

금융소비자 CEO 레터



금융감독원
금융소비자보호처



제9호 (2017. 1)
금융소비자 CEO 레터

Contents

1. 미스터리쇼핑 개선실적 미진회사 대상 현장점검 실시	1
2. '16년 「1사1교 금융교육」 추진현황	2
3. 보험사기 방지업무 운영실태 점검 실시	3
4. 금융소비자보호실태 우수회사 표창 및 설명회 개최	4
5. 보이스피싱 예방에 기여한 금융회사 직원에 대한 감사장 수여	5
6. 민원동향, 주요민원사례 및 제도개선사항	6

01

미스터리쇼핑 실시결과 미진회사 대상 현장점검 실시

추진배경

금감원이 '15년 중 저축보험 미스터리쇼핑을 실시한 결과, 9개 손해보험사 모두 저조한 등급으로 평가

- 이에 금감원이 9개사를 대상으로 '판매관행 개선계획'을 제출(∼'16.3월)받고, 매분기 개선계획에 대한 이행실적을 보고해 줄 것을 요청
 - 3개 손해보험사(메리츠화재, 농협손해보험, 흥국화재)는 개선계획 이행실적이 미흡하거나 지연제출하는 등 개선노력이 미흡하여 현장점검 실시

점검내용

판매관행 개선계획 수립의 적정성 및 계획 대비 이행실적을 확인하고, 이행실적 미흡 또는 지연제출한 사유 확인

- 판매관행 개선을 위한 자체교육 실시 여부, 영업현장의 판매관행을 확인하기 위한 자체 미스터리쇼핑, 현장점검 실시 여부 등 점검

【 개선계획 이행실적 점검결과 】

보험회사명	주요 미비점
메리츠화재	개선계획 이행실적 미흡 및 지연 보고('16.2분기, 3분기)
농협손해보험	개선계획 이행실적 미흡('16.2분기) 및 지연제출('16.3분기)
흥국화재	개선계획 이행실적 미흡('16.2분기, 3분기)

→ 판매관행 이행실적 미흡 또는 지연제출에 대해 경위서를 징구하고, 향후 재발방지를 위한 주의촉구 공문 발송('16.12.7.)

부탁드리는 말씀

- 금감원은 '16년 12월 보험상품 판매실태 파악 및 불완전판매 예방을 위해 보험권역에 대한 미스터리쇼핑을 실시했으며, 모범사례 및 미비점을 보험업계에 공유하여 판매관행 개선을 유도할 예정입니다.
- '16년 미스터리쇼핑 결과 나타난 미비점을 개선할 수 있도록 적극적인 협조를 부탁드립니다. 특히, 평가결과가 미흡하여 자체 개선계획을 제출하는 회사의 경우 개선계획의 충실한 이행을 부탁드립니다.

02

'16년「1사 1교 금융교육」추진현황

추진 성과

'16년에도 금융권의 적극적인 참여로「1사 1교 금융교육」결연 학교 수가 대폭 증가*하는 등 학교 금융교육 활성화 전기를 마련

* '15년말 2,795개교 → '16년말 5,373개교(전국 초·중·고교의 46.5%)

- '16년중 3,040개교에서 446,224명(잠정 집계)을 대상으로 금융교육을 실시하였고, 방문교육, 점포체험, 뮤지컬 공연 등 다양한 형태로 교육 진행
- 설문결과 교육만족도도 높은 수준(86%가 '도움이 되었다'고 응답)이고, 대·내외적으로 좋은 평가 지속

개선 사항

기 결연한 학교 중 학교나 금융회사의 사정*으로 인해 '16년중 교육을 실시하지 못한 경우가 많은 실정(결연학교의 약 40%)

* 예) 학교의 학사일정에 미반영, 전·출입에 따른 인수인계 부족, 금융회사의 연락 미흡 등

- 또한, 학교의 교육만족도 향상을 위해서는 참여형·체험형 교육 확대, 사전 교육 협의를 통한 눈높이에 맞는 교육 등 금융교육 내실화 필요

부탁드리는 말씀

■ '17년중 결연학교에 대한 금융교육이 원활히 실시될 수 있도록 학교의 학사일정 수립시('17.1 ~ 2월)부터 적극적인 교육일정 협의를 부탁드립니다

- 강의식 교육 뿐만 아니라 참여형·체험형 금융교육도 균형 있게 실시될 수 있도록 CEO의 많은 관심과 성원을 부탁드립니다.

