

금융소비자 CEO 레터



금융감독원
금융소비자보호처



제2호 (2016. 6)
금융소비자 **CEO 레터**

Contents

- 1. 新 민원·분쟁 처리시스템 시범실시 결과 1
- 2. 현장중심 민원 처리결과 도출된 불합리한 업무관행 개선 . . . 2
- 3. 보험사기 근절을 위한 예방 및 척결 대책 3
- 4. 문제행동 소비자에 대한 엄정 대처 4
- 5. 최근 대포통장 발생 현황 5
- 6. 민원동향, 주요 민원사례 및 제도개선 사항 6

01

新 민원·분쟁 처리시스템 시범실시 결과

추진배경

新 민원·분쟁 처리시스템의 핵심인 자율조정제도의 전면 실시에 앞서 시범운영을 통해 '자율조정 표준매뉴얼'의 완성도 검증과 함께

- 금융회사와 금감원의 자율조정제도 준비사항 점검 및 미비점을 보완하여 新제도의 조기 정착 및 활성화를 도모

경과

'16.3.14~3.25 중 접수된 민원·분쟁(1,067건) 중 718건(67.3%)을 대상으로 금융회사 자율조정을 의뢰하였고

- 금융회사, 금융협회, 금감원 금융민원센터 및 분쟁조정실이 참여하는 작업반(24명)을 중심으로 자율조정 성립률, 건별처리시간 등을 정밀 분석

주요내용

금융회사 자율조정 성립률은 전체 32.8%이며, 권역별로는 보험권이 23.8%, 비보험권(은행, 중소금융, 금투, 여전)은 40.0%로 분석

- 영업부서가 주도하는 3단계*에서 성립률이 높았고, 표준매뉴얼에서 정한 민원인 소통확대 등 절차 준수로 처리에 투입되는 시간도 증가(건당 8.4시간 → 13.3시간)

* 민원발생빈도가 높은 영업부서가 현장조사, 부서간 협의 등을 거쳐 조정하는 단계

- 新제도에 관한 금융회사 경영진의 이해도*, 전문인력 운영, 자율조정 제도 내규화 및 전산시스템 구축 등 자율조정 준비체계는 대체로 미흡

* 경영진에 자율조정제도를 보고한 회사 69개사(71.9%), 사내 안내 25개사(26.0%) 등으로 조사

부탁드리는 말씀

■ 新 민원·분쟁처리시스템의 금융회사 전면시행('16.9월)에 앞서 자율조정제도 회사내 준비체계(인프라)구축에 대한 CEO의 관심을 당부드립니다.

- 충실하고 적극적인 처리를 위한 전문인력(의료심사, 손해사정 전문가 등) 확충, 소비자보호조직 강화 및 민원인과의 소통 확대 등을 통해
 - 자율조정 성립률을 제고하고 금융회사에 대한 소비자 신뢰도가 향상될 수 있도록 노력해주시길 것을 부탁드립니다.

현장중심 민원 처리결과 도출된 불합리한 업무관행 개선

추진배경

금융소비자보호처는 조직 확대개편('16.2.15.) 이후 처음으로 분쟁민원에 대한 영업
점포 현장조사*를 실시하여 적체된 민원을 일시에 해소

* '16.3.14.~4.15. 기간중 24개 금융회사를 대상으로 현장조사를 실시하였으며, 민원처리 기간 단축 및
소비자피해 구제 등 성과 시현

- 이 과정에서 금융회사의 불합리한 업무관행을 확인하였으며, 민원 발생을 근본적
으로 방지하기 위하여 이러한 관행을 지속적으로 개선할 계획

주요내용

현장조사과정에서 5건의 제도개선 필요사항 및 2건의 현장점검 필요사항 발굴

구 분	내 용	추진일정
제도개선 (5건)	① (은행) 공동명의 예금 관리절차 개선	'16년 2/4분기
	② (여전) 신용카드사의 소비자 오해유발 표준스크립트 개선	'16년 3/4분기
	③ (보험·금투) 완전판매 모니터링 운영방식 개선	'16년 3/4분기
	④ (보험) 청각장애인에 대한 보험상품 완전판매 모니터링 방식 개선	'16년 4/4분기
	⑤ (보험) 변액보험 모집시 적합성 진단의 실효성 제고	'16년 4/4분기
현장점검 (2건)	⑥ (보험) 건강체 할인특약에 대한 보험회사 안내실태 점검	'16년 3/4분기
	⑦ (보험) 계약전 알릴의무 관련 보험회사 업무실태 점검	'16년 4/4분기

※ 제도개선 추진 세부내용은 "현장중심 민원 처리결과 도출된 금융회사의 불합리한 업무관행 개선 추진"
금감원 보도자료 참조('16.5.23.)

