

금융소비자 CEO 레터



금융감독원
금융소비자보호처



제7호 (2016. 11)
금융소비자 **CEO 레터**

Contents

- 1. 대출상담 고객대상 보이스피싱 노출여부 확인제도 도입 1
- 2. 할부금융사기 예방을 위한 조치 필요사항 2
- 3. 고객응대직원 보호 강화를 위한 시스템 구축 3
- 4. EBS와 금융산업 및 직업교육 프로그램 공동 제작·방영 . . . 4
- 5. 보험사기예방 포스터 및 이모티콘 배포 5
- 6. 민원동향, 주요민원사례 및 제도개선사항 6

01

대출상담 고객대상 보이스피싱 노출여부 확인제도 도입

추진배경

최근 보이스피싱 사기수법은 대출빙자형이 전체의 70.2%를 차지

- 이는 기존의 '정부기관 사칭형' 사기수법이 국민들에게 많이 알려져 잘 속지 않게 되자, 사기 대상을 대출을 받기 힘든 저신용자 등으로 전환한 것에 기인
- 기존의 대출빙자 사기유형은 신용등급 상향, 대출보증료, 편법대출 진행비 등의 명목으로 소액의 수수료를 편취하는 형태를 보였으나,
 - 최근에는 실제 대출을 받게한 뒤, 대출금을 가로채는 사례까지 발생하는 등 피해 규모가 확대되는 경향을 보이고 있음

금융회사는 고객이 콜센터, 인터넷대출, 영업창구 등을 통해 대출 상담(심사)을 원할 경우 보이스피싱 노출 여부를 확인 후

- 보이스피싱이 의심될 경우 대출진행을 중단하고 즉시 고객에게 경찰청(☎112) 또는 금감원(☎1332)에 신고토록 안내할 필요
- ※ '16.3.15.부터 영업창구에서 고액현금 인출고객을 대상으로 보이스피싱 노출 여부를 확인(시행 75일 만에 49억원 예방효과)하고 있음

제도시행

제2금융권(대부업 포함)부터 대출상담 고객대상 보이스피싱 노출여부 확인제도를 시행 (11월중)

- 대출빙자형 보이스피싱의 주요 타겟이 주로 저축은행 · 신탁 · 새마을금고 · 대부 업체를 이용하는 저신용자와 고금리 대출자들인 점을 감안

* 금융회사별 시행시기는 내부시스템 구축 등에 따라 달라질 수 있으며, 은행(제1금융권)은 앞으로의 피해추이를 살펴보고 난 후 적용 여부를 결정

부탁드리는 말씀

- 대출상담 고객 대상 보이스피싱 노출 여부 확인제도는 경찰청 · 금융협회(중앙회) · 금감원이 수차례 업계 현장간담회 등을 통해 마련한 내용으로

- 동 제도가 차질없이 시행될 수 있도록 지속적인 관심을 부탁드립니다.

할부금융사기 예방을 위한 조치 필요사항

개요

물품판매업체가 할부금 전액지원을 조건으로 고객에게 여신전문회사와 할부금융계약을 체결토록 유도한 후, 물품판매업체가 잠적하여 고객이 할부금 채무만 부담하게 되는 피해 빈발*

* 2015.7월 이후 185건(여전사) 발생

주요 내용

여전사가 할부금융모집업무를 할부제휴사에게 위탁하고 할부제휴사는 물품판매업체에게 동 업무를 재위탁하는 거래구조하에서

- 물품판매업체가 물품대금 결제방법으로 할부금융을 권유하면서
 - 동 물품을 고객으로부터 임차하여 매월 할부금에 상응하는 임차료를 지급하는 계약을 체결하여 실질적으로 고객의 부담이 없는 거래구조로써 고객을 유혹

문제점

거래후 물품판매업체가 잠적시 고객이 모든 피해를 부담

- 「할부금융업무 위탁계약서」에 따르면 할부제휴사 또는 물품매도인이 고객에게 할부금 지원 약속 등을 하고 동 약속이 불이행되어 고객이 할부금 지급을 거부할 경우 여전사는 할부제휴사에 기지급한 물품대금을 할부제휴사로부터 반환받을 수 있음에도
 - 여전사는 고객이 부주의로 사기를 당한 사실 등만 강조하면서 업무위수탁관계에 따른 관리감독책임에 소홀

※ 과거 유사민원에 대해 금융회사는 '상행위는 할부거래법상 항변권을 적용할 수 없고', '할부금융 거래는 물품매도거래'와는 별개라는 논리로 고객에게 보상하지 아니하였으나

- 할부거래법을 배제하더라도 할부금융은 물품매매거래를 근간으로 하고 있어 두 거래간 견련성으로 보아 민법상 항변권도 인정될 여지가 있음

부탁드리는 말씀

- 「금융기관의 업무위수탁 규정」을 반영한 「할부금융업무 위탁계약서」 보완* 및 해피콜을 통한 할부금 지원 여부 확인 강화 등을 통해 할부금융상품 불안전판매가 더 이상 발생치 않도록 각별히 유의하여 주시기 바랍니다.

