

# 금융소비자 CEO 레터



**금융감독원**  
금융소비자보호처



제6호 (2016. 10)  
금융소비자 **CEO 레터**

## Contents

---

|                                            |   |
|--------------------------------------------|---|
| 1. 「금융분쟁조정세칙」 개정안 시행 . . . . .             | 1 |
| 2. 금융소비자보호 실태평가 우수사례집 배포 . . . . .         | 2 |
| 3. 보험사기방지특별법 시행 . . . . .                  | 3 |
| 4. 「1사1교 금융교육」체험형 금융교육 확대 필요 . . . . .     | 4 |
| 5. 정부합동 불법사금융 일제신고기간 운영성과 및 향후대응 . . . . . | 5 |
| 6. 민원동향, 주요민원사례 및 제도개선사항 . . . . .         | 6 |

## 01

# 「금융분쟁조정세칙」 개정안 시행

### 추진배경

「금융민원·분쟁처리 개혁방안」(‘15.11.12. 금융개혁회의)의 차질없는 이행 및 분쟁조정 제도의 실효성 확보를 위해 세칙 개정을 추진하여 ’16.10.1.부터 시행

### 주요 개정내용

#### ① 개혁방안 관련

- ‘16.9.1.부터 시행된 자율조정제도의 근거를 명확히 하고, 전문소위원회 설치 및 분쟁조정위원회 사전심의 제도화를 통해 복잡화되고 있는 분쟁사건의 처리 역량을 강화

#### ② 실효성 확보 관련

- 조정결정의 신뢰제고를 위해 전문위원\* 수를 확대하는 한편, 합의권고 사건에 대하여 금융회사가 제3자의 감정결과를 따르도록 구속력을 부여

\* 변호사, 교수, 전문의 등으로 구성되어 있으며, 분쟁사건 처리를 위한 자문 역할 수행

### 개정내용 중 금융회사 관련 안내사항

- ① 자율조정제도는 금융감독원의 판단에 앞서 당사자간 원만한 분쟁 해결을 유도하는 것으로 세칙에 그 근거를 명문화한 것임

- ② 의료 등 전문사건에서 당사자가 다른 감정결과를 제출하여 다툼이 있는 경우 당사자가 합의해서 정한 제3자의 의견에 따라 조정이 이루어지도록 하여 분쟁조정 실효성을 제고\*

\* 기존에는 신청인과 보험회사가 합의하여 정한 병원에서 신청인에게 유리한 소견(진단)을 제시하는 경우 보험회사가 이를 받아들이지 않아 조정이 이루어지지 않는 사례가 빈번하게 발생

※ 생명보험 표준약관(제4조 제9항) 등에서는 보험금 지급사유에 대해 합의가 없는 경우 당사자가 제3자를 정하고 그 제3자의 의견에 따를 수 있도록 정하고 있음

## 부탁드리는 말씀

- 금융회사의 민원·분쟁해결 역량을 높이기 위해 자율조정제도를 도입하였고, 소비자 권익보호를 위해 제3자 의견에 대해 구속력을 부여한 만큼
  - 세칙개정 내용을 숙지하시고, 향후 분쟁처리 절차에서 착오가 발생하지 않도록 많은 관심을 요청드립니다.

## 개요

금융회사가 소비자보호 업무의 취약점을 스스로 파악하여 보완할 수 있도록 각 금융회사에 실태평가 사례집을 배포('16.9.30.)

- 평가부문별 · 세부항목별로 평가사례를 수록하여 소비자보호 업무개선에 참고하도록 유도
- 금융회사가 실태평가에 대비한 매뉴얼로도 활용 가능하도록 체크리스트 및 금융소비자보호 모범규준도 수록

## 주요내용

평가제도 개요, 평가방법, 평가사례 및 세부 평가항목 등 수록

| 목 차                 | 주요내용                                                                               |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| I. 제도 개요            | ◆ 제도 도입경과 및 평가대상회사 선정기준                                                            |
| II. 실태평가 방법         | ◆ 평가항목, 평가등급 및 등급산정 방법                                                             |
| III. 계량평가항목         | ◆ 계량평가 항목별 평가요소                                                                    |
| IV. 비계량평가항목 및 평가 사례 | ◆ 비계량평가 항목별 평가사례*<br>* 총 45건 : 양호사례 37건, 미흡사례 8건<br>◆ 세부 평가항목별 평가기준 및 관련 모범규준 해당조문 |
| 〈참고자료〉              | ◆ 실태평가 체크리스트<br>◆ 금융소비자보호 모범규준 전문                                                  |

