

# 금융소비자 CEO 레터



**금융감독원**  
금융소비자보호처



제8호 (2016. 12)  
금융소비자 CEO 레터

## Contents

---

|                                                      |   |
|------------------------------------------------------|---|
| 1. 「금융소비자보호 모범규준」 개정 . . . . .                       | 1 |
| 2. 금융소비자보호실태 자율평가 결과 . . . . .                       | 2 |
| 3. 고지의무 위반에 근거한 일방적인 보험계약 해지·변경 관행 개선 . . . . .      | 3 |
| 4. “차량 흠집·긁힘” 등을 사고로 조작하여 보험금을 편취한 보험사기 적발 . . . . . | 4 |
| 5. 보이스피싱 예방 캠페인 송(song) 전파 . . . . .                 | 5 |
| 6. 민원동향, 주요민원사례 및 제도개선사항 . . . . .                   | 6 |

## 01

# 「금융소비자보호 모범규준」개정

### 개요

금융당국은 금융회사의 자율성을 제고하는 동시에 금융소비자의 권익을 강화하기 위해 소비자보호 규제 강화·정교화를 추진중으로,

- 금소법 제정을 진행하는 한편, 금융회사에 유연성을 부여할 필요가 있는 과제에 대해서는 ‘금융소비자보호 모범규준’ 개정을 통해 이행

### 주요 개정방향

금융회사의 자율적인 불완전판매 예방 노력 유도, 금융소비자에 대한 정보제공 확대, 취약계층의 금융이용 편의성 제고 등

#### ① 금융회사 판매 임직원 인센티브 체계 개선

- 판매직원 평가시 불완전판매건수, 소비자만족도 등 판매의 질적요인도 반영토록 하고, CCO가 적정성을 검토하여 성과평가·보상체계 개선을 유도

#### ② 금융회사 보관자료 접근성 강화

- 금융회사 보관자료에 대한 소비자의 포괄적 열람·청취권을 보장하되, 소송·분쟁 조정 및 그 준비를 위한 목적으로 행사를 제한

#### ③ 금융회사 민원·분쟁 등 관련정보 공시 개선

- 소비자들이 금융회사 홈페이지에서 회사의 민원건수·분쟁현황 등 소비자보호 관련 정보를 한눈에 확인할 수 있도록 관련 규정을 보완

#### ④ 고령자 보호 및 장애인의 금융접근성 제고

- 고령자가 적절한 금융거래를 할 수 있도록 금융회사의 보호지침을 제시하고, 장애인의 금융서비스 접근성 제고를 위해 노력할 것을 권고

### 향후 계획

행정지도 시행절차(행정지도 변경예고 등)를 거쳐 ‘17년부터 시행

## 부탁드리는 말씀

■ 금융소비자와 금융회사의 신뢰관계는 일선 영업점에서의 금융거래에서 시작된다는 인식을 바탕으로,

- 금융회사가 자율적인 불완전판매 예방 및 금융이용자 편의성 제고 노력 등을 통해 소비자 권익 보호에 힘써주시길 부탁드립니다.