기타 안내사항

- ▶ 진로교육 동영상 | 금융협회와 공동으로 「자유학기제, 금융을 배우다」를 제작·방영('16.12월, 총5편, EBS2TV)하였으며, 학교 금융교육시에도 활용 가능
- ▶ PC용 보드게임 | 금융감독원이 개발·보급('16.2월)하였던 금융교육 보드게임(4종) 중 종합형 보드게임을 PC용으로 추가 개발('16.12월)
- ▶ 추천교재 정비 | 「1사 1교 금융교육」추천교재를 정비하여 금융교육센터 홈페이지에 게재할 예정('17.1월중)

03

보험사기 방지업무 운영실태 점검 실시

점검 배경

전반적인 보험사기 방지업무 운영실태 점검을 통한 보험사기 사전 예방기능 강화 및 조사조직의 선진화 유도

점검 개요

10개 보험회사(생보 5개, 손보 5개)에 대한 운영실태 점검*을 실시

* '16.9.21 ~ 10.19, 17영업일

보험사기 방지업무 운영실태점검 평가항목

- ① 보험사기 방지노력 적정성
- ② 보험사기 방지조직 및 인프라 적정성
- ③ 계약 인수·심사 관련 내부통제기준
- ④ 보험사기 조사업무 사후관리
- ⑤ 보험사기 예방 교육·홍보

점검 결과

계약 인수, 심사 및 내부통제 부문은 양호하나 보험사기 예방을 위한 교육·홍보 부문은 다소 보완이 필요

- 보험사기에 연루될 가능성이 높은 보험계약을 차단하기 위해 계약심사시 보험가입 내역 조회시스템*을 활용하고 있음
* 생·손보사 전체 보험계약의 누적 가입금액 조회, 보험가입일 현재 유지중인 전체 보험계약의 누적 가입금액 조회, 고액의 입원보험금 가입한도 하향 조정 등
- 다만, 일부사의 경우 내부직원 대상 보험사기 방지교육 및 대국민 홍보 등 보험사기 예방·홍보활동이 다소 부족

향후계획

실태점검 결과 나타난 개선 필요사항을 각사에 통보('17.1월중)하여 자율개선을 유도 할 계획

- 향후에도 SIU 운영 미진회사 등을 대상으로 실태점검을 실시 할 예정

부탁드리는 말씀

- 보험사기가 사전예방 될 수 있도록 보험계약 인수 및 지급심사에 더욱 노력하여 주시기 바랍니다.
- 다만, 보험사기 조사 과정에서 소비자 피해가 발생하지 않도록 직원들에 대한 교육 등에도 지속적인 관심을 가져주시기 바랍니다.

04

금융소비자보호실태 우수회사 표창 및 설명회 개최

우수회사 표창

‘16.12.22. ’15년도 금융소비자보호 실태평가에서 우수한 평가*를 받은 KB국민은행 등 7개 금융회사에 대해 표창 수여

* 금융소비자보호실태평가 결과 ‘양호’ 회사 및 업권별 우수회사

【 금융소비자보호 실태평가 우수회사 】

구분	회사명
은행	KB국민은행(10), 대구은행(10), 신한은행(10)
손보	현대해상(8)
카드	신한카드(9), KB국민카드(9)
금융투자	미래에셋대우증권(9)

