 보고 카드를 발급받았으나, 카드사는 G씨가 요건을 충족하지 못한다며 혜택을 지급하지 않아 이에 대한 부당함을 주장

- 접근 편의성 및 정보검색 기능을 갖춘 온라인 플랫폼을 활용한 금융거래가 증가*함에 따라 관련 민원도 증가하고 있습니다.

* (사례) 신용카드 발급 비율 : '19년 9.8% → '21년 32.9%
저축은행 개인대출 비율 : '19년 0.7% → '21년 상반기 18.4%

- 소비자가 플랫폼을 통한 계좌개설, 대출실행 또는 신용카드 발급시 해당 거래를 플랫폼과의 계약으로 오인할 수 있습니다.
- 플랫폼 광고에는 세부적인 거래조건이 안내되지 않을 수도 있으며, 플랫폼의 조회 결과는 확정된 내용이 아니므로 금융회사에서 실제로 적용하는 계약조건과 다를 수 있습니다.

☞ (소비자 유의사항) 플랫폼 검색을 통한 거래시 금융회사의 약관 및 상품설명서 등을 유의깊게 살펴보시기 바랍니다.

v 대출상품 비교시 조회되는 대출한도 및 금리 등은 실제 금융회사의 심사결과와 다를 수 있습니다.

v 플랫폼을 통하여 광고하는 계좌개설 이벤트, 신용카드 신규발급 혜택 등에 대하여 적용대상 여부 확인이 필요합니다.

마 온라인 거래가 어려운 소비자를 위한 다양한 서비스를 활용하세요

<주요 민원사례>

- ◇ H씨는 수수료가 저렴한 온라인 펀드상품을 매수하고자 하였으나, 인터넷 이용이 익숙하지 않아 어려움을 겪었는데, 비대면 매체 사용이 어려운 고령자들을 위한 대책을 마련해줄 것을 건의
- ◇ I씨는 시각장애로 인해 은행 모바일앱 이용시 화면 낭독기능을 사용하는데 특수문자 인식이 제대로 되지 않아 개선을 요청

- 금융거래의 디지털 전환, 비대면 금융거래 증가 등에 따라 금융기관의 오프라인 영업점이 지속적으로 축소* 되고 있습니다.

* 최근 5년간 은행 10.2%, 증권사 18.4% 등 금융회사 영업점 축소

- 따라서 인터넷 환경에 익숙하지 않은 고령자·장애인이나 물리적 접근성이 떨어지는 격지의 금융소비자 불편 우려가 있습니다

☞ (소비자 유의사항) 소비자의 편의증진을 위한 금융회사의 다양한 서비스를 확인하시기 바랍니다.

v 금융회사의 고령자 전용 상담창구나 상담전화 등을 이용하여 직원과 직접 통화하거나 쉬운 용어로 설명을 들을 수 있습니다.

v 고령자 또는 장애인 대상 거래 수수료 할인, 보이스 OTP 제공, 수화상담서비스, 금융회사 모바일 앱의 '고령자모드' 등을 활용하시기 바랍니다.

v 입출금 및 잔액조회 등 간단한 은행업무는 가까운 우체국에서도 가능합니다.

※ 다만, 금융회사마다 제공하는 서비스에 차이가 있을 수 있으므로 자세한 내용은 거래하는 금융회사에 문의하시기 바랍니다.

3 불안전판매 리스크분석 정보공유를 통한 자율적 소비자보호 강화 유도

1 추진 배경

- 그간 금융감독원은 금융상품 불안전판매 예방을 위해 금융회사로부터 정기수시로 고령자 가입비율 등 금융상품 판매정보를 제출받아 분석하고,
- 금융상품 판매와 관련한 민원동향도 주기적으로 분석하여 불안전판매 우려가 있다고 판단되는 경우 현장점검 실시 등 주로 사후적 감독목적에 활용해 왔습니다.

→ 금융감독원은 금융회사의 자율적인 소비자보호 강화 유도를 위하여 금융회사가 이러한 불안전판매 리스크를 스스로 점검하여 개선할 수 있도록 금융감독원의 분석정보를 적극 공유·협력하고자 합니다.

2 주요 내용

가 그간의 불안전판매 리스크분석 정보 활용

불안전판매 리스크분석 정보

- 금융감독원은 금융회사로부터 주로 원금손실 가능성이 있는 펀드, 파생결합증권, 변액보험 등의 안정성향투자자·고령자 가입비율 등을 제출받아
- 타 금융회사 대비 동 비율이 크게 높은 등 리스크 우려가 있는 경우 현장점검을 실시하는 등 주로 사후적 감독업무에 활용해 왔습니다.

불안전판매 민원분석 정보

- 또한, 금융상품 설명 불충분 등을 이유로 금융감독원에 접수된 민원동향 등을 주기적으로 분석하여
- 민원이 지속 다발하거나 크게 증가한 회사 등에 대하여 경영진 면담현장점검 등을 통해 민원 감축을 유도해 왔습니다.

나 자율적 점검 · 개선 등을 위한 금융회사와의 정보공유 강화

- 앞으로는 불완전판매 리스크에 대해 금융회사 스스로 그 내용을 점검하여 필요시 내부통제제도 등을 개선할 수 있도록 분석자료를 사전에 공유하겠습니다.
- 청약철회비율, 고령자가입비율 등이 업계평균보다 높거나 비율이 급증하는 경우 이러한 분석 정보를 제공하고,
- 불완전판매 민원에 대해서도 발생건수, 업계대비 증감률, 상품별채널별 발생 정보 등을 해당회사에 제공하여 금융회사 스스로 판매정보 및 판매과정의 절차 준수 여부 등을 점검할 수 있도록 할 예정입니다.

