

# 금융소비자 CEO 레터



**금융감독원**  
금융소비자보호처



제4호 (2016. 8)  
금융소비자 **CEO 레터**

## Contents

---

- 1. 「1사 1교 금융교육」 내실화 추진 . . . . . 1
- 2. 2016년도 상반기 불법금융 척결 추진성과 및 향후대응 . . . . 2
- 3. 보험사기 연루 보험업종사자에 대한 검사 실시 . . . . . 4
- 4. 대부업 감독 이관에 따른 소비자보호 업무 운영방안 . . . . . 5
- 5. 新민원·분쟁처리 시스템 전면시행에 따른 유의사항 안내 . . 7
- 6. 민원동향, 주요민원사례 및 제도개선사항 . . . . . 8

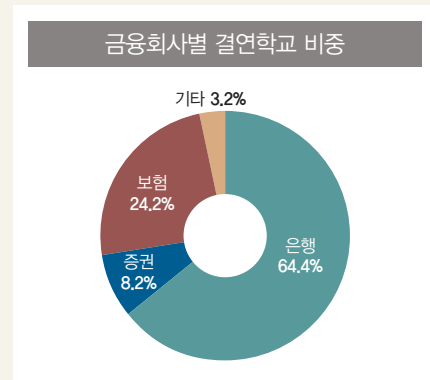
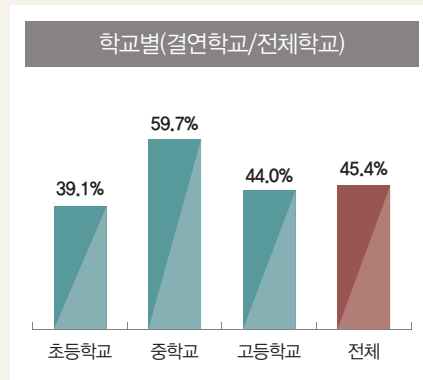
## 01

# 「1사 1교 금융교육」 내실화 추진

### 추진 경과

학교 금융교육 활성화를 위해 전 금융권이 함께 '15.7월부터「1사 1교 금융교육」정책을 중점 추진 중

- '16.3.16~6.30. 기간중 3차 참여 신청 및 결연 결과, 시행 1년만에 전국 초·중·고교의 45.4%에 달하는 5,232개교가 3,896개 금융회사 점포(본점 포함)와 결연을 맺는 등 단기간에 활성화 기틀 마련



- 설문조사 결과 학생들의 교육 만족도도 높고(긍정적으로 답변한 비율이 88%), 언론·교육당국·해외 등 대내·외에서 좋은 정책으로 평가받고 있음

### 향후 계획

「1사 1교 금융교육」이 학교에서 환영받는 금융교육의 핵심 프로그램으로 정착될 수 있도록 향후 금융교육 내실화에 총력

※ 세부 내용 : 「1사 1교 금융교육, 1주년 성과 및 향후계획」('16.7.11 보도자료) 참조

## 부탁드리는 말씀

□ 이와 같은 성과는 금융권이 어려운 환경에서도 적극적으로 동참해 주신 결과로서, 향후 「1사 1교 금융교육」이 보다 내실화될 수 있도록 많은 관심과 성원을 부탁드립니다.

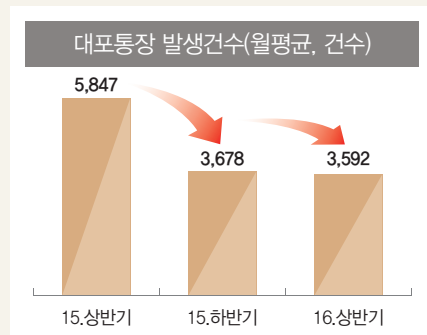
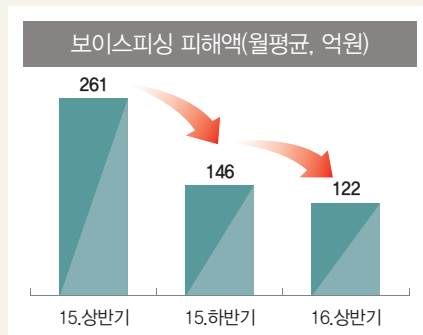
- 특히, 「1사 1교 금융교육」은 사회공헌활동의 일환으로 영업활동과 결부될 경우 정책의 신뢰도를 잃을 수 있으므로 교육시 직·간접적인 영업활동이 이루어지지 않도록 유의하여 주시기 바랍니다.

