

금융소비자의 소리





금융소비자의 소리

Contents

I. 2019년 금융민원 동향

- | | |
|---------------------|----|
| 1. 2019년 금융민원 발생 동향 | 3p |
| 2. 금융권역별 주요 민원사례 | 9p |

II. 소비자보호 업무현황

- | | |
|----------------------------------|-----|
| 1. 「1사 1교 금융교육」을 통한 우수 금융교육 전파 | 20p |
| 2. 「숨은 금융자산 찾기」캠페인을 통한 생활경제 기여 | 22p |
| 3. 금융감독원 검사에 대한 2019년 외부 설문조사 결과 | 24p |
| 4. 「자본시장 불공정거래 및 기업공시 판례 분석」발간 | 26p |

III. 소비자보호 제도개선

- | | |
|--------------------------------------|-----|
| 1. 소비자 권익 제고를 위한 「자동차보험 제도 개선방안」마련 | 28p |
| 2. 여신전문금융회사의 불합리한 여신수수료 운영관행의 합리적 개선 | 31p |

I

2019년 금융민원 동향

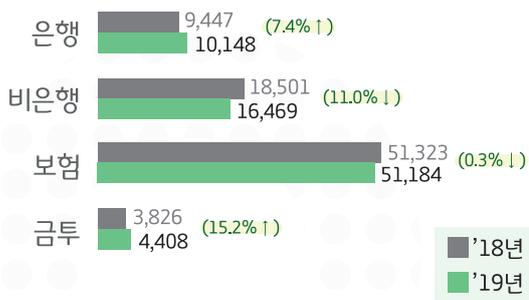
01 2019. 금융민원 발생 동향

금융민원 82,209건, 전년동기(83,039건) 대비 1.1%(△888건) 감소

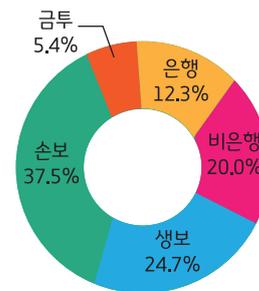
I 개황

- (금융민원) 비은행(16,469건) 및 생보(20,338건)권역은 각각 전년 대비 11.0%(△2,032건), 5.4%(△1,169건) 감소하였으나,
 - 은행(10,148건), 손보(30,846건), 금투(4,408건)는 각각 7.4%(+701건), 3.5%(+1,030건), 15.2%(+582건) 증가
 - 금융민원 중 보험권 비중이 62.3%(생보 24.7%, 손보 37.5%)로 가장 높으며, 비은행 20.0%, 은행 12.3%, 금융투자 5.4% 順

권역별 건수



권역별 비중



<붙임> '금융권역별 금융민원 현황' 참조

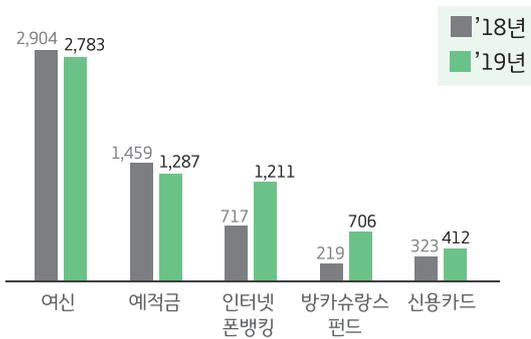
- (분쟁민원) 금융민원 82,209건 중 분쟁민원은 29,622건으로 전년동기 (28,118건) 대비 5.3%(+1,504건) 증가

II 권역별 현황

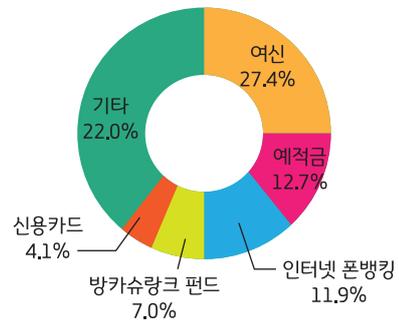
가 은행 민원(10,148건) : 7.4% 증가(이하 전년 대비)

- DLF 불완전판매(313건), 라임펀드 환매중단(168건), KB국민은행 부동산시세 산정 불만(202건) 등 관련 민원 증가가 주요 원인
- 민원유형별로 여신(27.4%) 및 예·적금*(12.7%)이 높은 비중을 차지(40.1%)하고, 인터넷·폰뱅킹(11.9%), 방카·펀드(7.0%) 유형 順
- * 한도계좌 등 계좌개설 불편, 착오송금, 카카오뱅크 정기예금특판 광고 관련 민원 등