< 분석정보 제공 예시 >

● 불완전판매 리스크분석

분석정보	①고위험 펀드		분석정보	②변액보험	
	A 증권	증권사 평균		B 생보	생보사 평균
안정성향 투자자 비율	○○%	△△%	청약철회 비율	○○%	△△%
고령자 가입비율	○○%	△△%	고령자 가입비율	○○%	△△%
□□□ 비율	○○%	△△%	□□□ 비율	○○%	△△%

● 불완전판매 민원분석

구 분	'21.상반기 건수(A)	'22.상반기 건수(B)	증감(B-A)		
			건수	증감률	업계 증감률
불완전 판매 민원건수	○○○건	○○○건	○○건 ↑	△△% ↑	□□% ↑

※ 주요 민원발생 상품 : 종신보험 ○○건(△△%), 연금·저축보험 ○○건(△△%) 등
주요 민원발생 판매채널 : 보험대리점 ○○건(△△%), 전속설계사 ○○건(△△%) 등

- 금융회사는 이러한 자율적인 점검을 바탕으로 필요시 판매인력 교육강화 등 소비자보호 내부통제체계를 개선*해 나가고,

* ㉠ 상품개발 : 소비자위험요인 검토를 위한 부서간 사전협의 강화 및 약관 등 개선
 ㉡ 상품판매 : 상품설명 강화를 위한 설명서 보완 및 판매인력 교육 강화 등 판매절차 개선
 ㉢ 판매후관리 : 특정민원 다발에 대한 소비자 안내 강화 등 민원처리 · 응대절차 등 개선

- 금융감독원은 금융회사가 불완전판매 예방을 위한 내부통제 체계를 자율적으로 개선하는 경우 금융소비자보호 실태평가시 관련 평가항목을 우대하는 등 인센티브를 제공할 예정입니다.

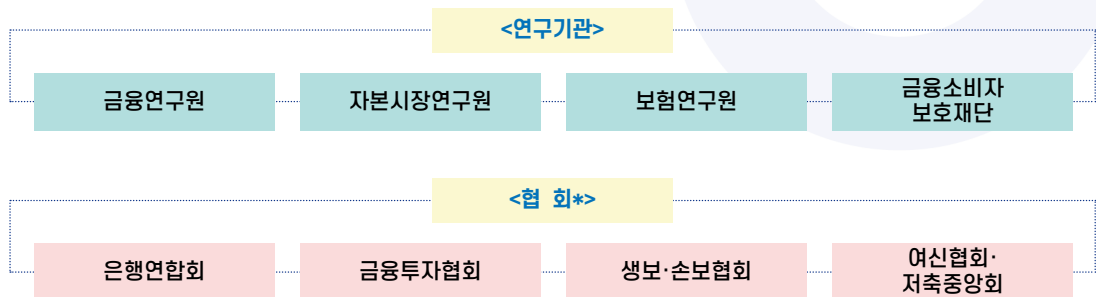
II 소비자보호 제도개선

1 온라인 판매에 효과적인 금융상품 설명방안 마련

1 추진배경

- **(추진체계)** '21년 3월 금융소비자보호에 관한 법률(이하 '금소법')이 시행되면서 금융회사의 금융상품 설명의무 이행책임이 강화되었습니다.
- 이에 금융당국은 판매현장에서 금융상품 설명이 합리적으로 이루어질 수 있도록 지침(이하 '가이드라인')을 마련('21.7월)하고 연구기관 및 금융협회를 중심으로 가이드라인 상시보완체계를 구축('21.8월)하였습니다.

< 설명의무 가이드라인 상시개선 협의체 구성 >



* 당초 은행연합회, 금융투자협회, 생보협회, 손보협회 등 4개 협회로만 구성되었으나, 여신협회 및 저축은행중앙회를 추가하여 6개 협회로 구성

- **(환경변화)** 다만, 디지털 금융의 확산으로 그간 '대면' 중심이었던 금융상품시장이 '비대면'으로 빠르게 전환*되면서, 금융회사의 책임은 줄어드는 반면, 금융소비자의 책임은 커진다는 우려도 존재합니다.

* A은행 신용대출 비대면 판매비중: '19년(28.8%) → '20년(55.9%) → '21년(68.5%)

- 비대면 채널에서 일부 금융회사는 설명서를 단순 게시하는 것으로 설명의무를 이행하고, 소비자도 중요사항에 대한 충분한 이해없이 가입하고 있습니다.
- 이에 '상시개선 협의체'는 ① 소비자·금융회사 실태조사('22.3~4월), ② 업계 의견 수렴('22.6~7월), ③ 옴부즈만 검토('22.8월) 등을 거쳐 온라인 판매과정에서의 효과적인 설명의무 이행을 위한 가이드라인을 마련하였습니다.

2 가이드라인 주요 내용

- 온라인 설명의무 가이드라인은 ①금융상품 설명화면 구성, ②소비자 이해 지원, ③이해여부 확인 등 3개 분야, 7개 원칙으로 구성됩니다.

< 온라인 설명의무 가이드라인 주요 원칙 >

분야	원칙	준수방안
①화면 구성	1. 중요사항 명확하게 제시	- 금소법상 중요사항임을 표기 - 상품유형별 중요사항 우선 설명
	2. 불이익사항과 권리사항 강조	- (예)강조색 사용, 팝업창 활용
	3. 쉽게 이해할 수 있도록 화면 구성	- 설명서 단순게시 지양 - (예)진행단계 표시, 그림·표 활용
②이해 지원	4. 상담채널 접근성·편의성 제고	- (예)설명단계와 연계하여 상담 제공
	5. 정보탐색 도구 제공	- (예)계산기, 용어사전, 상품가이드
③이해여부확인	6. 설명화면을 충분히 읽을 수 있도록 구성	- (예)일정시간 후 다음 버튼 활성화
	7. 이해여부 확인방식의 실효성 제고	- 이해여부 확인절차를 독립적으로 분리

[분야 1] 금융상품 설명화면 구성

① (원칙1) 금융상품의 중요한 사항을 금융소비자가 명확하게 인식할 수 있도록 제시한다.