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 개요    | <p>직접평가 대상에서 제외된 25개* 금융회사들이 자율적으로 소비자보호실태 평가를 실시('16.10.10. ~ 10.28.)하고 그 결과를 금감원에 제출</p> <p>* 은행(2), 생보(4), 손보(5), 금투(5), 저축은행(9)</p>                                                                                                                                               |
| 평가방법  | <p>회사의 자의적 평가가능성을 최소화하기 위해 평가문항을 세분화·단순화하고 '보통'과 '미흡' 2단계로만 평가</p> <p>* 평가문항을 세분화하여 ○/X로 답변하도록 하고, 긍정답변(○)이 과반인 경우 '보통'으로 평가</p>                                                                                                                                                      |
| 평가결과  | <p>대상회사 중 11개사(44%)가 1개 부문 이상 미흡한 것으로 평가</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 직접평가 대상회사(66개사)에 대한 평가결과에 비해 미흡평가 회사가 많아 상대적으로 소비자보호 인프라가 취약함을 시사</li> </ul>                                                                                                                    |
| 시사점   | <p>자율평가 특성상 자의적 평가 및 관대화 우려가 있었으나, 전반적으로 성실한 평가를 실시한 것으로 판단</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 다만, 일부 회사의 경우 평가근거가 매우 부실하고 평가결과의 신뢰성이 의심되는 사례*가 있어 경영진의 관심과 자율적인 개선 노력이 필요</li> </ul> <p>* ① 평가근거 및 증빙자료 부실(미제출), ② 평가문항의 자의적 해석을 통한 관대한 평가, ③ 평가기준을 무시한 임의 평가, ④ 평가 오류</p> |
| 향후 계획 | <p>자율평가 회사 대상 설명회를 개최하여 평가결과 등을 안내하고, 평가결과 신뢰성이 의심되는 회사에 대해서는 CCO면담을 통해 개별지도</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 자율평가의 신뢰성 제고를 위해 향후 평가결과는 대표이사 확인 후 제출토록 하고, 부실평가 회사는 차년도 직접평가 대상에 포함할 예정</li> </ul>                                                                        |

## 부탁드리는 말씀

- 자율평가가 요식행위에 그치지 않고 실질적으로 회사의 소비자보호 역량 강화로 이어질 수 있도록 CEO의 꾸준한 관심과 지원을 요청드리며,
- 특히 내년부터 부실평가 회사는 차년도 직접평가 대상에 포함할 예정이므로 충실한 평가가 이뤄질 수 있도록 각별한 관심을 기울여 주시기 바랍니다.

03

## 고지의무 위반에 근거한 일방적인 보험계약 해지 · 변경 관행 개선

### 개요

그간 보험가입자가 고지의무를 위반하였다는 이유로 보험사가 계약을 일방적으로 해지하거나 보장을 축소하여 소비자 불만이 다수 제기\*

\* 지난 1년간('15.4.1.~'16.3.31.) 동의없이 계약을 해지하거나 보장내용을 일방적으로 변경하였다는 등의 내용으로 다수의 민원이 접수(887건)

- 고지의무 위반을 이유로 한 보험사의 부당한 보험계약 해지 · 변경 관행을 개선하기 위해 제도개선을 추진

### 문제점

고지의무 위반시 계약을 전부 해지하거나, 고지위반과 관련성이 없는 신체부위 또는 질병까지 보상범위에서 제외하여 소비자 불만을 초래

- **계약해지** | 보험회사가 계약을 전부해지하는 경우 계약자는 앞으로 발생할지 모를 다른 신체부위의 질병 등에 대해 보상받을 기회를 상실
- **보장축소** | 고지의무를 위반한 병력과 아무 관련이 없음에도 보험금을 부지급함에 따라 보험의 효용성 및 보험회사에 대한 신뢰도 저하

### 개선방안

'17년 상반기 중 보험약관을 개정하여 고지의무 위반시 보험계약의 변경근거 등을 명확히 규정함으로써 소비자보호 강화

- 고지의무 위반시 보험계약 변경근거\* 마련, 보험계약 변경시 고지의무 위반병력과 직접 관련성이 없는 신체부위(질병)는 보장  
\* 예) 조건부 인수가 가능한 경우 계약자 동의를 얻어 부담보를 설정하여 계약유지 가능
- 보험계약 해지 · 변경시에는 그 사유를 구체적으로 설명하고 변경시에는 보험계약자의 동의를 받도록 지도

## 부탁드리는 말씀

- 고지의무 위반시 보험계약 변경 근거를 보험약관에 명확히 규정하고, 객관적인 기준에 따라 설명 및 안내절차를 강화함으로써

- 일방적인 보험계약 해지 · 변경으로 인한 소비자 불만이 발생치 않도록 각별히 유의하여 주시기 바랍니다.