## 2016년도 상반기 불법금융 척결 추진성과 및 향후대응

### 추진 성과

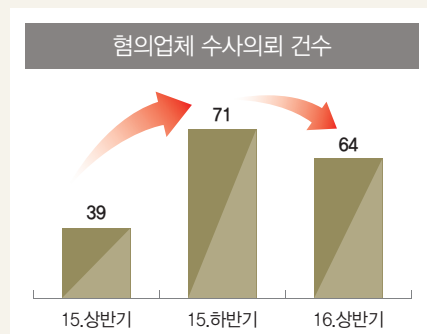
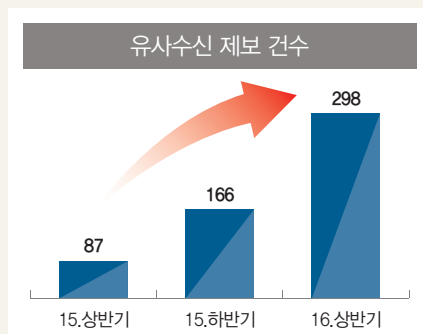
#### ① 보이스피싱 피해 지속적 감소 추세

- 경찰청과의 보이스피싱「112신고 및 현장예방·검거」체계를 구축(3월)
- '바로 이 목소리\*(수차례 신고된 동일 사기범, 9명)'를 전격 공개(5월)  
\* 국과수의 첨단과학수사기법인 인공지능(AI) 성문(목소리 지문)분석을 활용하여 사기범의 전화 목소리를 과학적·체계적으로 분석
- 방통위·이동통신 3사와의 공동캠페인으로 국민에게 피해예방 문자발송(5월)
- 「안심금융생활 국민네트워크\*」 출범(6.14)  
\* 각계 각층의 국민들이 불법금융 척결의 새로운 협력주체로 동참



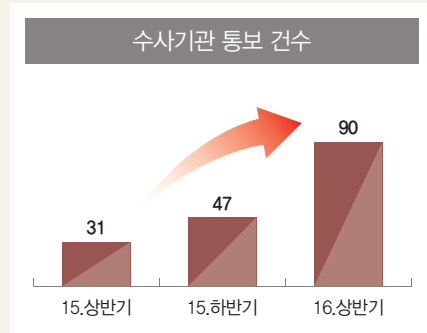
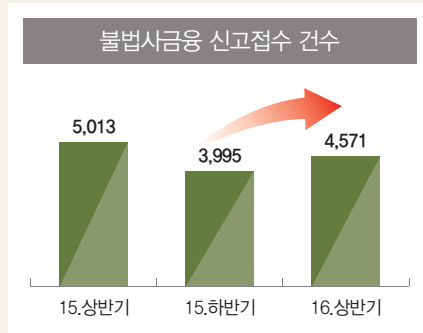
#### ② 유사수신 제보가 크게 증가하여, 혐의업체에 대한 신속한 수사의뢰

- 신고건수가 '16년 상반기동안 총 298건으로 전년대비 3.4배 증가하였으며, 이중 구체적 혐의가 있는 64건을 수사기관에 통보
- 검·경 파견직원 및 「현장점검관」을 활용한 현장탐문 실시 등 합동단속을 강화(5~6월)하였고, 경찰청·금융권과 공동제작한 「유사수신 피해예방 교육용VOD」를 활용하여 지속적으로 소비자주의 홍보