- 금융상품 유형별로 중요사항*을 우선하여 설명하고, 금융상품에 대한 정보가 금소법 제19조 설명의무에 따른 중요한 사항임을 표시하여야 합니다.

* [예금성] 이자율, 수익률 / [투자성] 투자대상, 투자에 따른 위험, 위험등급, 수수료
 [대출성] 금리 및 변동여부, 중도상환수수료, 상환금액·이자율·시기, 담보물에 관한 사항, 금융소비자 부담금액 /
 [보장성] 보험료, 보험금 지급제한사유·지급절차, 위험보장 범위

② (원칙2) 금융소비자에게 불이익이 발생할 수 있는 사항과 권리사항을 강조하여 표시한다.

- 금융상품 유형별로 불이익이 발생할 수 있는 사항*과 청약철회권, 위법계약해지권 등 소비자권리에 관한 사항을 강조하여 표시하여야 합니다.

* (예시)
 [예금성] 중도 해지에 따른 불이익, 금리변동가능성 등
 [투자성] 계약 변경 또는 해지(환매)로 발생하는 불이익(수수료 등), 계약 변경 또는 해지 처리 소요일(영업일 기준), 손실발생 가능성(원금전액손실가능 등) 등
 [대출성] 부수거래 등 실적 미충족에 따른 금리감면 및 연계혜택 등 변경, 연체 기간에 따른 누적적 불이익, 중도 해지에 따른 불이익 등

③ (원칙3) 금융소비자가 쉽게 이해할 수 있도록 화면을 구성한다.

- 컴퓨터 또는 모바일 기기의 화면 크기를 고려하여 상품설명서를 단순 게시하거나 다운로드 하는 방법으로만 설명의무를 이행하는 것을 지양하고,
- 금융상품 설명화면에 그림·그래프 등을 포함하거나 보완자료를 제공하는 방식을 활용할 수 있습니다.

< 금융상품 설명화면 구성 분야 적용사례 >



[분야 2] 금융소비자 이해 지원

① (원칙4) 금융소비자를 위한 상담채널의 접근성과 편의성을 제고한다.

- 상담채널을 금융소비자가 쉽게 찾을 수 있는 곳에 배치하거나, 소비자가 조회하는 상품의 설명단계를 고려한 맞춤형 상담을 제공하는 등 소비자가 궁금해하는 사항을 시의적절하게 해소할 수 있게 설계할 수 있습니다.

② (원칙5) 금융소비자에게 정보탐색 도구를 제공한다.

- 금융소비자가 쉽게 이해할 수 있는 알기 쉬운 용어를 사용하고, 금리 및 수수료 계산기, 금융용어사전, 금융상품별 기초가이드 등의 보조도구를 온라인 판매채널에서 제공하여야 합니다.

< 금융소비자 이해 지원 분야 적용사례 >



[분야 3] 금융소비자의 이해여부 확인

- ① (원칙6) 금융소비자가 설명화면을 충분히 읽을 수 있도록 화면을 구성한다.
 - 건너뛰기 방지, 일정시간 경과 후 버튼 활성화, 설명화면 중간체크 등을 통해 계약체결 단계로 바로 진입하는 행태를 방지하여야 합니다.
- ② (원칙7) 금융상품에 대한 설명 이해여부 확인방식의 실효성을 제고한다.
 - 설명 이해여부 확인을 다른 동의절차 등과 구분하고, 답변 가능한 질문을 통해 이해여부를 확인할 시에는 특정 답변(예/아니오 中 예)을 유도해서는 안 됩니다.

< 금융소비자 이해여부 확인 분야 적용사례 >



2 금소법 시행령 등 개정 및 업권별 방문판매 모범규준 시행

1 추진배경

- 개정 방문판매법 시행('22.12.8일)으로 금융상품 계약을 체결하기 위한 거래가 방문판매법 적용 대상에서 제외되었습니다.
 - 이에 따라 그간 방문판매법 규제로 인해 위축되어 있었던 금융상품의 방문판매가 활성화될 것으로 기대되나,
 - 한편으로는 방문판매법에서 규율되던 방문판매 절차 등의 규제 공백으로 금융소비자 피해 발생 등 우려가 있습니다.
- 이에 따라 금융당국은 방문판매의 건전한 활성화를 유도하는 한편 소비자보호를 강화하기 위하여 업계와 함께 제도 정비를 추진하였습니다.

2 주요 내용

1. 불초청권유 금지 범위 확대 : 금소법 시행령·감독규정 개정

- (현행) 금소법은 원칙적으로 소비자 요청이 없는 경우 방문판매를 통한 투자성상품 권유를 금지하고 있으나(일명 “불초청권유 금지”)
 - 시행령에서 넓은 예외를 인정함에 따라 장외파생상품을 제외한 모든 투자성 상품에 대해 사실상 불초청권유가 가능한 상황입니다.
- (개선) 소비자의 평온한 생활을 침해하는 과도한 방문판매를 방지하고 소비자피해를 예방하기 위하여 불초청권유 금지 범위를 확대하였습니다.

(금소법 시행령안 제16조제1항제1호, 감독규정안 제15조제1항 개정)

 - 금융소비자의 구체적·적극적인 요청이 없는 경우 방문 전 소비자의 동의를 확보한 경우에만 방문판매가 가능하도록 하고,
 - 이 경우에도 일반금융소비자에 대해서는 고위험 상품 등을 권유할 수 없도록* 금융소비자보호법 시행령 및 감독규정을 개정하였습니다.