## 기대효과

금번 사례집 배포를 통해 실태평가 항목에 대한 이해도가 더욱 높아지고, 실태평가 기준에 대한 불확실성도 상당부분 해소될 뿐만 아니라,

- 사례집에 수록된 평가사례를 참고함으로써 각 금융회사의 소비자보호 인프라가 한단계 더 업그레이드 되는 계기가 될 것으로 기대

## 부탁드리는 말씀

- 소비자중심 경영에 대한 확고한 의지를 갖고 소비자보호 총괄부서 뿐만 아니라 상품개발부서, 영업부서 등 전사적인 노력을 기울임으로써

- 보다 효과적인 소비자보호 인프라가 구축될 수 있도록 많은 관심을 가져주시기 바랍니다.

## 03

# 보험사기방지 특별법 시행

### 경과

보험사기방지 특별법이 3.29일 제정되어 9.30일부터 시행

### 주요내용

건전한 보험거래질서 확립 및 보험사기 예방을 통한 사회적 손실 경감을 위해 보험사기 행위 정의, 보험금 지급지체에 대한 과태료 부과, 보험사기죄 벌칙 등을 규정(총 16개조)

- 보험사기를 불법행위로 명확히 규정함으로써 보험사기가 범죄행위라는 인식 제고 및 보험사기 예방을 도모

### 효과

이처럼 특별법은 보험사기의 조사·처벌에 관한 사항을 일괄적으로 규율하고 보험사기를 불법행위로 명확히 규율한 데 큰 의미를 가짐

| 구분          | 내용                                                                            | 비고                                     |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 보험사기 정의(신설) | 보험사고의 발생, 원인, 내용에 관하여 보험자를 기망하여 보험금을 청구                                       | ▶ 보험사기를 불법행위로 규정                       |
| 소비자보호 강화    | ① 조사업무 수행중 취득한 정보에 대한 비밀유지 의무 부과 (§12, §14)<br>② 보험금 지급지체에 따른 과태료부과 (§5, §15) | ▶ 3년이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금<br>▶ 1천만원 이하 |
| 벌칙강화        | 10년 이하 징역 또는 5천만원 이하 벌금(§8)                                                   | ▶ 3천만원 상향                              |

## 부탁드리는 말씀

- 특별법 시행이 조직화·홍포화되고 있는 보험사기 방지에 크게 기여할 것으로 기대되는 반면, 계약자에게 불리하게 작용할 것이라는 우려도 지속적으로 제기되고 있습니다.
- 이점을 고려하여, 사기조사를 이유로 부당한 보험금 지급거절이나 삭감 등의 문제가 발생하지 않도록 각별히 유의하여 주시기 바랍니다.

## 「1사 1교 금융교육」체험형 금융교육 확대 필요

- ◆ 금융권의 적극적인 참여로 시행 1년만에 전국 초·중·고의 45.4%인 5,232개교가 3,896개 금융회사 점포와 결연하는 성과를 거두었음
- 장기적으로 정책의 실효성을 높이기 위해서는 체험형 금융교육의 확대 등 금융교육 내실화에 역점을 둘 필요

### 체험형 교육 현황

「1사 1교 금융교육」의 질적 수준을 제고하고 자유학기제 시행 등 교육환경 변화에 대응하기 위해서는 체험형 금융교육 확대가 필수적이나, 여전히 체험형 금융교육 실적\*은 부족한 수준

\* '16.1학기중 1사 1교 금융교육 실시 현황

- 학교 방문 교육(95.6%) : 설명식 교육(74.7%), 참여식 교육(17.4%), 뮤지컬 공연(12.5%), 진로상담(1.0%)
- 학교밖 체험교육(4.4%) : 체험관 견학(1.8%), 이동버스(1.5%), 점포초청(1.1%)

### 금융권 체험 인프라 현황

일부 협회·금융회사가 금융체험관, 이동점포를 활용한 금융교육버스, 영업점 초청 등을 통해 체험형 금융교육을 실시중이나, 학교들의 수요를 충족하기에는 역부족

- 특히, 체험관의 상당 수가 서울·수도권 및 대도시(부산 등)에 편중

\* 현재 일부 금융회사는 금융교육 체험관 확대나 금융교육버스를 운영하는 방안을 검토중

### 금융체험관 등 운영 사례

- ✔ (전국적 금융체험관 운영 사례) NH농협은행 청소년 금융교육센터
  - 다양한 금융콘텐츠와 은행직업 체험 등 진로교육을 체험할 수 있도록 구성된 금융교육 체험관으로 전국 10개 도시(서울, 춘천, 광주, 대구, 대전, 부산, 세종, 울산, 제주, 창원)에서 운영중
- ✔ (금융교육버스 운영 사례) 신한은행 뱅버드
  - 이동점포를 활용하여 전국의 소외지역 학교에 대한 '찾아가는 금융체험교실'을 운영하며 영업점과 동일한 환경에서 학생들이 은행 업무 등을 체험할 수 있도록 구성