### ③ 불법사금융 근절을 위해 사회적 감시망 확충

- 국무조정실 등 관계기관 합동 “불법사금융 일제단속”을 추진(6~7월)
- 「불법금융 시민감시단」확대 개편 및 「불법금융 파파라치」제도 도입(6월)



### ④ 국민들이 ‘더이상 속지 않도록’ 고효능 홍보 추진

- TV방송 시사교양프로를 통해 “금융권 공동 불법금융 예방 특별홍보” 추진
- 국내기업의 국제금융사기 피해예방을 위한 집중홍보기간 운영
- 「불법금융 신고모니터단」을 통해 피해예방 홍보채널 및 사회적 감시망을 풀뿌리 단위까지 확대

#### 향후 대응

- 대포통장 발급실태 및 신·변종 보이스피싱 피해에 대한 모니터링을 강화
  - ※ 대포통장 과다발생 금융회사 선정 및 대응방안 마련, 금융권과 보이스피싱 피해예방사례 공유시스템 구축
- 「불법금융 파파라치」지속 홍보 및 「불법 사금융 피해자를 위한 대응요령 및 소송 지원 매뉴얼」 발간·배포를 통해 소비자의 대응능력을 제고
- 「안심금융생활 국민네트워크」등 시민·사회 단체들과 함께 취약계층 대상 맞춤형 홍보를 실시
  - ※ 전국 농업 경영인대회(8월중순 예정) 및 전국 여성대회(11월 예정)에서 금융사기 피해예방 집중 홍보 추진

#### 부탁드리는 말씀

- 불법금융에 대한 가장 좋은 대처방법은 사전예방인 만큼, 금융회사에서도 고객보호를 위한 예방 활동에 적극적으로 나서주시기 바라며,
- 지난 3월 대출빙자형 보이스피싱의 근절을 위한 금감원의 요청 사항\*이 차질 없이 진행될 수 있도록 각별히 신경써 주시기 바랍니다.

\* 대출 신규취급 또는 만기 안내시 송부하는 문자메세지 등에 사기예방 문구를 첨부하도록 협조요청 (불법단총괄-209)

## 보험사기 연루 보험업종사자에 대한 검사 실시

### 검사배경

'14.7월, 보험업법이 개정·시행되면서 보험사기 연루(連累) 보험업종사자\*에 대한 행정적 제재근거\*\*가 마련됨

\* 보험설계사, 보험대리점, 보험중개사, 손해사정사, 임직원 등

\*\* 등록취소 또는 6개월 이내의 업무정지 등

- 보험지식을 악용한 보험업종사자의 범죄행위\*에 단호히 대처한다는 차원에서 검사·제재를 체계적으로 실시할 필요

\* 보험업종사자가 가담·개입하는 형태의 보험사기 범죄는 1회성에 그치는 것이 아니라, 범죄의식이 없는 다수의 보험가입자를 끌어들이어 다량으로 사기범을 양산

### 검사대상

'15.12월, 보험사기 연루 보험업종사자에 대하여 첫 검사를 실시하였으며,

- '16.4월 실시한 전수조사에서 추출된 혐의자 등을 대상\*으로 검사를 실시할 예정

\* 검사과정에서 확인되는 추가 혐의자가 있을 경우에는 검사 대상에 포함하여 실시

### 검사일정

수사기관 수사사건에 대하여 우선 '서면검사'를 실시하고, 보험회사 자체조사건 등에 대하여는 순차적으로 '현장 검사'를 진행할 예정

#### 【대상사건별 검사일정(예정)】

| 대상사건  | 검사종류 | 검사일정(예정) |
|-------|------|----------|
| 수사사건  | 서면검사 | 3/4분기    |
| 자체조사건 | 현장검사 | 4/4분기    |

### 부탁드리는 말씀

- 보험설계사에 대한 윤리교육을 내실화 하는 등 보험회사 소속 보험설계사 등 보험업종사자가 보험사기에 연루되지 않도록 CEO의 많은 관심을 부탁드립니다.