* (현행) 장외파생상품만 금지 → (개정) 고난도 상품, 사모펀드, 장내·장외파생상품 금지 단, 전문금융소비자의 경우 장외파생상품에 대해서만 금지(현재와 동일)

< 불초청권유 금지 범위 확대 >

		초청	불초청	불초청				
				동의 0		동의X		
				전문	일반			
증권	펀드 ^외	○	○	○	○	(고난도) ×	×	
	펀드	공모	○	○	○	○	×	×
		사모	○	○	○	×	×	×
파생 상품	장내파생	○	○	○	×	×	×	
	장외파생	○	×	×	×	×	×	

2. 업권별 금융상품 방문판매 모범기준 시행

- (현행) 방문판매법에서 금융상품이 적용 제외됨에 따라 현재 방문판매 기준 및 절차 등이 별도로 마련되어 있지 않은 상황입니다.
- (개선) 업권별 협회는 금융상품판매업자등이 방문판매시 지켜야 할 사항을 정하는 방문판매 모범기준을 수립·시행합니다.
 - 금융상품판매업자등은 모범기준에 따라 방문판매원 명부관리, 소비자 요청시 신원확인 및 방문판매시 사전안내 의무 등을 준수하여야 합니다.
 - 또한 금소법령 및 방문판매 모범기준 외에도 개별 관계 법령에 따른 의무*를 모두 준수하도록 유의하여야 합니다.

* (예) 영리목적의 광고성 정보 전송시 사전 동의 필요(정보통신망법 제50조제1항)

참고

22년 상반기 금융민원 동향

I 개황

◇'22년 상반기 금융민원 접수건수는 총 44,333건으로 전년동기('21.상반기 41,873건) 대비 5.9%(+2,460건) 증가

* 무료 이용 ATM에서 유료화로 변경하는 경우도 포함

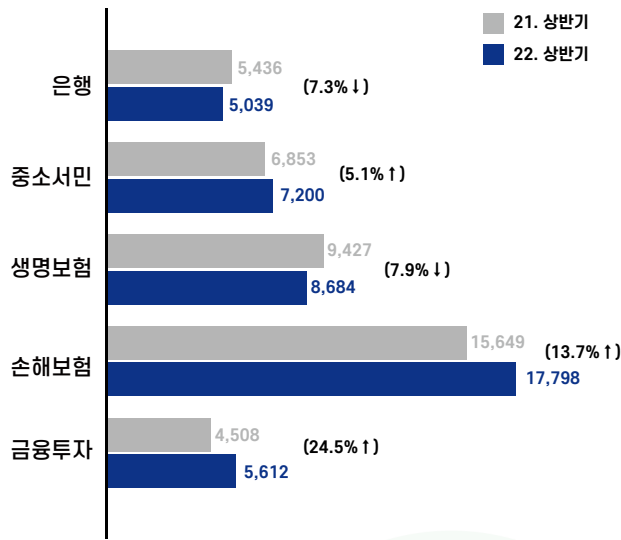
- 손보*(+2,149건), 금투**(+1,104건), 비은행(+347건) 권역은 증가하였으며, 생보(△743건), 은행(△397건) 권역은 민원이 감소

* 백내장 수술 관련 실손보험금 청구 민원이 증가

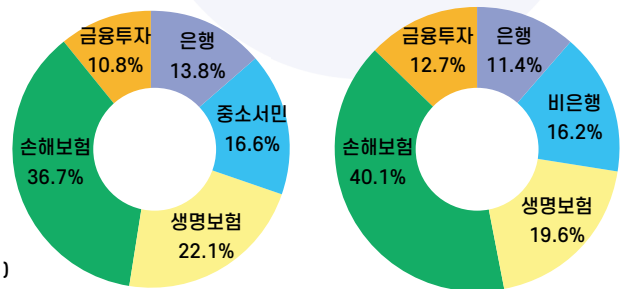
** 공모주 상장일에 증권사 전산장애가 발생하여 피해보상을 요구하는 민원이 증가

- 권역별 비중은 손보(40.1%), 생보(19.6%), 중소서민(16.2%), 금융투자(12.7%), 은행(11.4%) 順

권역별 민원건수(증감율)



권역별 비중



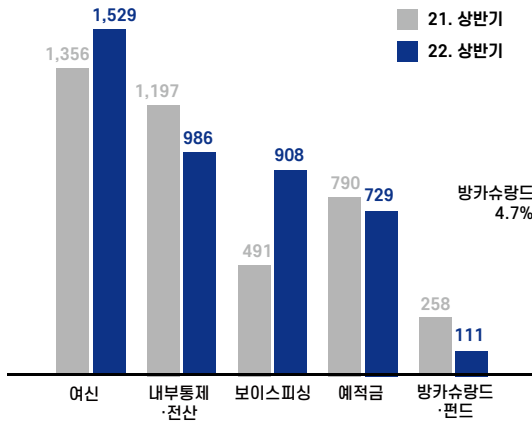
* <붙임> '금융권역별 금융민원 현황' 참조

II 금융권역별 현황

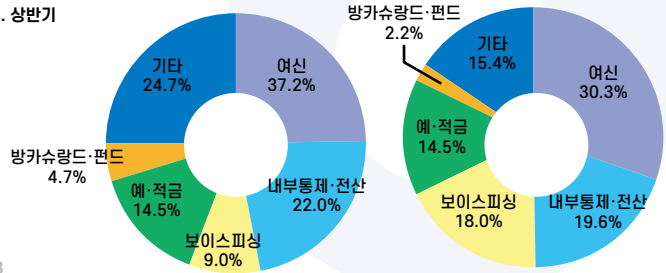
1 은행 민원(5,039건) : 전년동기 대비 7.3%(397건) 감소

- 여신(12.8% ↑) 및 보이스피싱(84.9% ↑) 관련 민원이 크게 증가하였으나, 그 외 유형의 민원이 전반적으로 감소하여 전체 민원은 감소
- 유형별 비중은 여신(30.3%) 관련 민원이 가장 많고, 내부통제/전산(19.6%), 보이스피싱(18.0%), 예·적금(14.5%) 관련 順