추진계획

현재 금감원이 중점 추진하고 있는 「제2차 국민체감 20대 금융관행 개혁」의 세부 개혁
과제에 포함시켜 추진

부탁드리는 말씀

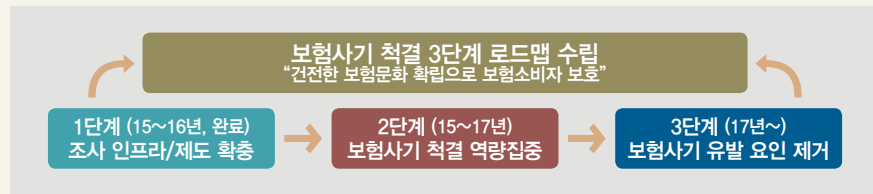
- 앞으로도 금감원은 현장중심 민원처리를 지속 실시하여 금융회사의 불합리한 업무관행을 적극
발굴, 개선할 계획입니다.
- 금융회사 자체적으로도 각종 민원처리과정에서 도출되는 금융소비자의 요구, 불만 등을 경영
개선 활동에 적극 반영하여
- 궁극적으로 금융소비자 불만사항의 근원적 해소를 가져올 수 있도록 CEO의 관심을 요청
드립니다.

03

보험사기 근절을 위한 예방 및 척결 대책

추진배경

금감원은 보험사기 척결을 위한 3단계('15~'17년) 추진 로드맵을 마련하고, 1단계로 인프라 확충 등 조사기반 강화를 추진('15~'16.5월)



- 조사관련 인프라가 확충됨에 따라 사무장병원 등 그룹형 보험사기 조사 집중 실시 등 「2단계 척결 특별대책」을 마련('16.5월)

2단계 대책 주요내용

보험사기 수과정에 걸쳐 보다 더 강력한 대응체계 및 보험소비자 보호방안 마련을 위해 5개 부문 20개 과제*를 발굴

* 보험사기척결(취약분야 기획조사 강화 등), 보험질서 확립(유관기관과의 공조, 대국민 홍보강화 등), 소비자 보호(보험금 지급 부당지체 제재, 보험조사 목적의 과도한 소송제기 방지) 등

부탁드리는 말씀

- 금감원은 「3대 보험사기 예방시스템」을 구축하여 '16.5월 부터 가동하는 등 보험사기 조사의 제도적 기반을 구축하였으며,

- ① 과다 보험가입 차단을 위한 「보험가입내역 조회시스템」 보강
- ② 보험사기 연루 가능성 높은 고위험군 대상 「보험사기 상시감시시스템」 도입
- ③ 조직형 보험사기 적발을 위한 「보험사기 인지시스템」 고도화

- 보험사의 '보험사기 유발 보험계약 차단 실태 점검' 등 업계 자율의 건전한 보험문화 정착을 위한 과제(3단계 추진과제)를 지속 발굴할 계획입니다.

- 이에 보험회사도 상품설계 및 보험계약의 심사 단계에서부터 사기유발 계약을 철저히 차단할 수 있도록 해주시고,

- 보험사기 조사과정에서 소비자의 권익이 침해되지 않도록 내부통제를 한번 더 점검해 주시기 바라며,
- 특히, 홍보·소비자보호 강화 등을 통해 '보험사기 근절에 대한 국민적 동참'을 이끌어 낼 수 있도록 관심과 지원을 요청드립니다.

추진배경

도를 넘는 일부 문제행동 소비자로 인해 금감원 및 금융기관 민원담당자들이 받는 신체적·정신적 피해가 심각한 수준에 이름

- 최근 금융권의 고객센터직원 보호를 의무화하는 내용*의 금융관련 5개 법률**이 개정되어 조만간 시행될 예정('16.5.17. 금융회사 및 협회에 유의사항 공문 발송)

* 고객의 성희롱, 폭행 등으로부터 직원을 보호하기 위하여 ①직원 요청시 담당자 교체, ②직원에 대한 치료 및 상담지원, ③직원을 위한 상시 고충처리기구 설치, ④직원보호를 위하여 필요한 형사고발 등 보호의무를 금융회사에 부과