[은행] 민원유형별 건수



[은행] 민원유형별 비중



나 비은행 민원(16,469건) : 11.0% 감소

- '18년 P2P 투자피해 민원 급증에 따른 거저효과('18년 1,867건—'19년 173건)로 대부업 민원이 크게 감소
- 업종별로 신용카드회사 비중이 36.9%(6,085건)로 가장 높고, 대부업자(17.3%, 2,841건), 신용정보회사(14.7%, 2,424건) 등의 順

<비은행 업종별 민원 건수>

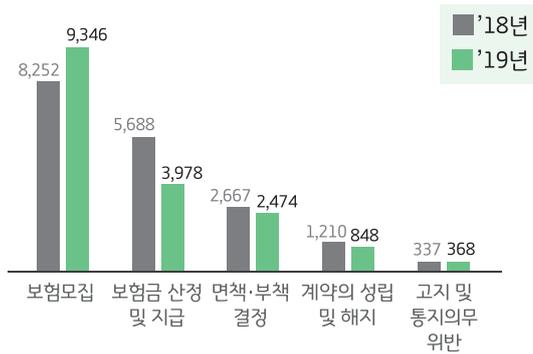
(단위: 건, %)

| 비은행 업종 | 민원건수 | | 증 감 | | 구성비 ('19년 기준) |
|--------|-------|-------|--------|-------|---------------|
| | '18년 | '19년 | 건수 | 증감률 | |
| 신용카드회사 | 6,346 | 6,085 | △261 | △4.1 | 36.9 |
| 대부업자 | 4,533 | 2,841 | △1,692 | △37.3 | 17.3 |
| 신용정보회사 | 2,304 | 2,424 | 120 | 5.2 | 14.7 |
| 상호저축은행 | 1,568 | 1,215 | △353 | △22.5 | 7.4 |

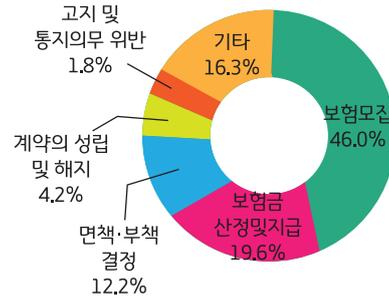
다 생명보험 민원(20,338건) : 5.4% 감소

- 대부분 유형의 민원이 감소하였으나, 종신보험 불완전판매 등 보험모집 유형 민원은 전년대비 증가(+1,094건, 13.3% ↑)
- 민원유형별로 보험모집(46.0%) 관련 민원이 가장 많고, 보험금 산정 및 지급(19.6%), 면·부책 결정(12.2%) 등의 順

[생보] 민원유형별 건수



[생보] 민원유형별 비중



* 기타 : 모집인 관리 등 금융회사 내부경영 관련 사항, 금융법률상 원인 없는 행위 등

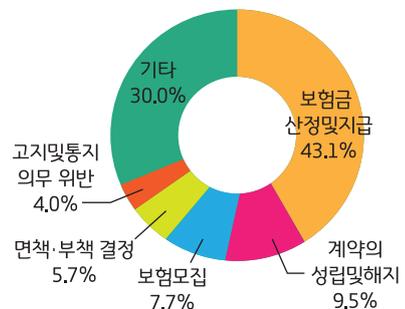
라 손해보험 민원(30,846건) : 3.5% 증가

- 보험금 산정·지급(+1,771건), 보험모집(+257건), 고지·통지의무위반(+123건) 유형의 민원이 증가한 반면, 면부책 결정(△344건), 계약의 성립·해지 (△42건) 유형은 감소
- 민원유형별로 보험금 산정·지급이 가장 높은 비중(43.1%)을 차지하고, 계약의 성립·해지(9.5%), 보험모집(7.7%) 등의 順