[은행] 민원유형별 건수



[은행] 민원유형별 비중



2 중소서민 민원(7,200건) : 전년동기 대비 5.1%(347건) 증가

- 신용카드사(+634건, 27.0% ↑)에 대한 민원이 크게 증가하였으며, 대부업(△90건, 7.7% ↓), 신용정보(△171건, 16.1% ↓), 할부금융(△133건, 34.8% ↓) 등은 감소

중소서민 업종별 민원건수

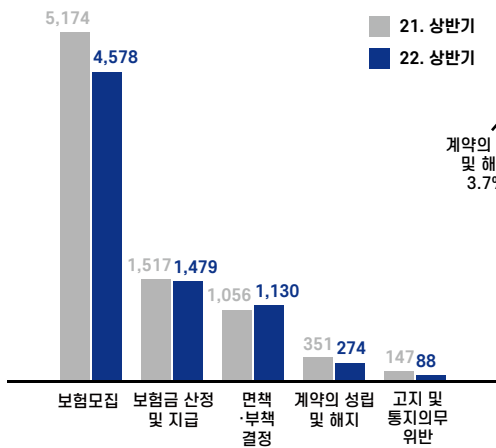
(단위 : 건, %)

비은행 업종	민원건수		증 감		구성비 ('21년 기준)
	'21. 상반기	'22. 상반기	건수	증감률	
신용카드사	2,345	2,979	634	27.0	41.4
대부업자	1,173	1,083	△90	△7.7	15.0
신용정보회사	1,061	890	△171	△16.1	12.4
상호금융	686	687	1	0.1	9.5
상호저축은행	614	517	△97	△15.8	7.2
할부금융사	382	249	△133	△34.8	3.5
리스사	252	196	△56	△22.2	2.7
기타	340	599	259	76.2	8.3
합계	6,853	7,200	347	5.1	100.0

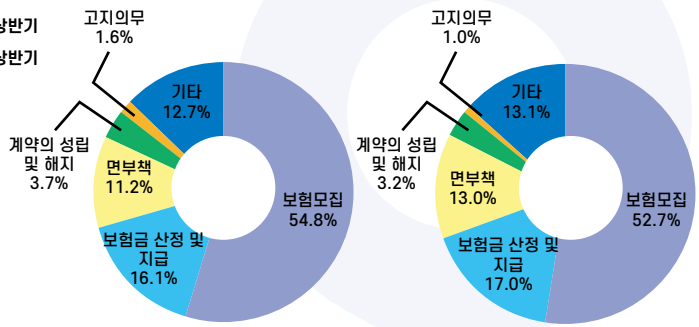
3 생명보험 민원(8,684건) : 전년동기 대비 7.9%(743건) 감소

- ‘보험모집’(△596건, 11.5% ↓), ‘보험금 산정·지급’(△38건, 2.5% ↓) 등 생보권역 대부분 유형의 민원 감소
- 유형별 비중은 ‘보험모집’(52.7%) 관련 민원이 가장 많고, ‘보험금 산정·지급’(17.0%), ‘면·부채 결정’(13.0%) 등의 順

[생보] 민원유형별 건수



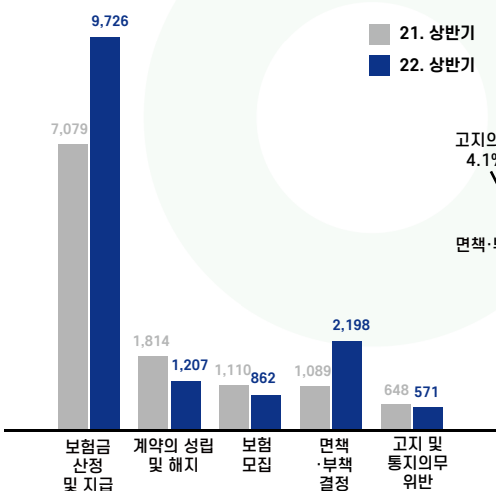
[생보] 민원유형별 비중



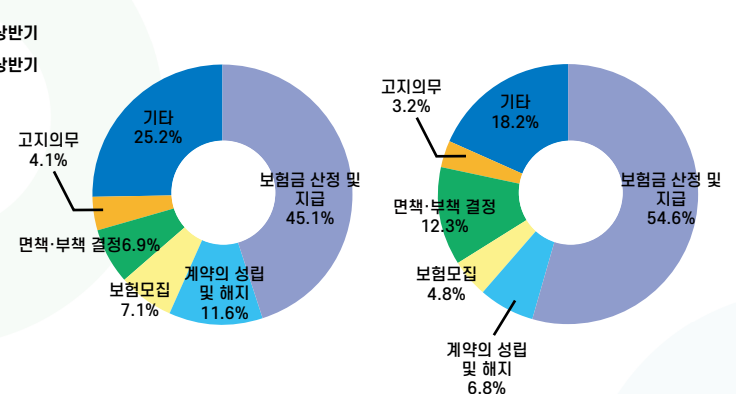
4 손해보험 민원(17,798건) : 전년동기 대비 13.7%(2,149건) 증가