## 부탁드리는 말씀

- 「1사 1교 금융교육」시 학교 방문교육 뿐만 아니라 체험형 금융교육도 균형 있게 실시될 수 있도록 노력해 주시기를 부탁드립니다
- 특히 금융체험관 확대, 금융교육버스 운영, 영업점 개방 확대 등 체험 교육 인프라 확대에 많은 관심과 성원을 부탁드립니다.

05

## 정부합동 불법사금융 일제신고기간 운영성과 및 향후대응

### 추진 성과

일제신고 · 집중단속 기간(2016.6.1.~7.31., 2개월) 중 전화 · 인터넷 · 방문 등을 통해 총 21,130건의 불법사금융 상담 및 피해신고 접수

- 대출사기(21.3%), 보이스피싱(7.4%), 불법채권추심(2.7%) 순이며, 고금리(0.7%), 불법중개수수료(0.1%) 등 전통적 피해유형의 비중은 매우 낮은 수준

### 피해유형별 신고현황

(단위 : 건, %)

| 구 분  | 피해유형 |       |        |       |         |          |       |        | 일반상담   | 계      |
|------|------|-------|--------|-------|---------|----------|-------|--------|--------|--------|
|      | 고금리  | 채권 추심 | 미등록 대부 | 대출 사기 | 불법 대부광고 | 불법중개 수수료 | 유사 수신 | 보이스 피싱 | 기타*    |        |
| 건수   | 138  | 567   | 450    | 4,501 | 458     | 17       | 99    | 1,557  | 13,343 | 21,130 |
| (비중) | 0.7% | 2.7%  | 2.1%   | 21.3% | 2.2%    | 0.1%     | 0.5%  | 7.4%   | 63.1%  | 100.0% |

\* 법정 이자를 관련문의를 받고, 법률상담, 채무조정, 서민금융 등으로 다양

### 주요 내용

불법사금융 근절 및 피해 예방 · 구제를 위한 활동 실시

- (불법사금융 근절을 위한 인프라 구축) 국민참여형 감시망인 '시민감시단'을 확대 (200명→500명)하고 내부자 제보 등을 유도하기 위하여 불법금융 파파라치 제도 도입('16.6월)
- (불법사금융 피해 예방 교육 · 홍보 강화) 소비자 경보를 위한 보도자료작성 · 배포 (11건)하고, 노령층 등 금융 취약계층을 중심으로 집중 교육 실시(총 21회, 3,730명) 하였으며,
  - － 불법사금융 예방 홍보영상 등을 SNS, 전광판 등을 통해 송출하고, 불법사금융 관련 정규 뉴스 및 특별 TV방송프로에 지속적으로 참여
- (피해자 법률지원 강화) 피해 유형과 구제절차, 판례 등을 담은「불법 사금융 피해자를 위한 법적대응 요령 안내」책자 및 리플렛 제작 · 발간('16.7월)

### 향후 대응

「불법금융 파파라치」지속 홍보 및 포상 실시하고 「시민감시단」에 대한 교육을 통해 불법사금융에 대한 대응능력을 제고

## 부탁드리는 말씀

- ▣ 불법금융에 대한 가장 좋은 대처방법은 사전예방인 만큼, 금융회사에서도 고객보호를 위한 예방 활동에 적극적으로 나서주시기 바랍니다.

## 민원동향, 주요 민원사례 및 제도개선 사항



### I 민원 동향

※ 아래 통계에는 통계 작성시 처리되지 않은 민원이 포함되어 있어, 향후 처리결과에 따라 변동될 수 있습니다.