## “차량 흠집·긁힘” 등을 사고로 조작하여 보험금을 편취한 보험사기 적발

### 조사배경

일상생활 중 흔히 발생하는 차량의 흠집·긁힘 등을 차량사고\*에 의한 것처럼 허위 조작하여 자동차보험으로 차량 전체를 도색한다는 제보 접수

#### \* [가해자 불명사고] 및 [단독사고]

- **가해자 불명사고** | 주차한 차량이 누군가에 의해 긁혔다는 등 사고일자, 사고내용 및 가해자가 불명확한 사고
- **단독사고** | 운전중 주차장 벽이나 기둥에 긁혔다거나 도로 턱에 부딪혔다는 등 사고사실을 객관적으로 확인하기 어려운 사고

### 주요 혐의점

- ① 여러 번의 사고를 동일 날짜에 일괄 접수하고
- ② 사고내용이 거의 유사하며
- ③ 차량표면이 선형태로 긁혀 있는 등 파손부위가 일정한 패턴을 보임

#### 사 례

전ㅇㅇ은 ① '15.4월 주차중이던 차량의 조수석 부분이 긁히고, ② '15.5월 주차중이던 차량의 운전석 부분이 긁혔다며 '15.5월 두 건의 보험사고를 일괄 접수하고 차량 전체를 도색

### 조사결과

'15.1.1. ~ '16.5.31. 기간 중 “가해자 불명사고” 등으로 2건 이상의 사고를 동일 일자에 일괄 접수하여 차량전체를 도색한 9,584대(사고건수 19,449건, 지급보험금 161억원, 운전자 8,846명)에 대한 보험금 지급자료 등을 분석하여

- 사고조작 혐의가 뚜렷한 881명(1,860건, 18.2억원)과 상습 정비업체 3곳을 적발하고, 수사기관에 통보예정(12월중)

### 부탁드리는 말씀

- ▣ 이번 보험사기 적발사례에서 보시는 바와 같이 다양한 수법의 보험사기가 끊임없이 발생하고 있습니다.
- 보험사기 수법이 갈수록 다양해지는 만큼, 보다 정교한 조사기법 마련 등을 통해 보험사기에 적극적으로 대응해주시기 바라며, 보험사기가 불법행위라는 인식제고를 위해서도 많은 노력을 기울여주시기 바랍니다.

## 05

# 보이스피싱 예방 캠페인 송(song) 전파

### 추진배경

보이스피싱 척결을 위한 지속적인 노력에도 불구하고, 보다 교묘한 대출빙자형 수법 등을 통해 피해가 계속 발생

\* 금융회사 직원을 사칭하면서 위조된 재직증명서 제시, 금융회사 홈페이지를 모방한 사기 홈페이지 이용, 전화를 받으면 표시되는 발신자 번호 변조(변작) 등

- 이에 대해 사기범이 전화로 돈을 요구하는 순간, 국민들이 반사적으로 경각심을 가질 수 있도록
  - 국민들에게 친숙한 노래를 활용하여 일상생활속에서 반복적인 학습을 통한 예방 교육 추진

### 주요내용

국민들에게 친숙한 노래인 “백세인생”(가수 : 이애란)을 개사하여 예방 캠페인 송 “보이스피싱 안 속는다 전해라~”를 제작\*하여 보급

\* 보이스피싱 사기범이 최근 유행하는 대출빙자형 보이스피싱 수법 등으로 돈을 요구하는 순간, 이를 뿌리치는 모습을 노래 가사로 표현

- 가수 이애란을 보이스피싱 예방 홍보대사로 위촉(10.25일)하고 KBS 전국노래자랑 신년 특집방송(17.1.1일 방송) 등을 통해 국민들에게 홍보
- 금감원·경찰청이 공동으로 운영하는 보이스피싱 예방 홈페이지 ‘보이스피싱 지킴이’ 사이트를 통해 온라인으로 캠페인 송을 배포하고
  - 노인복지관 현장교육 등 정보취약 계층 등을 대상으로 한 온·오프라인 예방 교육, 홍보에도 적극적으로 활용

## 부탁드리는 말씀

■ 금융회사에서는 국민들이 동 캠페인 송을 통해 최근 보이스피싱 수법을 이해하고 경각심을 가질 수 있도록, 전파에 적극 협조하여 주시기 바랍니다.