- 보험금 산정지급(+2,647건), 면부채 결정(+1,109건)이 증가한 반면, ‘계약의 성립 및 해지’(△607건), ‘보험모집’(△248건), ‘고지 및 통지의무 위반’(△77건) 등은 감소
- 유형별 비중은 ‘보험금 산정·지급’(54.6%), ‘면·부채결정’(12.3%), ‘계약의 성립·해지’(6.8%), ‘보험모집’(4.8%) 등의 順

[손보] 민원유형별 건수



[손보] 민원유형별 비중



5 금융투자 민원(5,612건) : 전년동기 대비 24.5%(+1,104건) 증가

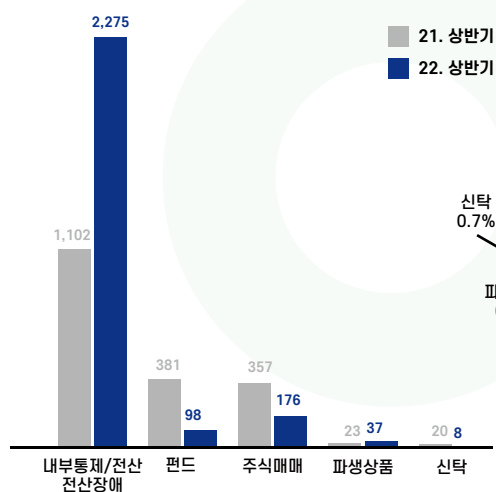
- 증권회사, 투자자문회사에 대한 민원은 증가(각각 +830건, +371건)하고, 부동산신탁회사, 자산운용사에 대한 민원은 감소(각각 △92건, △12건)

금융투자 업종별 민원 건수

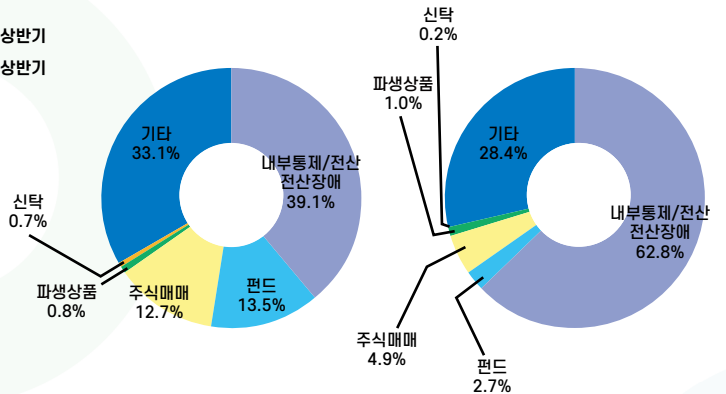
금융투자 업종	민원건수		증 감		구성비
	'21. 상반기	'22. 상반기	건수	증감률	
증권회사	2,795	3,635	830	29.7	64.6
투자자문회사	1,361	1,732	371	27.3	30.9
부동산신탁회사	262	170	△92	△35.1	3.0
자산운용회사	83	71	△12	△14.5	1.3
선물회사	7	14	7	100.0	0.2
계	4,508	5,612	1,104	24.5	100.0

- **(증권회사)** 3,625건으로 전년동기 대비 29.7%(830건) 증가
 - 증권사 HTSMTS 장애 관련 민원발생으로 '내부통제전산장애' 유형이 전년 동기 대비 크게 증가(+1,173건, 106.4% ↑)하고 펀드주식매매신탁 관련 민원(△476건)은 감소
 - 유형별 비중은 '내부통제·전산'(62.8%), '주식매매'(4.9%), '펀드'(2.7%), '파생상품'(1.0%), '신탁'(0.2%) 등의 順

[증권] 민원유형별 건수



[증권] 민원유형별 비중



III 민원 처리현황

- 2022년 상반기 중 금융민원 처리건수는 40,734건으로 전년동기 대비 2.0%(△849건) 감소

금융민원 처리현황

(단위 : 건, %)

구분	'20년	'21년	'21년 상반기	'22년 상반기	증감	증감률	
금융민원	85,649	85,929	41,583	40,734	△849	△2.0	
300민원	일반민원	57,645	56,650	28,294	26,349	△1,945	△6.9
	분쟁민원	28,004	29,279	13,289	14,385	1,096	8.2
700민원	은행	11,661	12,312	5,915	5,778	△137	△2.3
	중소서민	16,951	15,074	7,225	7,468	243	3.4
	보험	51,147	49,013	24,024	22,579	△1,445	△6.0
	금융투자	5,890	9,530	4,419	4,909	490	11.1

Ⅳ 금융권역별 금융민원 현황

(참고 1) 처리가 완료되지 않은 민원의 재분류 등으로 관련 통계는 추후 변동 가능
(참고 2) 민원건수에는 단순 질의성 또는 건의성 민원 등은 제외

(단위 : 건, %)

구 분	'20년	'21년	'21년 상반기 (a)	'22년 상반기 (b)	증감 (b-a)	증감률 (b-a)/a*100
금융민원	90,334	87,197	41,873	44,333	2,460	5.9
분쟁민원	(32,130)	(30,495)	(14,601)	(19,292)	(4,691)	(43.5)
은행	12,237	12,382	5,436	5,039	△397	△7.3
중소서민	17,113	15,046	6,853	7,200	347	5.1
카드	6,103	5,335	2,345	2,979	634	27.0
저축은행	1,293	1,221	614	517	△97	△15.8
대부	3,226	2,766	1,173	1,083	△90	△7.7
기타	6,501	5,724	2,740	2,621	△119	△4.3
보험	53,294	50,601	25,076	26,482	1,406	5.6
생보	21,170	18,401	9,427	8,684	△743	△7.9
손보	32,124	32,200	15,649	17,798	2,149	13.7
금융투자	7,690	9,168	4,508	5,612	1,104	24.5