#### 총괄

‘16년 9월중 금감원에 접수된 민원은 5,907건으로 전년동기(5,842건) 대비 65건 (1.1%) 증가

- 손해보험 민원이 39.0%(2,303건)로 가장 큰 비중을 차지하며, 생명보험 24.4% (1,441건), 비은행 21.7%(1,284건), 은행 11.0%(647건), 금융투자 3.9%(232건) 순

#### 권역별

은행 6.1%(↓ 42건), 비은행 2.0%(↓ 26건), 금융투자 0.2%(↓ 4건) 등 대부분 권역의 민원이 감소한 반면 손해보험 3.6%(↑ 80건), 생명보험 4.1% (↑ 57건) 등 보험권역의 민원은 증가

- **은행** | 여신 관련 민원이 12.4%(↓ 26건), 펀드·방카슈랑스 관련 민원이 46.0%(↓ 17건) 감소함에 따라 전년동기 대비 5.7%(↓ 46건) 감소
- **비은행** | 저축은행 후순위채 불완전판매 관련 민원이 다수 접수(46건)되었으나, 신용정보 관련 민원이 크게 감소(37.9%, ↓ 69건)하여 전년동기 대비 2.0%(↓ 26건) 감소
- **손해보험** | 보험금 산정 및 지급 관련 민원은 감소(2.0%, ↓ 21건)하였으나, 보험모집 (41.1%, ↑ 79건) 및 고지 및 통지의무 위반(18.2%, ↑ 12건) 관련 민원이 증가함에 따라 전년동기 대비 3.6%(↑ 80건) 증가
- **생명보험** | 보험금 산정 및 지급(10.2%, ↑ 22건), 면부채 결정(22.8%, ↑ 42건) 관련 민원이 증가함에 따라 전년동기 대비 4.1%(↑ 57건) 증가
- **금융투자** | 주식매매 관련 민원이 32.4%(↓ 23건) 감소함에 따라 전년동기 대비 0.2%(↓ 4건) 감소



## II

## 주요 민원 · 분쟁 및 상담사례

### 생명보험

◆ 타인의 생명보험계약 체결시 피보험자의 자필서명을 누락한 경우에 대해 기납입보험료를 지급 토록 조정

**민원내용** | 민원인은 모친을 피보험자로 하여 정기보험에 가입한 후 만기가 경과하면 만기환급금 및 사망보험금이 없어진다는 사실을 보험회사가 알리지 않았다며 기납입한 보험료의 환급을 요청하는 민원 제기

**처리결과** | 계약자와 피보험자가 다르고, 피보험자가 보험계약의 청약서 등에 자필로 서명하지 않은 사항이 객관적으로 확인되므로 보험료를 반환토록 조치

※ 상법에서는 타인의 사망을 보험사고로 하는 보험계약의 경우 보험계약 체결시 그 타인의 서면에 의한 동의를 받도록 하고 있음

### 손해보험

◆ 보험모집인이 보험계약 청약서에 계약자, 피보험자의 자필서명을 대신한 경우 해당 보험계약 무효 처리 및 보험모집인 제재조치

**민원내용** | 민원인은 남편을 피보험자로 하는 보험계약을 체결하였는데 본인 및 남편의 자필서명을 모집인이 대신하였으며 당시 충분한 상품설명을 듣지 못하였다며 계약취소를 요청하는 민원을 제기

**처리결과** | 타인의 사망을 보장하는 보험계약의 경우에는 보험계약 체결시까지 피보험자의 서면에 의한 동의가 있어야 한다는 상법 규정\* 및 대법원 판례\*\*에 따라 해당 보험계약을 무효 처리하고 당해 모집인을 회사 내부규정에 따라 영업정지 조치

\* 상법 제731조(타인의 생명의 보험) ① 타인의 사망을 보험사고로 하는 보험계약에는 보험계약 체결시에 그 타인의 서면에 의한 동의를 얻어야 한다.

\*\* 대법원 2006.09.22. 선고 2004다56677

상법 제731조 제1항에 의하면 타인의 생명보험에서 피보험자가 서면으로 동意的 의사표시를 하여야 하는 시점은 '보험계약 체결시까지'이고, 이는 강행규정으로서 이에 위반한 보험계약은 무효이므로, 타인의 생명보험계약 성립 당시 피보험자의 서면동의를 없다면 그 보험계약은 확정적으로 무효가 된다.