[손보] 민원유형별 건수



[손보] 민원유형별 비중



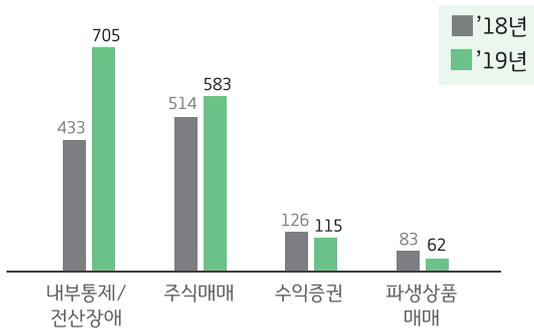
마 금융투자 민원(4,408건) : 12.1% 증가

□ 증권회사 민원은 2,749건으로 전년대비 22.2%(+500건) 증가*

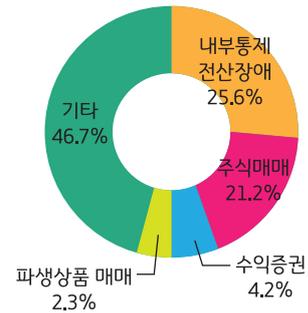
※ 주식매매 전산시스템 장애발생으로 인한 민원 증가(+320건)가 주요 원인

- 민원유형별로 내부통제·전산장애(25.6%), 주식매매(21.2%), 수익증권(4.2%), 파생상품매매(2.3%) 등의 順

[증권] 민원유형별 건수



[증권] 민원유형별 비중



○ 업종별로 증권회사 비중이 62.3%(2,749건)로 가장 높고, 투자자문회사(24.4%, 1,076건), 부동산신탁회사(10.1%, 444건) 등의 順

금융투자 업종별 민원 건수

(단위: 건, %)

| 금융투자 업종 | 민원건수 | | 증 감 | | 구성비 ('19년 기준) |
|---------|-------|-------|------|-------|---------------|
| | '18년 | '19년 | 건수 | 증감률 | |
| 증권회사 | 2,249 | 2,749 | 500 | 22.2 | 62.3 |
| 투자자문회사 | 870 | 1,076 | 206 | 23.7 | 24.4 |
| 부동산신탁회사 | 553 | 444 | △109 | △19.7 | 10.1 |
| 자산운용회사 | 108 | 105 | △3 | △2.8 | 2.4 |
| 선물회사 | 46 | 34 | △12 | △26.1 | 0.1 |

연령대별 현황*

*연령과 지역 정보가 모두 입력된 55,825건(전체민원 82,209건 중 67.9%) 대상

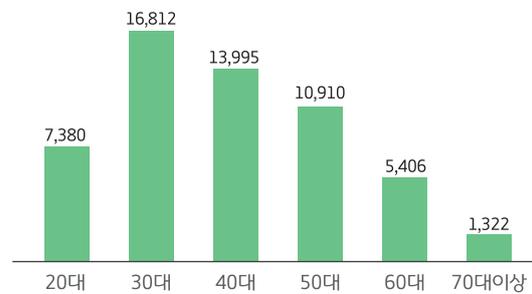
- (개요) 인구 10만명당(환산기준) 연간 민원건수*는 평균 129.9건
 - * (해당 연령대 민원건수/해당 연령대 인구수)x100,000
 - 경제활동이 활발한 30대가 225.8건으로 가장 많고, 40대(166.4건), 50대(128.1건), 20대(105.4건), 60대(92.3건) 順*
 - * '18년에도 30대(207.1건), 40대(159.6건), 50대(136.8건) 등의 順
- 인구 10만명당(환산기준) 민원건수는 연령대별 민원건수*(미환산) 추이와 유사
 * 30대(비중 30.1%), 40대(25.1%), 50대(19.5%), 20대(13.2%), 60대(9.7%) 順

연령대별 민원건수

연령대별 민원건수(10만명당 환산)



연령대별 민원건수(미환산)



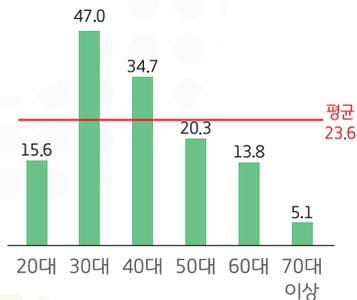
- (권역별 민원건수) 은행, 비은행, 보험, 금융투자 모든 권역에서 30대가 가장 많고, 다음으로 40대, 50대 順
- 특히, 금융투자 권역은 여유자산 투자수요가 많은 60대 이상 고령층 민원이 20대 보다 많음

권역별·연령대별 민원건수(10만명당 환산)