* 「할부금융업무 위탁계약서」에 「금융기관의 업무위수탁 규정」에 규정된 '수탁자에 대한 관리감독 사항'이 반영되어 있지 않음

03

고객응대직원 보호 강화를 위한 시스템 구축 등

추진배경

각 금융회사에 접수되는 악성민원 발생유형 및 고객응대직원 보호 우수사례에 대하여 민원담당자 간 공유하는 장을 마련하여,

- 악성민원 대응 노하우를 공유하고, 민원발생 원인 및 개선방안에 대해 허심탄회하게 토론

간담회 개요

은행, 생명보험, 손해보험, 금융투자, 여전사 등 25개사 민원처리 실무자 참석 ('16.10.26)

- 악성민원 대응 및 고객응대직원 보호 시스템 구축 우수사례(2건)* 발표 후 자유로운 질문·답변을 통해 상호 정보 교환

* 신한은행, 동부화재

주요내용

악성민원 선정 및 처리절차, 피해직원에 대한 심리치료 등 지원대책, 법률 개정사항에 대한 홍보 필요성 등 각 사가 당면한 현실적 고민에 대한 질문·답변 뿐 아니라,

- 정보공유의 기회를 자주 가질 필요가 있고, 민원담당 부서 뿐 아니라 인사부 등 지원부서도 함께 참여하여 의견을 청취하는 것이 효과적이라는 등의 의견도 개진

부탁드리는 말씀

□ 고객응대직원 보호 관련 법령이 시행되었고, 이에 대한 사회적 관심이 높아지고 있으므로 각 금융회사는 법령에 따라 고객응대직원 보호 시스템을 구축하고 효과적으로 운영될 수 있도록 하는 한편,

- 모범이 될 만한 우수사례가 있을 경우 서로 정보를 공유하고 금감원에도 적극적인 제보가 될 수 있도록 많은 관심을 부탁드립니다.

EBS와 금융산업 및 직업 교육 프로그램 공동제작 · 방영

배 경

금융감독원과 6개 금융협회*는 금융과 관련된 직업을 소개함으로써 청소년들의 진로 탐색 및 금융에 대한 이해도 제고에 도움이 될 수 있는 5부작 프로그램을 제작하고, EBS2TV를 통한 방송을 추진

* 은행연합회, 금융투자협회, 생명보험협회, 손해보험협회, 저축은행중앙회, 여신금융협회

프로그램 개요

- **제 목** | 「자유학기제, 금융을 배우다」
- **주 제** | 금융감독원 및 금융회사의 기능, 금융업 종사자가 하는 일, 금융전문가 소개 및 전문가가 되기 위해 준비할 점 등
- **제작편수** | 총 5편 (1편당 30분)
- **방송일자** | '16.11.14(월)~12.12(월) 매주 월요일 20:30~21:00

【「자유학기제, 금융을 배우다」 세부 편성 내용】

구분	방송일	제 목	관계기관
1편	11/14	튼튼한 경제의 뿌리, 금융	금감원, 신복위
2편	11/21	올바른 금융생활, 저축과 여신	은행, 저축은행, 여신금융
3편	11/28	금융을 이끄는 힘, 자산과 투자	금융투자
4편	12/5	위험에 대비하다, 생명보험	생명보험
5편	12/12	나의 자산 지키미, 손해보험	손해보험

향후 계획

각 시·도 교육청의 '자유학기제 학습자료실' 및 금융감독원 금융교육 홈페이지 (<http://edu.fss.or.kr>)에 동영상 형태로 게시하여, 「1사 1교 금융교육」 및 자유학기제 등 학교수업에 활용할 계획

부탁드리는 말씀

- 금융산업의 구조와 주요 금융기관의 기능을 상세히 소개하고, 실제 금융권 종사자의 인터뷰를 방송하는 등 금융권을 지망하는 학생들의 진로탐색과 금융에 대한 이해도 제고에 큰 도움이 될 것으로 기대되므로 금융권 임직원 및 자녀분들의 많은 관심과 시청을 부탁드립니다.