### 제3보현

◆ **수수료율을 고지하지 않고 체결한 리볼빙 약정에 대해 카드사가 수취한 리볼빙 수수료를 반환하도록 조정**

**민원내용** | 민원인은 카드사로부터 리볼빙 약정을 체결하면 소정의 포인트를 적립해준다는 판촉 문자를 받아 해당 서비스를 신청하였으나, 상담원으로부터 리볼빙 수수료가 발생한다는 사실은 설명받지 못하였음을 주장

**처리결과** | 수수료 관련 설명 누락사실이 확인되어 카드사로 하여금 민원인에게 리볼빙 수수료를 반환하도록 조정

### 신용카드

◆ **일임형랩상품의 투자한도 위반으로 인해 발생한 손해를 배상토록 조정**

**민원내용** | 민원인은 증권회사의 일임형랩상품\*에 가입하였는데 운용담당자가 핵심설명서에 명시된 위험자산 투자한도(40%)를 초과하여 주식형 펀드등 위험자산에 과도하게 투자함으로써 손해를 보았다며 민원을 제기

\* 고객의 재산을 일임받아 투자목적 등에 맞게 운용하는 종합자산관리상품

**처리결과** | 사실조회 결과 해당상품을 운용하는 과정에서 위험자산 투자한도를 지속적으로 초과(투자 비율:55.8%~99.8%)한 사실이 확인되어 손해액의 일부를 배상하도록 권고



## 소비자보호 관련 제도개선 사항

1

### 금융권에 내재된 불합리한 영업관행 개선('16년 하반기 및 '17.1분기 시행 예정)

은행·증권·보험 등 각 금융권역별로 뿌리깊게 남아있는 불합리하거나 금융회사 편의주의적인 영업관행을 시정

- **은 행** | 은행들의 사회통념을 벗어나는 과도한 이익제공\* 관행을 시정  
\* 일부 은행들이 지자체, 대학 등의 주거래은행 선정 등과 관련하여 과도한 재산상의 이익 제공
- **금융투자** | 금융투자회사의 내부통제 시스템을 전면 정비하고 사고예방 제도를 실효성 있게 운영하여 고객자금 횡령 등의 불법영업행위를 근절
- **보 험** | 보험산업내 공급자 중심의 불합리한 영업관행\*을 하나하나 찾아내 합리적이고 공정한 방향으로 개선  
\* 보험료 미납으로 실효된 보험계약 부활시 기존 계약내용과 동일하게만 부활 가능하도록 하는 관행 등
- **저축은행** | 저축은행들이 회사의 이익만을 앞세워 소비자(차주)의 의사와 관계없이 일방적으로 대출채권을 매각하는 관행을 개선
- **상호금융** | 각 조합중앙회와 함께 T/F를 구성하여 미지급금\* 환급과 신규 미지급금\* 발생을 방지하기 위한 개선방안 마련  
\* 탈퇴 조합원들의 출자금 및 조합원 배당금
- **대 부** | 20대 청년층에 대한 연대보증 취급, 장기 대부계약의 심화, 소멸시효 완성채권의 추심 등 불합리한 영업관행을 개선
- **전 권 역** | 불건전 영업행위를 야기하는 금융회사의 후진적이고 무리한 판매목표 할당 영업관행을 합리적으로 개선하여 선진적 성과주의 문화 정착 유도

2

### 캐시백 서비스 도입('17.1분기 시행 예정)

ATM 위주의 현금인출채널 운영에 따른 소비자 불편을 해소하고 금융권 현금인출서비스의 혁신을 촉진하기 위해 '캐시백 서비스\*'의 도입을 추진

\* 소비자가 편의점 등 유통업체에서 물품의 구매와 함께 현금을 인출할 수 있는 서비스

- '16년말까지 전산개발 및 테스트를 거쳐 '17.1분기에 시행할 예정이며,  
– 현금도난, 카드도난 및 복제 등 금융사고 예방을 위한 조치를 함께 취할 예정



## 금감원콜센터 1332

금감원콜센터(국번없이 1332)는 전화 한통화로 금융에 대한 다양한 상담 및 신고 등의 서비스를 제공하는 통합 콜센터입니다.

금융회사에 대한 불만 및 피해상담, 불법사금융 신고, 금융자문서비스 등 금융 소비자가 필요로 하는 다양한 서비스를 원스톱으로 제공받을 수 있습니다.

“금융관련 질의사항, 무엇이든 1332로 물어보세요”

- 상담시간 | 평 일 : 오전 9:00 ~ 오후 8:00  
토요일 : 오전 9:00 ~ 오후 1:00
- 불법사금융 피해신고센터, 상속인 금융거래조회\*, 언어·청각장애인을 위한 인터넷 채팅상담 및 화상(수화) 상담

\* 상속인 금융거래조회 : 금융회사에 남아있는 피상속인 명의의 모든 금융채권, 금융채무, 보관금품의 존재유무 및 공공정보를 조회할 수 있습니다.



## 인터넷 금융정보·교육 서비스

- 금융소비자보호처 홈페이지 | <http://consumer.fss.or.kr>

\* 금융거래시 유의사항, 금융상품 비교정보 제공 등

- 금융교육센터 | <http://edu.fss.or.kr>

\* 금융교육 관련 정보 제공 및 금융교육·교재 신청 가능



금융감독원