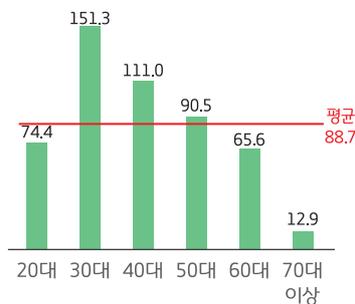
은행권역



비은행권역



보험권역



금투권역



□ (불완전판매 민원건수) 과대광고, 부당권유, 상품설명 불충분 등 불완전판매 유형의 민원 분석 결과,

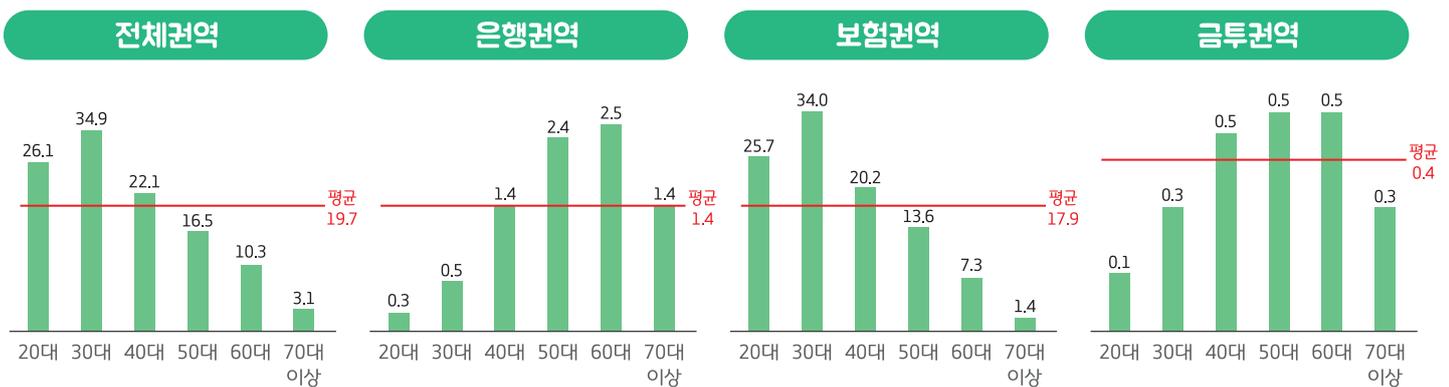
- 30대가 34.9건으로 가장 많고, 20대(26.1건), 40대(22.1건), 50대(16.5건) 順이고, 20대의 비중이 상대적으로 높음*

* 전체민원 중 20대 민원 비중은 14.2%이나, 불완전판매 민원 중 20대 비중은 24.5%

인구 10만명당(환산기준) 민원건수는 연령대별 민원건수*(미환산) 추이와 유사

- 보험은 30대(34건), 20대(25.7건)의 민원은 많은 반면, 은행 및 금투는 중장년층의 민원이 상대적으로 많음

불완전판매 관련 민원건수(10만명당 환산건수)



02 금융권역별 주요 민원 사례

※ 민원내용이 유사하더라도 사실관계, 관련법규, 참고서류(대출 또는 가입계약서·약관·상품설명서 등) 검토후 처리결과가 달라질 수 있으므로 자료 이용시 유의하여 주시기 바랍니다.

1 은행

1) 민원유형 : 여신

▣ 민원사례 : 명의도용 대출

민원인은 모바일대출 등 5차례 본인 명의 비대면 신용대출이 실행되었으나 명의가 도용당하여 취급된 대출이므로 피해구제를 요청

▣ 처리결과

대출 취급시 본인 명의 휴대폰 인증을 통해 본인확인을 하였고 신분증을 징구하는 등 은행이 관련법령에서 요구하는 본인 확인절차를 준수한 것으로 확인되며, 대출실행 이후 일부 상환이 이루어지는 등 채무를 사후적으로 승인하였다고 보여짐

대출계약이 유효하게 체결된 것인지에 대해서는 판단이 곤란하나 대출만기 도래전 당사자간 합의를 통해 변제한 것은 정상적인 채무 이행으로 변제금 반환 요청을 금융회사에 수용하도록 권고하기는 어려움을 안내

▣ 소비자 유의사항

가족, 지인 등에게 휴대폰이나 신분증 등을 빌려주는 경우 명의도용 사고가 발생할 수 있음에 유의하고, 휴대폰 앱 접속시 비밀번호, 공인인증서 비밀번호 등이 노출되지 않도록 관리에 주의할 필요