04

## 대부업 감독 이관에 따른 소비자보호업무 운영방안

### 감독체계 개편

개정 대부업법 시행('16.7.25.)으로 대부업 감독기관이 금융당국과 지방자치단체(이하 '지자체')로 이원화됨에 따라

- 금감원은 대부업법상 금융위·금감원 감독대상 대부업자(이하 "금융위·원 등록 대부업자")에 대한 등록·감독·검사·민원처리 등을 수행

\* 대부채권매입추심업 영위, 2개 이상 시·도 영업소 설치, 대기업·금융회사 계열, 자산규모 120억원 이상(대부잔액 50억원 미만 제외)인 대부업자

### ※ 검사·제재 개편내용

- ✔ 검사대상 확대 : 금융위·원 등록 대부업자(340개→459개, '16.7.25. 현재) 및 대부업협회('16.9.4.)
- ✔ 제재업무 강화 : ① 제재대상자 확대  
(대부업자 → 대부업자 및 그 임직원 면직·정직·감봉)  
② 과징금(대주주에 대한 신용공여 위반시) 제도 신규 도입

### 검사 운영

대부업자에 대한 상시감시 강화로 법규 위반 가능성이 높은 대부업자 선별 및 집중 검사 실시

- 민원다발, 장기간 검사 미 실시 및 신규 등록 대부업자 등 우선 검사
- 불법채권추심, 법상 최고이자율 위반, 무분별한 연대보증취급 등 중점점검
- 총자산한도(자기자본 10배 이내) 및 최소 자기자본\* 유지요건 점검

\* 금융위·원 등록 대부업자 : 3억원 이상, 지자체등록 대부업자 : (법인) 5천만원, (개인) 1천만원

### 민원·분쟁처리

금감원은 금융회사와 소비자간 자율조정 활성화 등을 주된 내용으로 하는 新민원·분쟁 처리시스템 도입('16.9.1. 시행)

- 금융회사를 거치지 않고 우리원에 제기된 민원은 금융회사와 소비자간 자율조정을 통해 우선 처리하는 것이 핵심
- 우리원은 신속처리가 가능한 단순 정형화된 민원과 심층 검토가 필요한 민원을 분리하여 민원을 효율적으로 처리

※ 제도 도입 배경, 주요 내용 등은 금감원 보도자료('15.11.16. "금융 민원 분쟁처리 개혁방안") 참고

#### ※ 민원처리 방법

- ✔ 자율조정 : 금융거래계약에 기초한 권리구제 요청 등 이의신청성 민원으로서 금융회사에 민원 신청한 사실이 없는 경우
  - 자율조정은 14영업일 이내에서 처리하되, 불성립시 우리원이 직접 처리
- ✔ 직접처리 : 법규위반 및 부당행위 고발성 민원 등은 금융회사로부터 자료를 제출받아 검토 후 우리원이 직접 처리
- ✔ 이첩처리 : 금융회사의 영업행위나 경영방침에 대한 의견 · 해명 요구 등으로서 금융회사에 직접처리하는 것이 적절한 경우

## 부탁드리는 말씀

■ **대부업권** | 매년 대부이용자 및 대부규모의 확대와 함께 대부이용자의 권리의식도 높아져 금융 상담 · 민원이 증가될 것으로 예상되므로

- 지속적으로 민원이 접수되고 있는 부당채권추심, 과장광고, 무분별한 연대보증 등에 대해서 영업현장에서 불법행위를 근절하고,
  - ‘16.3~6월 실시한 현장검사 중 발견된 불합리한 업무관행\*을 솔선수범하여 자율 개선함으로써 대부업이 건전하게 발전하도록 변화를 주도해 주시기 부탁드립니다.