* ()안은 양호부문 개수

- 금융소비자보호 역량이 우수한 금융회사에 대해 표창을 수여하고 금융소비자보호 업무 개선 노력을 독려

자율평가 결과 설명회

‘16.12.13. 자율평가 회사(25개사) 대상 설명회를 개최하여 자율평가 결과 및 평가 사례를 공유하고 향후 계획 등을 안내

- 향후 자율평가 수행 시 보다 충실한 평가가 이뤄질 수 있도록 평가의 신뢰도가 우수한 사례* 및 유형별 부실평가 사례**를 공유

* 제주은행, 농협손보, 더케이손보, 동부증권, 아주저축은행 등 5개사

** ① 평가근거 및 증빙자료 부실(미제출), ② 평가문항의 자의적 해석을 통한 관대한 평가, ③ 평가기준을 무시한 임의 평가, ④ 평가 오류

- 자율평가의 신뢰성 제고를 위해 내년부터는 대표이사 확인 후 평가결과를 제출토록 하고, 부실평가 회사는 차년도 직접평가 대상에 포함할 예정임을 안내

부탁드리는 말씀

■ 금감원은 온라인 금융거래의 확산, 금융소비자의 눈높이 향상 등 금융회사를 둘러싼 제반여건 변화에 맞추어 평가제도를 탄력적으로 개선해 나갈 예정이니,

- 각 금융회사는 실태평가제도를 통해 스스로 소비자보호 취약부문을 발굴하여 개선하는 문화가 정착될 수 있도록 앞장서 주시기 바랍니다.

05

보이스피싱 예방에 기여한 금융회사 직원에 대한 감사장 수여

배 경

보이스피싱 피해 예방에 기여한 창구 직원은 신변상 위험을 무릅쓰고 헌신한 행동에 비해 보상은 미미한 상황이므로

- 금융회사 창구 직원들에 대한 감사와 격려를 위한 행사를 실시하고 이를 통해 금융권의 관심과 참여를 유도

내 용

'16년 하반기 중 각 금융회사 창구에서 피해금 인출을 차단하거나 인출책 검거에 기여한 우수사례를 발굴하여,

- 18개 금융회사 소속 총 19명 직원에 대하여 금융감독원장 명의의 감사장을 수여 ('16.12.23.)

【 감사장 수여 대상 명단 】

금융회사명		피해예방 내용	금융회사명	피해예방 내용
KEB하나은행 길동사거리지점		피해예방(2,800만원) 인출책 2명 검거	대구은행 본점영업부	피해예방(8,000만원)
국민은행 홍성지점		피해예방(1,300만원) 인출책 1명 검거	부산은행 반송동지점	피해예방(5,000만원)
기업은행 음암역지점		피해예방(1,500만원) 인출책 1명 검거	경남은행 본점영업부	피해예방(5,000만원)
농협은행	부산지점	피해예방(2,300만원) 인출책 1명 검거	모아저축은행 본점	피해예방(3,300만원)
	합정동지점	피해예방(2,500만원) 사기범 2명 검거	남광주농협 본점	피해예방(2,000만원) 인출책 1명 검거
우리은행 창신동·광주첨단지점		피해예방(2,100만원) 인출책 1명 검거	거제수협 지세포지점	피해예방(3,000만원)
한국씨티은행 서초타운		피해예방(1,600만원)	방촌신협 본점	피해예방(3,000만원)
SC제일은행 덕천동지점		피해예방(1억5,000만원)	장위2동새마을금고	피해예방(3,000만원) 인출책 1명 검거
수협은행 봉천동지점		피해예방(1,800만원) 인출책 1명 검거	시흥정왕동우체국	피해예방(4,200만원) 인출책 2명 검거

부탁드리는 말씀

■ 작년 한 해 동안 보이스피싱 피해 예방을 위해 금융회사 임직원분들이 기울인 노력에 깊이 감사드리며,

- '17년에도 보이스피싱 근절을 위한 활동에 많은 관심을 가져주시고 적극적인 참여도 부탁드립니다.