2) 민원유형 : 예적금

▣ 민원사례 : 예적금 부당지급

민원인은 해외출장중 지갑을 도난당해 현금카드 분실신고를 하였고 5백만원이 넘는 현금을 강탈당했다며 불법적으로 인출된 예금에 대한 보상을 요구

▣ 처리결과

현금인출 기능이 탑재된 신용카드를 통해 예금이 인출된 것으로 확인되며, 인출사고와 관련한 은행의 배상책임에 대해서는 현금카드의 도난 및 비밀번호 유출로 본건 인출사고가 발생하였을 경우 현금카드에 대한 도난 신고가 접수된 이후 발생한 제3자의 불법적 인출에 대해서는 배상책임을 지게 되나, 도난 신고 접수 이전에 발생한 불법적 인출에 대해서는 배상책임이 존재하지 않음

본 건은 인출사고 발생이 도난 신고 접수시점보다 빠르고 인출사고 과정에서 비밀번호 입력 오류가 발생하지 않았고 매 인출시마다 등록된 휴대폰으로 인출 사실이 전송된 점, 비밀번호 설정과 관련하여 제3자가 쉽게 알 수 있는 번호 설정이 불가능하게 되어있는 등 일정 수준의 보안조치가 마련되어 있다고 보아 은행의 배상책임은 존재하지 않는 것으로 판단되어 민원인에게 수용이 어려움을 안내

▣ 소비자 유의사항

현금카드 도난 사고에 유의하고 지갑 등에 존재하는 개인정보를 통해 쉽게 유추할 수 없도록 비밀번호를 설정할 필요

3) 민원유형 : 예적금

▣ 민원사례 : 한도제한계좌 해제 관련

민원인은 은행으로부터 ‘한도제한계좌’ 해제는 해당 계좌에 급여 입금을 6개월 이상 지속해야 가능하다는 안내를 받았는데 이는 부당하다는 민원을 제기

▣ 처리결과

금융감독원은 대표통장 근절을 위해 금융회사가 고객의 금융거래 목적 등을 확인한 후 계좌 개설 여부를 결정하도록 지도하였으며,

‘한도제한계좌’는 금융거래목적 증빙이 어려운 고객들이 이용할 수 있는 계좌로 입금금액의 제한은 없지만 인출한도가 일정 금액*으로 제한되어 있고, 계좌개설 후 일정기간 동안 정상적인 거래가 확인되거나 구체적인 자료 제출을 하는 경우 일반계좌로 전환(한도제한 해제) 가능하며,

* 한도제한계좌 일일 한도 : 비대면채널(ATM, 인터넷뱅킹, 텔레뱅킹) 각 30만원, 은행창구 이용시 100만원

거래금액의 상향이나 한도제한 해제 기준에 대해서는 금융회사가 자율적으로 정하고 있음을 안내

▣ 소비자 유의사항

해당 은행 영업점 또는 콜센터를 통해 ‘한도제한계좌’ 관련 운영기준 및 해제시 필요 서류에 대해 문의할 필요

4) 민원유형 : 여신-대출금리

▣ 민원사례 : 금리인하요구 거절

민원인은 모집인을 통해 신용대출 4천만원을 받으면서 신용도가 좋은데도 타행 대비 금리가 높아 상담사에게 문의결과 신용등급이 영향을 미쳤으며, 향후 금리인하요구권을 사용하면 금리가 낮아진다는 설명을 들음. 그후 연봉 상승 등으로 신용등급이 향상되어 금리인하 요구를 하였으나 은행이 이를 받아주지 않는 것은 부당하다는 민원을 제기

▣ 처리결과

채무자가 취업, 승진, 재산 증가 또는 신용평가등급 상승 등 신용상태의 개선이 된 경우 금리인하를 요구할 수 있으나, 신용상태의 개선이 경미하여 금리 재산정에 영향을 미치지 아니하는 경우 금리인하가 수용되지 않을 수 있으며, 금리인하 요구 사유, 금리인하요구권 대상 대출상품 종류는 금융회사마다 상이하여 보다 자세한 내용은 거래하는 금융회사에 문의하여야 함을 안내

▣ 소비자 유의사항

취업·승진·재산 증가 등에 따른 신용상태 개선이 있더라도 신용상태의 개선이 경미하여 금리 재산정에 영향을 미치지 않을 수 있으므로 해당 금융회사에 금리인하요구 조건을 확인할 필요