※ 전파방안 예시 : 금융회사 홈페이지에 캠페인 송 소개 및 다운로드\*, 배너 게시, 영업점 객장 내 TV를 활용한 동영상 방송, 내부 직원교육 또는 외부 교육시 캠페인 송 적극 활용 등

\* 금융회사에는 금융권역별 협회·중앙회를 통해 배포되며, 고객들은 ‘보이스피싱 지킴이’ 사이트를 통해 다운로드 가능

## 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 11월중 금감원에 접수된 민원은 6,401건으로 전년동기(6,150건) 대비 251건 (4.1%) 증가

- 손해보험 민원이 37.2%(2,381건)로 가장 큰 비중을 차지하며, 생명보험 25.3% (1,625건), 비은행 22.7%(1,452건), 은행 10.5%(669건), 금융투자 4.3%(274건) 순

#### 권역별

전년동기 대비 손해보험(↓3.1%, ↓75건), 은행(↓12.1%, ↓92건) 권역의 민원이 감소한 반면, 생명보험(↑0.4%, ↑6건), 비은행(↑33.3%, ↑363건), 금융투자(↑21.8%, ↑49건) 권역의 민원은 증가

- **은행** | 여신(↓24.1%, ↓51건), 신용카드(↓54.9%, ↓28건), 예적금(↓15.6%, ↓22건) 등 주요 유형의 민원이 감소함에 따라 전년동기 대비 12.1%(↓92건) 감소
- **비은행** | DCDS 관련 민원이 다수 접수(384건)됨에 따라 전년동기 대비 33.3%(↑363건) 증가
- **손해보험** | 보험금 산정 및 지급 관련 민원이 12.4%(↓138건) 감소함에 따라 전년 동기 대비 3.1%(↓75건) 감소
- **생명보험** | 고지 및 통지의무 위반(↓45.2%, ↓28건), 계약의 성립 및 해지 (↓12.3%, ↓9건) 등의 민원이 감소했으나, 보험모집 관련 민원이 10.6%(↑67건) 증가함에 따라 전년동기 대비 0.4%(↑6건) 증가
- **금융투자** | 증권사 직원이 민원인들로부터 투자금을 수취한 후 잠적하였다며 투자금 반환을 요청하는 집단민원(53건)이 발생함에 따라 전년동기 대비 21.8%(↑49건) 증가



## II

## 주요 민원 · 분쟁 및 상담사례

### 생명보험

#### ◆ 홈쇼핑을 통해 가입한 상품의 불완전판매가 인정되어 기납입보험료를 환급하도록 조정

**민원내용** | 민원인은 홈쇼핑에서 광고하는 고령자를 위한 실버보험에 가입하였는데, 광고 내용과는 달리 보장항목과 보험금 지급 횟수가 너무 적다며 기납입 보험료를 환급해달라는 내용의 민원 제기

**처리결과** | 광고상의 보험금 부지급 사유에 대한 설명이 부족하고, 보험금 지급 횟수에 제한이 있으나 “진단금을 계속 준다”는 문구를 사용해 소비자의 오인을 유발한 점이 인정되어 기납입 보험료를 환급하도록 조정

### 은행

#### ◆ 수취인과의 연락 두절을 사유로 착오송금액 반환을 거절한 은행에 대하여 착오송금액을 송금인에게 반환토록 조정

**민원내용** | 민원인은 수취인을 상대로 착오송금에 대한 부당이득반환금 청구 소송을 제기하여 승소하였음에도 수취은행이 수취인의 대출금과 상계처리한 착오송금액을 반환하지 않는 것은 부당하다는 민원을 제기

– 은행입장 | 부당이득금 반환판결은 수취인 소재불명에 따라 공시송달을 통해 이루어진 것으로, 수취인의 반환의사를 확인할 수 없으므로 착오송금액 반환 곤란