* 중복 · 반복 민원 제외

V 금융권역별 금융민원 현황

1 은행

① 민원유형 : 전자금융사기(보이스피싱)

▣ 민원사례 : 보이스피싱 피해 관련

민원인은 자녀를 사칭한 보이스피싱범에게 속아, 개인정보를 건넨 후 보이스피싱범에 의하여 모바일 비대면 신용대출 및 예금인출이 실행되었기에 피해구제를 요청

▣ 처리결과

비대면 실명 확인시 은행이 금융거래실명법에 따른 절차를 거치지 않은 경우 업무상 과실이 있다고 판단할 수 있으나, 해당 비대면 예금인출은 공인인증서를 통한 본인확인 상태에서 휴대폰 본인 통지가 이루어진 것이 확인되어 은행은 절차를 준수하였고,

예금탈취 피해는 은행 업무상의 과실이 아닌 민원인의 개인정보가 금융사기범에 의해 탈취되어 일어난 범죄에 의한 피해이기 때문에 은행에 배상을 권고하기 어려움을 안내

▣ 소비자 유의사항

자녀를 사칭하여 개인정보를 탈취하는 방법은 보이스피싱범의 전형적인 수법이므로 주의해야하며 보이스피싱 발생시 가족 간 서로 개인정보를 보내지 않도록 미리 이야기해 두거나 암호 등을 정하여 보이스피싱 범죄로 인한 피해를 예방할 필요

2 민원유형 : 방카슈랑스

▣ 민원사례 : 방카슈랑스 불완전판매 피해 관련

민원인은 은행에서 고정금리의 적금을 가입한 줄 알았으나 후에 확인하니 변동금리 보험 상품이었고, 해지시 원금 손실 가능성이 있다고 하여 방카슈랑스 상품에 대한 설명의무 위반 불완전판매 취지의 민원을 제기

▣ 처리결과

사실조회 결과, 금융회사는 민원인에게 가입설계서 및 약관 등을 통해 보험금 지급, 계약유지 관리, 보험사의 공시이율 변동 등 상품의 주요내용 등에 대해 상세히 설명하였고 이후 민원인이 보험계약 청약서에 해당 내용에 대하여 설명되었음을 인정한 자필서명이 명확히 존재하여 민원인의 주장만으로는 금융회사가 본 건 상품의 이율이 변동된다는 점을 설명하지 않았다고 판단하기는 어려움을 안내

▣ 소비자 유의사항

방카슈랑스 상품은 변동금리 상품인 경우가 많으며, 적금과 달리 중도 해지시 원금손실이 발생할 수도 있으므로 소비자 스스로가 상품의 가입시 서류를 주의하여 읽고, 해피콜 시에도 가입상품이 자신이 원하는 보험상품과 일치하는지를 판단해본 후 질의에 응답함으로써 가입한 상품의 적정성을 다시 한번 확인할 필요

2 중소서민

1 민원유형 : 신용카드 부정사용 관련

▣ 민원사례 : 도난카드 부정사용 보상청구

민원인 명의의 신용카드를 배우자에게 양도하여 사용하던중 직계비속이 해당 신용카드를 절취하여 사설도박업체 2곳에서 △회 총 △△△만원을 사용하였는데, 비밀번호없이 고액의 카드결제가 진행되었고, 가맹점에서는 직계비속이 카드의 명의자가 아닌 사실을 알고 결제를 진행하였으므로 부정사용 대금의 전부 또는 일부 보상을 요청

▣ 처리결과

피해금액을 결제한 2곳의 가맹점은 모두 신용카드가 본인에 의한 사용이 아니었음을 인지하고 있었으므로, 가맹점은 신용카드의 본인 사용여부를 확인하도록 하고 있는 「여신전문금융업법」 및 피신청인의 가맹점 표준약관을 위반한 것으로 보이는 점을 감안할 때, 본건 부정사용 대금을 민원인이 전부 부담해야 한다는 금융회사의 주장은 부당하고,

「카드분실·도난사고보상에관한모범규준」에서 가맹점이 타인의 카드임을 알 수 있었음에도 불구하고 결제를 진행한 경우 가맹점의 적정 귀책률을 50%로 정하고 있는 점,

「여신전문금융업법」 및 금융회사의 개인회원약관에서 신용카드 양도 및 절취 유형에 대해 회원의 적정 부담비율을 70%로 정하고 있는 점 등을 고려하여 부정사용 대금을 금융회사가 일부 부담하도록 권고

▣ 소비자 유의사항

카드회사의 개인회원약관상 “회원은 카드를 제3자에게 대여, 양도 또는 담보의 목적으로 이용할 수 없으며 선량한 관리자로서의 주의를 다하여 카드를 이용·관리하여야 하고, 주의이행을 태만히 하여 발생하는 책임은 회원에게 있다”고 정하고 있으며, 가족에 의한 카드 부정사용은 보상이 불가하므로 가족 간에도 카드를 양도하여서는 아니되며 필요시 가족카드를 발급받아 사용해야 함

3 보험

1 민원유형 : 고지 및 통지의무 위반

▣ 민원사례 : 암진단금을 지급 요청

민원인은 2018년 가입한 △△암보험 계약과 관련하여, 금융회사가 암진단금 지급을 거부하는 것은 부당하다는 내용의 민원을 제기

▣ 처리결과

사실조회 결과, 민원인은 2013년에 암 진단확정을 받고 13~14년중 입원 및 항암치료를 받은 것이 확인되나, 본건 보험계약 체결시 “최근 5년 이내에 의사로부터 진찰 또는 검사를 통하여 암으로 진단받거나 암으로 입원, 수술받은 적이 있으세요?”라는 질문에 민원인이 “없습니다” 라고 대답한 사실이 확인되며,