06

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 12월중 금감원에 접수된 민원은 6,210건으로 전년동기(6,555건) 대비 345건 (5.3%) 감소

- 손해보험 민원이 36.5%(2,266건)로 가장 큰 비중을 차지하며, 생명보험 28.0% (1,739건), 비은행 20.7%(1,288건), 은행 11.4%(705건), 금융투자 3.4%(212건) 순

권역별

전년동기 대비 손해보험(↓20.4%, ↓576건), 생명보험(↓0.3%, ↓6건), 은행(↓4.3%, ↓32건) 권역의 민원이 감소한 반면, 비은행(↑19.5%, ↑210건), 금융투자(↑38.6%, ↑59건) 권역의 민원은 증가

- **은행** | 여신(↓23.4%, ↓48건), 예적금(↓18.8%, ↓26건) 관련 민원이 감소함에 따라 전년동기 대비 4.3%(↓32건) 감소
- **비은행** | DCDS 관련 민원(95건) 및 대부권역 민원(236건) 증가에 따라 전년동기 대비 19.5%(↑210건) 증가
- **손해보험** | ‘15년 12월 발생한 자동차보험 표준약관 개정 관련 집단민원(410건) 및 보험금 산정 및 지급 관련 민원(↓14.5%, ↓171건) 감소 효과로 전년동기 대비 20.4%(↓576건) 감소
- **생명보험** | 면부책결정(↑12.3%, ↑32건), 보험모집(↑0.9%, ↑7건) 등의 민원이 증가했으나, 보험금 산정 및 지급 관련 민원이 17.6%(↓55건) 감소함에 따라 전년동기 대비 0.3%(↓6건) 감소
- **금융투자** | ○○투자증권 직원이 민원인들로부터 투자금을 수취한 후 잠적하였다며 투자금 반환을 요청하는 집단민원 및 △△투자증권 전산장애 관련 집단 민원이 발생함에 따라 전년동기 대비 38.6%(↑59건) 증가



II

주요 민원 · 분쟁 및 상담사례

생명보험

◆ 가입설계서에 지급한다고 기재한 보험금(장수축하금) 전액지급 조치

민원내용 | 민원인은 연금보험 가입시 교부받은 가입설계서에 장수축하금을 지급한다고 기재되어 있음에도,

- 보험회사가 가입설계서에 기재된 금액은 고객의 이해를 돕기 위한 것임을 이유로, 기재된 금액의 일부만을 지급하는 것은 부당하다는 민원을 제기

처리결과 | 가입설계서상 장수축하금이 기재되어 있는 점, 장수축하금의 변동가능성에 대한 명시적 표기가 없는 점, 약관에서 증액 및 가산연금에 대하여 장수축하금을 지급한다고 정하고 있는 점 등을 감안하여, 가입설계서에 기재된 장수축하금을 전액 지급토록 조정

손해보험

◆ 보험금 지급사유에 대한 보험설계사의 설명자료를 근거로 보험금 지급 조치

민원내용 | 민원인(어린이놀이시설 운영자)은 놀이시설 내에서 발생하는 사고에 대비하여 보험설계사와 상의하여「비즈니스 종합보험」에 가입하였고, 이후 놀이시설에서 사고가 발생하여 보험금을 청구하였는데,

- 보험회사가 관련 손해는 의무보험인「어린이놀이시설배상책임보험」에서 보상한다고 설명하며 보험금 지급을 거절하자 민원을 제기

처리결과 | 모집경위서 상 보험설계사가 “보험계약 당시 놀이시설 사고에 운영자의 과실이 있는 경우 해당 계약에서 보상된다고 설명하였다.”고 기술한 내용을 근거로 보험금을 지급하도록 조정

제3보험

◆ **실손의료보험 피보험자가 간이식을 받은 경우 장기기증자에게 발생하는 검사비 및 수술비 등은 피보험자의 질병 치료를 위한 것이므로 보험금 지급 조치**