** 은행법령, 자본시장법령, 보험업법령, 저축은행법령은 6.30, 여전법령은 9.30 시행 예정

추진경과

- ① 금감원은 「2016년 불법·부당 금융행위 척결대책」 중 3유·3불* 척결 대상의 하나로 문제행동 소비자 민원을 선정

* (3유)유사수신·대부·투자자문, (3불)불완전판매·불공정거래·불법부당행태(문제행동 소비자 민원)

- ② 문제행동 소비자 민원에 대한 신속·단호한 처리를 위해 '16.2월 특별민원대응팀을 신설하고 '16.4월 「특별민원 심의위원회」를 설치*

* '16.4.29(금) 위촉식 및 제1차 심의위원회 개최

- 심의위원회는 위원장을 포함한 외부 민간위원 4인, 금융소비자보호총괄국장 등 내부위원 4인으로 구성하여 심의기구의 공신력 제고
- 형사적 대응이 필요하거나 비합리적인 요구를 반복하는 민원을 특별민원으로 선정하여 각 유형별로 엄중히 대처할 예정

부탁드리는 말씀

■ 고객센터직원 보호를 의무화하는 내용의 금융관련 5개 법령 시행 전에, 자체적으로 기준을 정비하는 등 준비에 만전을 기하여 주시기 바라며,

- 문제행동 소비자에 대해서는 법과 원칙에 근거하여 대응함으로써 고객센터직원이 보호될 수 있도록 하여 주시기 바랍니다.

05

최근 대포통장 발생현황

발생현황

최근 2년간 대포통장 발생 건수는 지속적으로 감소하는 추세이나, 여전히 성행하고 있는 상황

대포통장(보이스피싱 피해액) 월평균 추이('14년 하반기~'16년 1~4월)

(단위 : 월평균, 건, 억원)

구 분	'14.하반기	'15.상반기	'15.하반기	'16.1~4월
대포통장 발생건수	8,990	5,854	3,678	3,524
(보이스피싱 피해액)	(337)	(261)	(146)	(117)

- '16년 1~4월 중 신규개설된 계좌수 대비 대포통장 발생 비율은 평균 0.01% 수준으로 '15년 하반기 대비 0.02%p 하락

– 국민은행의 월평균 대포통장 발생건수(686건)가 전년 하반기(770건) 대비 가장 큰 폭(△10.9%, 84건)으로 감소*

* 20대 구직자 등 취약고객군을 대상으로 유의사항을 안내하도록 전산시스템을 마련하는 한편, 직원 교육 강화 및 피해예방 우수직원을 대상으로 하는 인센티브 체계를 도입한 데 기인

– '15년중 대포통장 모집광고를 분석한 결과, 사기범들은 모니터링이 철저한 농협(중앙회 포함)의 통장을 기피하는 사례도 있었음('16.3.28. 보도자료)

* 농협은 국내 최대 규모로 모니터링 전담 인력(주간 15명, 야간 6명)을 24시간 운영중

※ 금융위원회는 「전기통신금융사기 특별법」에 따라 일정기준*을 초과한 대포통장 과다 발생 금융회사에 대해 개선계획 제출을 명령할 수 있음

* i) '반기별'로 감독원장이 정하는 대포통장 발생 비율(0.2%)

ii) 대포통장 발생건수와 피해환급금액이 3개월 연속 증가한 경우

부탁드리는 말씀

■ 대포통장은 보이스피싱 등 금융사기의 최종 단계인 현금인출에 사용되는 수단이므로 금융사기 예방을 위해 반드시 근절되어야 합니다.

- 따라서 내부통제 체계 구축, 직원에 대한 인센티브 강화 및 인력 확충 등을 통해 대포통장이 근절될 수 있도록 CEO의 지원과 관심을 당부드립니다.

민원동향, 주요 민원사례 및 제도개선 사항

☞ 금감원이 매분기별로 금융소비자, 소비자단체 및 언론 등에 배포하는 자료의 요약본입니다. 최근 소비자보호와 관련 이슈를 파악할 수 있는 자료이니 내용을 살펴보고 소비자권익 보호 업무에 적극 활용하여 주시기 바랍니다.