본건 약관 제17조에 의해 계약자 또는 피보험자가 청약일 이전에 암 진단 확정을 받은 후 이를 숨기고 가입하는 등 뚜렷한 사기위반에 의하여 계약이 성립되었음을 회사가 증명하는 경우 보장개시일로부터 5년 이내에 계약을 취소할 수 있고, 계약자에게 이미 납입한 보험료를 돌려준다고 정하고 있으므로,

보험약관, 관련 의료기록 등을 고려할 때 금융회사로 하여금 민원인의 주장을 수용하도록 권고하기 어려움을 안내

▣ 소비자 유의사항

계약자 또는 피보험자는 청약할 때 청약서에서 질문한 사항에 대해 알고 있는 사실을 반드시 사실대로 알려야 불이익을 받지 않음

2 민원유형 : 면부책 결정

▣ 민원사례 : 입원치료비 지급 요청

민원인은 몸이 아파 OO대학교한방병원에 입원치료를 받은 후 보험금을 청구하였는데, △△보험회사가 한방치료비라는 이유로 병원비의 1/3만 지급하고 있어 부당하다며 민원을 제기

▣ 처리결과

민원인과 금융회사가 제출한 서류, 해당 약관 및 관련 자료 등을 검토한 결과, 본건 약관 제4조는 한방치료에서 발생한 국민건강보험법상 요양급여에 해당하지 않는 비급여 의료비는 보상하여 드리지 아니한다고 규정하고 있고,

금융회사는 병원이 제출한 진단서에 따라 양방치료비 및 요양급여 대상 한방치료비는 지급하였고, 비급여 한방치료비는 보상하지 않는 사항에 해당하여 지급하기 어렵다고 주장하였으며,

위의 사실을 달리 볼만한 객관적인 반증이 없는 한 현재로서는 약관에 따라 비급여 청구된 한방 입원치료비에 대하여 보험금 지급을 거절한 피신청인의 업무처리가 부당하다고 보기 어려움을 안내

▣ 소비자 유의사항

보험계약 체결 시 보험약관에서 면책조항과 관련된 중요한 약관 내용을 살펴본 후 정확히 이해한 상태에서 가입할 필요

4 금융투자

1 민원유형 : 주식매매

▣ 민원사례 : 공모주 청약방식 관련 손해배상 요청

민원인은 공모주 청약과 관련하여 증권사가 증권신고서 등에 공시한 대로 주식 배정업무를 수행하지 않고 임의로 주식배정 업무를 수행하여 민원인에게 손해가 발생하였으므로 이에 대한 배상을 요구

▣ 처리결과

증권신고서에 기재된 일반투자자 배정방법에 따라, 균등배정방식의 경우 배정 주식수 초과분에 대하여 증권신고서에 기재된 기준을 통해 추첨 방식으로 배정하였던 것으로 판단되며,

비례배정방식의 경우에도 전체 물량 초과분에 대해 추첨 방식을 통해 배정한 것으로 보이므로 증권사의 공모주 배정업무가 위법·부당하다고 보기 어려움을 안내

▣ 소비자 유의사항

공모주 청약시 증권신고서 등 주식에 관한 정보를 충분히 숙지한 후 청약에 참여할 필요

2 민원유형 : 펀드 불완전판매

▣ 민원사례 : 부적합 펀드 상품 권고 및 설명 부적정 관련 보상 요청

민원인은 펀드 가입시 펀드가입신청서상 위험등급이 '초고위험'으로 표기된 것에 대해 △△자산운용 직원에게 문의하였으나, "해외펀드라서 실제 위험도보다 서류상 높게 표기가 되며, 실제로는 '중위험'이 맞다"라는 설명을 듣고 펀드에 가입하였으나, 펀드 환매시 000원의 손실을 보게 되어 설명의무 위반으로 인한 보상을 요구하는 취지의 민원을 제기

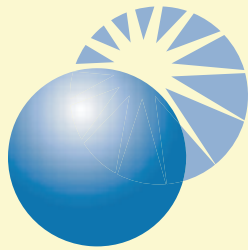
▣ 처리결과

민원인과 금융회사간 녹취록을 확인한 결과, 민원인의 투자성향이 '고위험'임에도 '초고위험' 등급의 펀드에 투자하도록 금융회사 직원이 먼저 권유하고, 펀드가 실질적으로 '중위험' 상품이고 일반 채권에 투자되어 있는 것 처럼 오해할 수 있게 반복적으로 설명하여 자본시장법 제46조, 47조의 적합성 원칙 및 설명의무 위반이 인정되고, 손해액은 자본시장법 제48조 제2항에 따라 민원인이 동 펀드에 투자한 금액에서 회수한 금액을 뺀 000원으로 봄이 타당하고,

직원의 잘못된 설명에 기인했다 하더라도 민원인이 상품 가입시 '초고위험'이 명시되어 있는 '투자자금융향 파악 신청서' 및 '부적합 부적정 금융투자상품 안내 및 거래확인'에 자필 기재 및 서명한 점, '펀드 가입 신청서'의 상품등급이 '초고위험'으로 기재되어 있음에도 동 신청서 투자자 확인사항에 '설명서를 교부 받았음', 상품의 내용 등을 '듣고 이해하였음' 이라고 자필 기재한 점 등을 고려하여 금융회사가 손해액의 40%를 배상할 것을 권고

▣ 소비자 유의사항

금융상품 투자를 권유 받을시 투자 상품이 자신의 투자 성향 및 자금운용 용도에 부합하는지, 상품에 대한 설명이 충분하고 그 내용이 가입시 작성하는 서류에 부합하는지 여부를 면밀히 확인한 후 상품에 가입하여야 불완전판매로 인한 피해를 사전에 방지할 수 있음



금융감독원
금융소비자보호처