05

보험사기예방 포스터 및 이모티콘 배포

개요

보험사기방지 특별법시행(9.30)에 맞추어 ‘특별법 시행 안내’ 및 ‘보험사기신고센터 홍보’ 등을 주제로 이모티콘 및 포스터를 제작 · 배포

포스터

보험사기방지 특별법 시행 안내와 함께 보험사기 신고를 독려하는 포스터를 제작

- 보험회사 일선 영업점*에 배포하여 게시토록하고, 보험사기예방 거리 캠페인시 전단 자료로도 활용할 예정

* 전업, 재보험을 제외한 일반보험사 중 게시희망 보험회사를 모집 · 배포

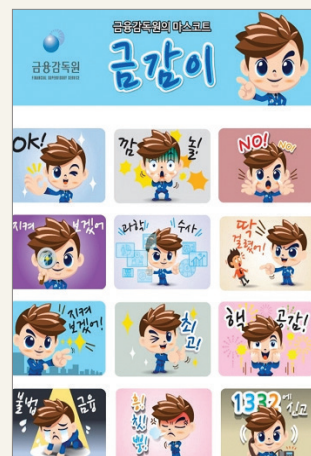
이모티콘

금감원 캐릭터(금감이)를 활용한 보험사기예방 이모티콘(12종)을 제작하여, 금감원 카카오톡계정에 등록된 사용자를 대상으로 배포

◆ 기 간 : 10.24~11.23, 한달간

◆ 배포방법 : 금감원 카카오톡계정을 친구로 추가 시 이모티콘을 선물로 증정

- 10 ~ 30대 젊은 층의 이용도가 높은 이모티콘을 활용하여 보험사기방지 메시지 전파 및 유용한 금융관련 정보 공유



부탁드리는 말씀

- 제도 시행 초기 적극적인 홍보를 통해 보험사기가 불법행위라는 인식이 제고 · 확산될 수 있도록 적극 노력해주시기 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 10월중 금감원에 접수된 민원은 6,638건으로 전년동기(6,545건) 대비 93건 (1.4%) 증가

- 손해보험 민원이 34.7%(2,305건)로 가장 큰 비중을 차지하며, 비은행 27.4% (1,818건), 생명보험 24.2%(1,605건), 은행 10.7%(709건), 금융투자 3.0%(201건) 순

권역별

전년동기 대비 손해보험(↓ 24.3%, ↓ 740건), 은행 (↓ 1.7%, ↓ 12건), 금융투자 (↓ 3.8%, ↓ 8건) 권역의 민원이 감소한 반면 비은행 (↑ 61.7%, ↑ 694건), 생명보험 (↑ 11.0%, ↑ 57건) 권역의 민원은 증가

- **은행** | 예적금 관련 민원이 20.0%(↓ 26건) 감소함에 따라 전년동기 대비 1.7%(↓ 12건) 감소
- **비은행** | DCDS 관련 민원이 다수 접수(480건)됨에 따라 전년동기 대비 61.7%(↑ 694건) 증가
- **손해보험** | ‘15년 10월 발생한 자동차보험 표준약관 개정 관련 집단민원(720건) 감소 효과로 전년동기 대비 24.3%(↓ 740건) 감소
- **생명보험** | 보험모집 관련 민원이 16.0%(↑ 94건), 면부채결정 관련 민원이 18.5%(↑ 38건) 증가함에 따라 전년동기 대비 11.0%(↑ 57건) 증가
- **금융투자** | 파생상품매매 관련 민원이 81.5%(↓ 22건) 감소함에 따라 전년동기 대비 3.8%(↓ 8건) 감소



II

주요 민원 · 분쟁 및 상담사례

생명보험

◆ 피보험자 자살 여부에 대한 입증정도가 부족하므로 재해사망보험금을 지급토록 조정

민원내용 | 민원인은 경찰에서 피보험자가 익사한 것으로 판단했음에도 불구하고 보험회사에서 피보험자의 실족사에 대한 객관적인 입증이 없다는 이유로 재해사망보험금을 부지급하고 있다며 민원 제기

처리결과 | 보험회사가 면책사유로 자살을 주장·입증할 때에는 명백한 주위 정황사실을 입증해야 하는데, 본 건의 경우 국립과학수사연구원의 부검결과 피보험자의 사인을 익사로 판단하였고 피보험자의 자살 여부에 대한 입증정도가 부족하므로 재해사망보험금을 지급토록 조정

손해보험

◆ 사람의 신체에 의한 차량 손해도 약관상 보상이 되는 ‘자기차량손해’로 볼 수 있으므로 보험금을 지급토록 권고

민원내용 | 민원인은 차량 내에서 자녀가 썬루프 밖으로 머리를 내밀다가 썬블라인드를 파손시킨 사고에 대하여 자기차량손해에 의한 보상을 요구하였으나, 보험회사가 약관에서 정한 보상하는 손해에 해당하지 않는다며 보험금을 지급하지 않는 것은 부당하다는 내용으로 민원을 제기