**처리결과** | 공시송달을 통한 판결도 당사자를 구속하는 법적효력이 있으므로 은행에 대하여 착오송금액을 반환하도록 조정

### 금융투자

#### ◆ 증권사 직원의 과당매매로 인한 피해액 일부를 배상토록 조정

**민원내용** | 민원인은 증권사 직원에게 주식매매를 포괄적으로 위임했는데, 담당 직원이 거래기간 중 빈번한 회전매매를 통해 민원인에게 3억원 상당의 손실을 입혔다며, 손실액 전액을 보상해달라는 내용의 민원을 제기

**처리결과** | 증권사에서 과당매매를 인정하였으나, 민원인과 담당 직원이 5년이상 주식 및 관련 상품 거래를 해왔으며, 직원이 거래기간 중 유선 등의 방법으로 거래내역을 통보한 점을 고려하여 피해액의 일부를 배상토록 조정



## 소비자보호 관련 제도개선 사항

1

### 카드사 선불카드 표준약관 제정(17.3.1.부터 시행 예정)

카드사 선불(기프트)카드의 이용 및 부정사용·분실·도난 발생시 보상과 관련된 소비자 불만\*이 지속되어 「카드사 선불(기프트)카드 표준약관 제정」을 추진

\* 선불카드 부정사용 발생시 약관 문구를 근거로 보상을 거부하고, 분실·도난시 보상도 미흡

- 사용등록한 무기명식 선불카드의 분실·도난 신고시 카드를 재발급하고 부정 사용금액을 보상토록 하며, 선불카드 위·변조시 카드사 책임을 강화
- 사용불가 가맹점 등 안내 강화, 카드사가 결제범위를 임의로 제한할 수 없도록 약관에 명시, 선불카드 이용 관련 고객 안내 강화 및 환불요건 완화

2

### 보험회사의 불합리한 보험계약 부활 관행 개선추진(17.상반기 중 개선 예정)

보험료 미납으로 실효된 보험계약의 경우 기존 계약내용과 동일한 상태로만 부활이 가능해 소비자 부담이 발생하고 있어, 이의 개선 필요

- 부활시 계약내용 중 일부 보장(특약)을 제외하거나 보험가입금액을 감액하여 부활이 가능하도록 관련 업무절차\*를 개선

\* 보험약관상 부활관련 업무절차를 회사가 별도로 정하도록 하고 있음

3

### ELS 등 판매시 특정 투자자 숙려제도 시행(16.12월중 행정지도 예고 및 시행 예정)

상품구조 및 위험요인이 다양한 파생결합증권 투자시, 투자자가 상품을 충분히 숙지하고 거래할 수 있도록 투자자 보호장치를 마련할 필요

- 고령자 등 특정투자자가 ELS 등의 상품구조 및 투자위험 등을 충분히 숙지하고 투자결정을 할 수 있도록 2영업일이상 숙려기간 부여

※ 현재 80세이상 초고령자를 대상으로 숙려제도\*를 시행하고 있으나 제한적으로 적용되고 있어 이를 확대 적용

\* 가족의 조력이나 관리직원 동석에 없는 경우에 한해 숙려기간(1일 이상) 부여



## 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 7:00  
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

- 금융소비자 정보 포털「파인(FINE)」 | <http://fine.fss.or.kr>  
\* 금융거래과정에서 필요하거나 알아두면 유익한 정보를 망라하여 제공
- 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