I 민원 · 상담 동향

총괄

'16년 1분기중 금감원에 접수된 민원은 18,120건으로 전년 동기(17,678건) 대비 2.5%(↑ 442건) 증가

- 보험 민원이 64.1%(11,615건)로 가장 큰 비중을 차지하며, 비은행 19.3%(3,495건), 은행 12.6%(2,283건), 금융투자 4.0%(727건) 순

권역별

은행은 전년동기 대비 8.5%(↓ 211건) 감소하였으나, 비은행은 5.5%(↑ 183건), 보험은 3.7%(↑ 418건), 금융투자는 7.7%(↑ 52건) 증가

- **은 행** | 여신 관련 민원*이 6.7%(↓ 48건), 예적금 관련 민원이 12.1%(↓ 52건) 감소함에 따라 전년동기 대비 8.5%(↓ 211건) 감소

* 신규 · 만기연장 거절 등

- **비 은행** | 신용카드 관련 민원*이 4.9%(↑ 58건), 신용정보 관련 민원이 13.4%(↑ 59건) 증가함에 따라 전년동기 대비 5.5%(↑ 183건) 증가

* 신용카드 발급 거절, 한도제한 등

- **보 험** | 면부책결정 관련 민원*이 25.6%(↑ 234건) 증가하고, 자동차보험 약관개정 반대 집단민원(124건)이 발생함에 따라 전년동기 대비 3.7%(↑ 418건) 증가

* 보험사고 유무, 약관상 면책 등

- **금융투자** | ELS 등 파생상품 관련 민원*이 66.7%(34건), 펀드 관련 민원이 137.0%(37건) 증가함에 따라 전년동기 대비 7.7%(↑ 52건) 증가

* 임의매매, 불공정거래 조사 등



II

주요 민원 · 분쟁 및 상담사례

손해보험

민원내용 | 민원인은 자녀의 음주운전 중 자기차량사고에 대해 보험금을 청구하였으나, 보험가입 당시 설명되지 못한 약관규정을 근거로 보험회사가 보험금 지급을 거절하는 것은 부당하다며 민원을 제기했습니다.

- 보험회사는 음주운전으로 인한 자기차량손해를 보상하지 않는다는 약관조항은 설명 대상이 아님을 주장

처리결과 | '기명피보험자와 같이 살거나 생계를 같이 하는 친족'의 음주운전으로 인한 자기차량 손해가 약관상 면책된다는 내용은 중요한 사항으로 보험회사의 설명의무가 면제된다고 보기 어려우므로 보험금을 지급하도록 권고했습니다.

생명보험

민원내용 | 민원인은 보험 만기 직전 간암 진단을 받고 만기직후 암수술(간이식술) 및 입원치료를 받고 보험금을 청구했으나, 보험사가 만기 이후 발생한 수술 및 입원이라는 이유로 관련 보험금을 지급하지 않고 있다며 민원을 제기했습니다.

- ※ 보험사는 민원인의 보험기간이 이미 종료되었으므로 만기 이후의 수술 및 입원 관련 보험금을 지급할 수 없다고 주장

처리결과 | 보험기간 중 암진단을 받고 보험기간 종료 후 입원치료 및 수술을 받은 경우, 이러한 과정은 일련의 사고(단일한 사고)로 보아야 할 것이므로, 해당 약관의 내용(연속된 만기 이후 입원급여금 지급) 등에 따라 보험금을 지급하도록 조정했습니다.

신용카드 ①

민원내용 | 민원인은 본인의 형이 민원인 신분증을 이용하여 신용카드를 발급받고 천만원 상당을 사용한 후 사망하자 부정사용대금에 대한 이의를 제기하면서 우리원에 분쟁조정을 신청 하였습니다.

- 카드사는 부정사용자가 사망했다는 사실에 관한 증빙(사망진단서 등)을 요구하였으나, 민원인이 직계가족이 아닌 형의 사망진단서를 구비하기 어렵다고 하여 보상심사가 진행되지 않고 있었습니다.

처리결과 | 카드사가 행정자치부에서 제공*받는 사망자 데이터를 조회하여 사망사실에 대한 증빙을 같음하고 보상절차를 개시하도록 조정했습니다.

- * 카드사는 사망자 명의 신용카드 해지 등의 업무처리를 위해 행정자치부로부터 연 2회 사망자 데이터를 수집하여 자체 사망자 데이터베이스를 운영

신용카드 ②

민원내용 | 민원인은 중소기업 대표이사로 재직하던 당시 회사 법인카드 채무를 연대보증하였는데, 카드사가 '11.3월 대표이사직에서 물러난 이후 발생한 채무에 대해 보증책임을 묻는 것은 부당하다며 민원을 제기했습니다.

처리결과 | 판례(대법원 89다카1381)에 따르면, 유사사례에서 보증인에게 보증계약 해지권을 인정하고 있고, 민원인이 퇴사 당시 보증인 변경을 신청*한 정황이 있는 등 해지권을 행사한 것으로 볼 수 있으므로 퇴사 후 발생한 채무에 대한 보증책임을 면책하도록 조정했습니다.