처리결과 | ‘자기차량손해’ 약관에서는 ‘다른 물체와의 충돌·접촉으로 인한 손해’를 보상한다고 정한 다음 ‘물체’에 대하여 ‘구체적인 형태를 지니고 있어 충돌이나 접촉에 의해 자동차 외부에 직접적인 손상을 줄 수 있는 것’을 말한다고 정하고 있는데,

– 약관 해석상 사람의 신체도 물체에 해당하고, 자동차 내부에 발생한 손상도 약관상 보상하는 손해에 해당되므로 보험금을 지급하도록 조정

제3보험

- ◆ 4개 보험회사가 공동 인수한 단체보험의 피보험자가 사망시 심신상실 상태로 볼 수 있는 점 등을 감안하여 사망보험금을 지급하도록 조정

민원내용 | 민원인은 피보험자가 사망 당시 심신상실 상태였음에도, 2개 보험사는 자살을 인정한 법원의 조정결정을 이유로, 2개 보험사는 보험약관에서 심신상실을 별개의 면책 사유로 규정하고 있다는 이유로 상해사망보험금 중 30%만 지급한 것은 부당하다며 민원을 제기

처리결과 | 4개사가 공동 인수한 단체보험으로 사망보험금 지급기준이 각 보험사별로 다름에도 이를 보험계약시 보험계약자측에 설명하지 않은 것으로 판단되고, 민원인이 제출한 자료를 살펴보면 피보험자가 사망 당시 심신상실 상태로 볼 수 있는 점 등을 감안하여 미지급한 사망보험금 70%를 지급토록 조정

저축은행

- ◆ 개인회생 신청 중인 민원인에게 지속·반복적인 추심을 자제하도록 권고

민원내용 | 민원인은 개인회생 신청 후 추심 금지명령 결정을 기다리던 중 저축은행으로부터 하루 5회 가량 추심 전화를 받아 일상생활에 지장을 받고 있다며 도움을 요청하는 민원을 제기

처리결과 | 개인회생 절차가 진행되는 점 및「채권추심 가이드라인」에서 지나치게 반복적인 연락을 금지하고 있는 점을 감안하여 과도한 추심을 자제하도록 조정

금융투자

- ◆ 민원인이 매수주문을 실행하는 과정에서 금융투자회사 콜센터 직원의 업무미숙으로 인해 발생한 손해금액에 대해서 배상받도록 조정

민원내용 | 민원인은 콜센터 직원의 업무미숙으로 매수주문이 체결되지 않은 상황을 인지하지 못하고 있다가 매매거래내역서를 통해 미체결상태를 확인한 후 손해금액의 배상을 요구하는 민원을 제기

처리결과 | 사실조회 과정에서 금융투자회사의 업무미숙에 따른 손해발생을 확인하여 손해배상토록 조정



소비자보호 관련 제도개선 사항

1

금융회사의 불합리한 연체관리 관행 개선(17.1/4분기까지 추진완료 예정)

금융회사의 부당한 연체관리로 인해 피해를 입고 있다는 민원이 다수 제기됨에 따라 금융회사의 연체관리 실태를 전면 점검, 불합리한 사항을 개선하고자 함

- 금융회사가 등록하는 연체정보의 정확성을 제고하고 소멸시효 완성 채권 등의 연체정보 보관관행을 개선하며, 금융회사의 대출 연체이자 적용시기 등을 개선
- 또한, 연체상환 후에도 연체기록이 보관될 수 있다는 내용을 안내토록 하고 신용카드 연체 발생 시 신속 통보하는 등 소비자에 대한 안내 강화

2

종신보험 판매과정에서의 불합리한 관행 시정(17.상반기 중 개선 예정)

종신보험을 연금보험으로 잘못 알고 가입하여 피해를 입었다는 소비자 민원이 다수 제기됨에 따라 종신보험 판매과정에서 나타난 불합리한 관행을 일제 점검·시정하고자 함

- 상품설명서 등에 종신보험은 '저축(연금) 목적에 적합하지 않다'는 안내문구를 추가하고 종신보험과 연금보험의 비교 안내를 의무화하며, 불완전판매 소지가 높은 보험안내자료를 점검하고 시정

'17년 상반기중 보험회사별로 상품설명서, 기초서류 등을 개선토록 추진하며,

- 금감원은 지속적인 보험상품 감리 등을 통하여 보험상품 부실 안내자료에 대한 시정 및 그 이행여부에 대한 관리감독을 강화할 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