※ 금리인하요구권

- 1) 채무자가 취업, 승진, 재산 증가 또는 신용평가등급 상승 등 신용상태 개선이 있을 경우 금리인하를 요구할 수 있는 권리
- 2) 최근까지는 여신거래약관에 의해 금융회사 자율로 인정되었으나 2019년부터 법적 권리가 되었음(2019.6.2. 은행법 제30조의2 제1항)
- 3) 금융회사는 2019.6.12. 이후 신용공여계약 체결시 금리인하요구권을 반드시 알려야하며 이를 위반할 경우 금융회사 및 임직원에 과태료 부과

2 비은행

1) 민원유형 : 신용카드 - 부가서비스

▣ 민원사례 : 신용카드 부가서비스 혜택 제외 관련

(사례1) 민원인은 통신요금 자동이체시 할인되는 신용카드를 발급받아 사용하던 중 여러건의 통신요금을 자동이체 하였으나 카드 발급시 안내받은 할인율과 실제 할인받은 금액이 상이하야 차액 보상을 요구하는 민원을 제기

(사례2) 민원인은 카드결제금액에 따라 항공마일리지가 적립되는 카드를 발급받아 사용하던 중 그간 카드결제된 가스요금에 대한 마일리지가 적립되지 않았음을 발견하고 카드회사의 업무처리가 부당하다는 민원을 제기

▣ 처리결과

(사례1) 카드회사는 여러건의 통신요금 전표가 접수되는 경우 최초 접수건에 대해서만 할인을 적용하여 왔으나, 카드 발급시 이런 부분에 대한 설명이 누락되어 통신요금중 최대금액에 대해 할인을 적용하는 것이 타당하다고 보아 할인 차액을 고객의 계좌로 환불

(사례2) 카드회사는 가스요금 결제대금이 마일리지 적립 대상이나, 가맹점코드 등록이 누락되어 마일리지가 적립되지 않았음을 확인하고 민원인에게 충분한 설명과 함께 미적립 마일리지를 적립

▣ 소비자 유의사항

카드회사의 부가서비스에 대한 상품안내장, 홈페이지, 기타 안내자료 등을 통해 할인혜택, 마일리지 또는 포인트 적립 등에 관하여 꼼꼼히 확인하되 자세한 사항은 금융회사에 문의할 필요

2) 민원 유형 : 신용카드-카드론 취급관련

▣ 민원내용 : 신용등급하락에 따른 카드론 연장거절은 부당

민원인은 카드론을 받은 후 최근 1년간 추가대출이나 연체가 없는데 카드회사가 기존 카드론에 대하여 신용등급 하락을 이유로 기한 연장을 거절하면서 카드론 상황을 요구하는 것은 부당하다는 민원을 제기

▣ 처리결과

카드론 연장 또는 대출실행을 위해서는 이용자의 결제능력이 확인되어야 하고, 동 결제능력을 평가한 결과 금융회사가 이용자에게 부여하는 이용가능한도는 신용등급 또는 신용상태에 따라 영향을 받음

민원인의 경우 소득이 크게 감소한 상태에서 신용상태가 악화되어 카드론 이용가능한도 산출금액이 감소하였고 이에 따라 카드론의 기한 연장이 불가하게 된 것으로, 카드회사에 카드론 연장 요청을 수용하도록 권고하기 어려움을 안내

▣ 소비자 유의사항

카드론을 받은 후 기존대출이 연체되거나 신규대출이 없더라도 소비자의 신용등급 하락 등으로 이용한도가 축소되거나 연장이 어려울 수 있음

3) 민원 유형 : 저축은행 - 여신

▣ 민원내용 : 부당한 신용대출 금리 적용

민원인은 저축은행이 담보력이 충분한 아파트 물건을 제공받아 놓고 신용대출을 받게 유도해서 높은 금리를 적용한 것은 부당하다는 민원을 제기

▣ 처리결과

확인결과 대출약정서상 금리 등 대출조건에 대하여 본인의 서명 날인이 되어 있으며, 해당 담보물건에 타 은행의 선순위 담보가 설정되어 LTV가 70%를 초과함에 따라 신용으로 대출을 취급하면서 신용보강을 위해 담보를 설정한 것이며, 신용등급 등에 따른 금리를 책정하였으므로 금융회사의 업무처리가 부당하다고 보기 어려움을 안내