민원내용 | 민원인(실손의료보험의 피보험자)은 간암 진단을 받고 간기증자로부터 간이식을 받은 후, 본인 및 간기증자의 입원의료비를 청구했는데,

– 보험회사가 간기증자는 실손의료보험의 피보험자가 아니라고 주장하며 입원의료비 지급을 거절하는 것은 부당하다는 민원을 제기

처리결과 | 장기등 이식에 관한 법률(§42①) 및 보건복지부의 고시(제2011-87호)에서는 장기 등의 적출 및 이식에 드는 비용의 경우 장기 등을 이식받는 측이 부담한다고 정하고 있고, 국민건강보험공단은 의료기관에서 장기기증자에 대한 검사비, 진료비 등을 모두 수혜자의 부담으로 하여 요양급여를 지급하도록 정하고 있는 점 등을 감안하여 피보험자의 치료와 직접 관련이 있는 장기기증자의 의료비 역시 피보험자의 의료비에 해당하는 것으로 해석하는 것이 타당하므로 지급토록 조정

은행

◆ **은행이 착오송금된 금액을 이미 상계처리하였음을 이유로 송금자의 반환요청을 거절한 사안에 대해 송금액을 반환토록 조치**

민원내용 | 민원인(기업체 경리사원)은 착오로 물품대금을 거래처A가 아닌 거래처 B의 계좌로 잘못 송금한 사실을 발견하고 은행에 송금액의 반환을 요청하였으나,

– 은행이 이미 수취인의 은행대출금과 상계하였음을 이유로 착오 송금액의 반환을 거절하는 것은 부당하다는 민원을 제기

처리결과 | ‘착오송금된 금액을 수취인의 대출채권과 상계함은 상계권 남용’이라고 판결한 대법원 판례(2010. 5.27 선고 2007다66088)에 따라 착오 송금액을 반환토록 조정



Ⅲ 소비자보호 관련 제도개선 사항

1

2금융권 및 대부업권도 '대출계약 철회권' 시행(16.12.19.부터 시행중)

'16.10.28일부터 16개 시중은행에서 숙려기간(14일) 중 대출계약으로부터 탈퇴할 수 있는 '대출계약 철회권*'을 시행 하고 있으며,

* 개인 대출자가 일정규모 이하의 대출상품에 대해 중도상환수수료 부담과 신용등급 하락 없이 대출계약 철회 가능

- 2금융권 금융회사 및 대부업권(상위 20개사)에서도 해당 업권 약관 개정 등을 통해 '16.12.19부터 전면 시행

2

연금저축 해지·연금수령 신청시 제출 서류 간소화('17.4월중 시행 예정)

가입자가 연금저축을 해지하거나 연금수령 신청시 가입한 모든 회사의 「연금납입확인서」를 제출해야 하는 불편함이 있어,

- 금융회사 창구에서 연금납입내역을 조회할 수 있는 전산시스템을 개발*하여 소비자가 금융 회사를 일일이 방문하여 서류를 발급받는 불편을 해소

* 은행연합회 및 금융회사간 전산시스템 구축('17.3월중 완료 예정)

3

자동차 대인배상보험금 현실화를 위한 표준약관 개정('17.3.1. 시행 예정)

자동차보험로 산정 및 보험금 지급 등에 대한 국민들의 관심이 지대하고, 관련 민원도 매년 증가함에 따라 '자동차보험 대인배상 현실화를 위한 표준약관 개정'을 통해 보험소비자의 권익을 제고

【 개정 자동차보험 표준약관 주요내용 】

구 분	내 용
사망·후유장해 보험금	위자료 및 장례비 현실화
부상보험금	입원간병비 지급기준 신설
	휴업손해 지급기준 명확화
동승자 유형별 감액	동승자에 대한 감액기준 단순화
기타	장례비 청구권자 기준 및 기왕증 판정기관 정의 신설 등



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