\* 금감원 보도자료('16.8.2. "대부업자의 불합리한 업무관행 개선") 참고

■ **원활한 민원처리를 위해 대부업체가 금감원 민원처리 프로세스를 충분히 이해하고 그 시스템에 조속히 적응하는 것이 필수적입니다.**

- 이에 금감원은 대부업협회를 통해 민원처리 절차에 대한 안내 자료를 송부하는 등 사전준비를 통해 원활한 민원처리 기반을 마련하였으니
- 회사내 민원 담당자들이 동 안내 자료 내용을 숙지하여 새로운 시스템에 조속히 적응함으로써 대부이용자들이 민원제기 과정에서 불편을 겪는 일이 없도록 많은 관심을 부탁드립니다.

■ **타업권** | 은행, 저축은행, 카드사 등의 경우 대부업체에 소멸시효 완성 채권을 매각하거나 채무자에 대한 통지를 소홀히 하여 불합리한 소비자 민원이 발생하지 않도록 업무에 만전을 기하여 주시기 바랍니다.

05

## 新 민원·분쟁처리 시스템 전면시행에 따른 유의사항 안내

### 개요

'16.9.1일부터 '자율조정 활성화'\*와 '민원유형별 분리처리'\*\*를 핵심으로 하는 新 민원·분쟁처리 시스템이 전면시행될 예정

\* 금융회사 미경유 민원은 금융회사와 민원인간 자율조정 과정을 거치도록 함

\*\* 금감원 처리 민원을 신속처리 민원(단순·정형화 민원), 일반민원(심층검토 필요 민원), 특별민원 등으로 분리하여 유형별로 처리

- 그러나, '16.5~6월 기간 중 시범실시결과에 따르면, 금융회사의 처리에 일부 미흡한 부분이 있어 전면시행에 앞서 집중적인 점검 및 보완 필요

### 주요 보완 필요사항

#### ① 자율조정 회신기일 준수 필요

- 금융회사는 14영업일 이내에 자율조정결과를 금감원과 민원인에게 회신하여야 하며, 9.1일 이후부터는 '자율조정 회신기한 준수여부'가 금융소비자보호실태 평가시 계량요소로 반영될 예정이므로 인력충원 등의 면밀한 대응 필요

\* 시범실시 결과 보험회사의 자율조정 회신기한 미준수 비율이 20.9%로 가장 높았음(은행 1.9%, 중소서민 6.7%, 금융투자 12.0%)

#### ② 결과회신시 의견서 및 판단근거자료 반드시 제출

- 금융회사는 금감원에 자율조정 결과를 회신하면서 민원인에게 발송한 안내문 외에 추가적으로 의견서(계약사항·일자별 처리경위·금융회사 검토의견 등) 및 그 판단 근거자료를 반드시 제출해야함

\* 시범실시 결과 의견서 등을 제출하지 않아 금감원이 금융회사에 재요청하는 사례 다수 발생

#### ③ 자율조정과정에서 민원인과의 충분한 소통 필요

- 당사자간 해결을 우선하는 자율조정제도 도입취지에 부합될 수 있도록 자율조정 과정에서 민원인과의 충분한 소통(관련근거에 대한 충실한 설명 등)\*필요

\* 자율조정활성화 매뉴얼에 따라 민원접수, 사실조사, 검토 및 결정, 안내문 수령여부 확인 단계 등에서 최소 4회 이상 민원인 안내(설명)가 이루어져야하나(「자율조정활성화 매뉴얼」 금융회사로부터 연락을 한 번도 받지 못했다는 민원인의 불만 다수 접수

## 부탁드리는 말씀

■ 新 민원·분쟁처리 시스템의 성공적인 도입을 위해서는 자율조정제도를 실제 운영하는 금융회사의 충실한 준비가 반드시 선행되어야 하고

- 인력충원 등을 통해 선제적으로 준비할 경우 소비자 만족도 제고, 실태평가 우수회사 선정, 감독 부담금 경감효과 등으로 이어질 수 있는 만큼 CEO의 각별한 관심과 인력충원 등의 적극적인 지원을 부탁드립니다.