* 본인이 퇴직하게 되었으니 신임 대표이사로 보증인을 교체해달라고 요청

신용카드 ③

민원내용 | 민원인은 신용카드를 사용하던 중 채무면제·유예상품(DCDS)에 가입한 적이 없음에도 불구하고 관련 수수료를 납부하고 있다는 사실을 알게 되어 민원을 제기했습니다.

처리결과 | 전화권유(TM) 내용 확인 결과, 민원인의 상품 가입 의사가 명확하지 않았음에도 불구하고 카드사가 자의적으로 가입시킨 것이 확인되어 납입한 수수료 전액을 반환하도록 조치했습니다.

은행

민원내용 | 민원인은 사망한 부친의 상속예금에 대해 은행이 상속인 전원의 서명을 받아 해지처리를 하여야 함에도 불구하고, 본인의 서명을 받지 않고 나머지 공동상속인에게 예금을 분할하여 지급한 것은 부당하다는 민원을 제기했습니다.

처리결과 | 은행에서 민원인을 제외한 공동상속인들의 지급요청으로 상속예금 지급 관련 서류를 징구·확인 후 분할지급한 점, 민원인의 법정상속분은 법원에 공탁한 점, 법원에서 은행 내부 업무지침만으로 상속예금지급청구권의 행사를 저지할 수 없다는 법원 판례 등에비추어 볼 때 은행의 업무처리에 문제가 없다고 판단하여 민원인의 주장을 기각하였습니다.

금융투자

민원내용 | 민원인은 고위험상품인 DLS(기초자산 : 금, 은, 원유)에 가입후 원유가격 하락으로 손실이 발생하였으나, 증권사 직원이 해외에 거주하고 있는 민원인의 투자성향도 파악하지 않은 채 고위험상품을 권유하여 가입시킨 것이므로 증권사측에 대해 책임을 물어달라는 민원을 제기했습니다.

처리결과 | 증권사 직원이 고객의 투자성향을 파악하지 않고 고위험상품을 권유한 것은 적합성 원칙에 위배된다고 볼 수 있으므로 손해액의 일부를 배상하도록 권고했습니다.



III 소비자보호 관련 제도개선 사항

1

계좌이동 서비스 확대 시행 ('16.2.26.)

주거래계좌 변경시 소비자의 번거로움을 해소하기 위해 최초 도입('15.7월)후 단계적으로 시행 해온 계좌이동서비스의 최종 3단계 조치를 시행

- 신규거래를 희망하는 은행을 포함해 온라인뿐만 아니라 '은행창구'에서도 자동납부 및 '자동 송금'에 대한 조회 · 해지 · 변경 가능

2

보험가입시 서류 · 절차 간소화 ('16.4.1 시행, 준비기간 감안하여 6.30까지 유예)

소비자 편의제고와 보험회사 부담경감을 위해 자필서명 등 계약자확인을 최소화하고, 중복안내 사항을 통합 · 폐지하는 등 안내자료 정비

- 자필서명 등 축소(기준 14회 → 10회 등), 가입서류 간소화(가입설계서, 온라인보험 비교안내 확인서 폐지), 소비자 안내강화(가입상품 종류 명확화 등)

3

불합리한 금융약관 개선 ('16.2.1.)

금융 선진화와 국민신뢰 제고를 위해 금융회사에 일방적으로 유리하거나 금융소비자에게 불합리한 내용의 금융약관을 전면 점검하여 시정

- 은행약관상 포괄적 표현*으로 인해 고객에게 불리한 결과가 발생하지 않도록 고객에게 의무부과시 그 범위 · 내용을 약관에 구체적으로 명시

* 예) '발생 경위를 불문하고 은행이 부담한 일체의 손해 등에 대해 고객이 부담한다'

- 금융회사가 고객에게 더 이상 우대금리를 제공하지 않는 경우, 관련사항을 개별 통지하도록 은행약관 개선

4

휴대폰보험 관련 불합리한 관행 개선 ('16.2분기~)

불합리한 보험료 부담, 미흡한 보상, 보험사기 발생 등으로 소비자 민원이 다수 발생하고 있는 휴대폰 보험의 불합리한 관행을 점검하여 개선

- 손해율에 따른 보험료 차별화, 분실시 대체보상 가능한 휴대폰 범위 안내 강화, 보험사기 방지*를 위한 보험가입절차 강화

* 휴대폰 개통 이후 30일까지 가입이 가능하도록 되어 있으나, 개통일 외에는 실물 확인절차가 없어 보험가입시 이미 발생한 사고인지 여부 판단 곤란



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