## 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 7월중 금감원에 접수된 민원은 6,488건으로 전년 동기(6,620건) 대비 2.0%(↓132건) 감소

- 손해보험 민원이 38.7%(2,508건)로 가장 큰 비중을 차지하며, 생명보험 26.1%(1,696건), 비은행 20.4%(1,327건), 은행 11.2%(724건), 금융투자 3.6%(233건) 순

#### 권역별

은행, 비은행, 금융투자는 전년동기 대비 각각 18.7%(↓167건), 1.3%(↓17건), 14.0%(↓38건) 감소하였으나, 생명보험 6.1%(↑97건), 손해보험 0.5%(↑13건) 등 보험권역의 민원이 증가

- **은행** | 여신 관련 민원\*이 13.4%(↓32건), 신용카드 관련 민원이 48.7%(↓18건) 감소함에 따라 전년동기 대비 18.7%(↓167건) 감소  
\* 신규·만기연장 거절 등
- **금융투자** | 파생상품 관련 민원이 71.4%(↓15건), 주식매매 관련 민원이 65.9%(↓29건) 감소함에 따라 전년동기 대비 14.0%(↓38건) 감소
- **손해보험** | 면부채결정 관련 민원이 37.7%(↓74건) 감소하였으나, 보험모집 관련 민원이 33.9%(↑74건) 증가함에 따라 전년동기 대비 0.5%(↑13건) 증가
- **생명보험** | 보험금 산정 및 지급, 면부채결정 관련 민원이 21.0%(↑98건) 증가함에 따라 전년동기 대비 6.1%(↑97건) 증가
- **비은행** | 신용정보 관련 민원이 21.3%(↓52건) 감소함에 따라 전년동기 대비 1.3%(↓17건) 감소



## II

## 주요 민원 · 분쟁 및 상담사례

### 손해보험

◆ 피보험자가 굴삭기를 이용하여 작업을 하던 중 제3자와 토사운반계약을 맺고 있는 덤프트럭에 손해를 입혔다면 ‘피보험자가 소유 · 사용 · 관리하는 재물에 생긴 손해(면책사유)’에 해당하지 않음

**민원내용** | 민원인은 굴삭기 운전자가 작업도중 덤프트럭 적재함에 구멍을 뚫음에도 불구하고 덤프트럭이 피보험자가 소유 · 사용 · 관리하는 재물에 해당한다는 이유로 보험금 지급을 거절한 것은 부당하다며 민원 제기

**처리결과** | 덤프트럭이 피보험자와의 임차계약에 의한 것이 아니라 토사운반 계약에 의해 작업중이었다면, 면책사유인 피보험자가 소유 · 사용 · 관리하는 재물에 생긴 손해에 해당하지 않으므로 보험금을 지급하도록 권고

### 제3보험

◆ 고지의무 위반 사항이 경미함에도 보험계약 전체를 해지하는 것은 부당

**민원내용** | 피보험자는 난소 제거 수술을 받고 보험금을 청구하였는데, 보험사가 보험가입시 두드러기, 알레르기성 접촉피부염 치료, 위 · 식도 역류병 치료 사실을 고지하지 않았다는 사유로 질병담보 전체를 해지하고 상해담보만 유지 가능함을 안내한 것은 부당하다며 민원 제기

**처리결과** | 민원인의 의견을 수용하여, 보험사의 인수지침에 따라 고지의무 위반한 사항만 부담보로 계약 유지

### 생명보험

◆ 의료자문 결과, 양측 난소난관 절제술이 예방목적이 아닌 통상적인 치료목적의 수술로 인정되고 약관상 장애의 정의에 부합하여 납입면제를 적용하도록 조정

**민원내용** | 민원인은 양측 난소난관 절제술을 받아 장애상태가 되었는데도, 보험회사가 우측 난소난관 절제는 질병의 치료 목적이 아닌 예방적 목적이므로 약관상 장애(상해 또는 질병에 대하여 치유된 후 신체에 남아 있는 영구적인 정신 또는 육체의 훼손상태)의 정의에 부합하지 않아 보험료 납입면제를 거절한 것은 부당하다며 민원 제기

**처리결과** | 의료자문 결과, 양측 난소 모두 질병이 존재했으며, 양측난소난관 절제는 질병치료를 위한 통상적인 의료방법의 하나로 판단되어 약관상 장애의 정의에 부합하므로 납입면제를 적용하도록 조정

## 신용카드

### ◆ 리볼빙 수수료에 대한 안내 없이 납부한 수수료의 일부를 배상토록 조정

**민원내용** | 민원인은 수수료가 없다는 전화 권유(TM)를 받고 리볼빙 서비스를 이용하였으나, 관련 수수료가 청구된 사실을 뒤늦게 알고 수수료 전액을 환급해달라는 민원 제기

**처리결과** | 녹취 확인결과, 민원인에게 리볼빙 수수료를 제대로 안내하지 않은 사실이 확인되었으나, 2년간 카드고지서를 통해 리볼빙 수수료를 청구했음에도 인지하지 못한 민원인의 과실이 일부 인정되어 리볼빙 수수료의 50%를 환급토록 조정

## 금융투자

### ◆ 증권사의 수수료 수익을 높이기 위한 과도한 회전매매로 발생한 손해의 일부를 배상토록 조정

**민원내용** | 민원인은 증권사 직원에게 주식투자 등을 일임하였는데, 손실액 대비 위탁수수료가 70%에 달하는 등 과당매매로 인해 손해를 보았으며 민원을 제기

**처리결과** | 사실조회 결과 전체적으로는 과당매매로 보기 어려우나, 일부기간(8개월)동안 월평균 매매회전율이 900%를 상회하고, 동 기간 중 손실액 대비 수수료 비중이 87%에 달하는 등 빈번한 회전매매를 함으로써 신청인에게 손해를 입힌 사실이 확인되어 손해액의 일부를 배상하도록 권고



## 소비자보호 관련 제도개선 사항

1

### 어린이보험 관련 불합리한 관행 개선방안('16.8월말까지 완료 추진)

자녀를 위한 보장수단으로 가입 수요가 꾸준히 발생하고 있는 어린이보험 관련 불합리한 관행을 개선하고자 함

- 어린이보험은 불완전판매의 소지가 높으므로 상품 안내자료의 시정\*을 요구하고, 태아시기에 가입했다 하더라도 합리적인 사유가 없는 경우 보험금을 감액 지급하지 않도록 약관 개선

\* 출생 이후부터 보장이 된다는 사실을 명확히 안내토록 개선

2

### 대부업자의 불합리한 업무관행 개선('16년 하반기 중 추진)

자금사정이 여의치 않은 서민·청년·주부층이 주로 이용하는 대부업의 불합리한 영업관행 개선을 추진

- 청년층 연대보증 취급시 보증위험의 사전고지 및 소득확인을 강화하고, 5년 이상 장기 대부 계약의 단기화를 유도하며, 소멸시효 완성 채권에 대한 무리한 채권추심을 근절

3

### 간편심사보험 관련 불합리한 관행 개선('16년 중 추진)

유병자도 쉽게 가입할 수 있는 간편심사보험의 불합리한 관행을 개선

- 간편심사보험 계약인수 심사관행을 개선\*하고, 건강한 사람의 간편심사보험 가입 여부를 확인하여 불필요한 보험료 부담을 방지하며, 간편심사보험 대비 일반심사보험의 보장범위를 축소하지 않도록 개선

\* 간편심사보험의 개발취지에 맞게 인수심사시 청약서상 계약전 알릴의무 항목 이외의 과거병력 정보는 활용하지 않도록 개선



## 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