▣ 소비자 유의사항

대출 신청전 금융회사의 대출거래약정서상 대출금리 산정 기준을 꼼꼼히 살펴보고 다른 금융회사와 비교하여 유리한 대출조건의 금융회사를 선택할 필요

4) 민원 유형 : 캐피탈 - 대출취급

▣ 민원내용 : 영리목적 할부계약은 항변권 행사 불가

민원인은 음식점에 음식물처리를 구매하면서 캐피탈사와 할부금융 거래를 체결하였는데, 제품 특성상 업체에서 하수구에 2차 처리기를 설치했어야 하지만 설치해주지 않아 해당 제품을 사용할 수 없게 되어 기 체결한 할부계약을 이행하기 어렵다며 도움을 요청

▣ 처리결과

할부금융 신청 당시 캐피탈사는 물품의 하자, 유지보수 관련 법적 책임이 없음과 문제가 발생할 경우 제품판매사에 직접 요청하도록 안내한 사실이 확인되며

음식물처리기 판매·설치 계약과 할부금융 약정은 별개의 계약으로 민원인이 판매자와 제품매매 협의 및 계약을 통해 스스로 선택하여 제품을 구매하였고

본 건의 경우 민원인이 운영하는 사업장의 영업 목적을 위하여 해당 제품을 설치한 것으로 이는 단순한 소비의 목적이 아니라 영리 목적으로 할부 계약을 체결한 것으로 판단되어 할부거래법상 항변권을 행사할 수 없음을 안내

▣ 소비자 유의사항

소비자가 아닌 사업자는 할부거래업자에게 그 할부금의 지급을 거절할 수 있도록 한 할부거래법상 항변권을 주장할 수 없음

※ 판매자의 하자보수 불이행, 계약해지 거부 등 문제가 발생할 경우

한국공정거래조정원(www.kofair.go.kr) 분쟁조정 절차에 따라 피해구제를 신청할 수 있음

3 보험

1) 민원 유형 : 보험모집 - 상품설명 불충분

▣ 민원내용 : 보장성 보험을 저축성보험으로 설명

(사례1) 고금리 저축성 보험이라는 설명을 듣고 보험에 가입하였으나 설명과 달리 가입한 상품이 사망을 보장하는 종신보험이므로 납입한 보험료의 반환을 요구

(사례2) 보험설계사의 권유 및 설명에 따라 저축성보험에 가입한 것으로 알고 있었으나, 가입한 보험상품이 질병, 상해 등을 보장하는 어린이보험이므로 납입한 보험료의 반환을 요구

▣ 처리결과

보험계약 체결시 안내서류(상품설명서), 청약서 등 관련서류에 계약자 본인이 자필서명한 점, 완전판매 모니터링 전화에서 해당상품에 대한 설명을 듣고 가입하였음을 계약자가 인정한 점 등을 고려하였을 때 불완전판매에 해당하지 않아 납입한 보험료를 반환할 수 없다는 보험회사의 업무처리가 부당하다고 보기 어려움을 안내

▣ 소비자 유의사항

보험설계사의 설명 뿐만 아니라 상품설명서, 청약서 및 보험약관 등을 꼼꼼히 살펴본 후 본인의 가입목적에 부합하는 상품인지 확인하고 보험에 가입할 필요

계약체결 후 완전판매 확인을 위한 모니터링 전화가 오는 경우 가입목적에 맞는 상품에 가입했는지 여부, 약관의 중요내용에 대한 설명을 들었는지 여부 등에 대한 질문에 정확히 확인하고 답변할 필요

2) 민원 유형 : 보험계약의 성립 - 계약취소

- 민원내용 : 청약서상 피보험자 자필서명 누락
 보험가입시 피보험자가 청약서에 직접 서명을 하지 않았으므로 계약을 취소하고 납입한 보험료 반환을 요구
- 처리결과
 청약서상 자필서명 누락 등 불완전판매에 해당하는 내용이 확인되어 보험회사가 납입한 보험료를 환급하기로 결정함에 따라 이를 안내
- 소비자 유의사항
 청약서 자필서명, 청약서 부분 및 약관 전달, 약관 중요내용 설명 등이 이행되지 않은 경우 계약체결 3개월 이내 계약취소 가능

3) 민원 유형 : 보험금 및 제지금금 지급

- 민원내용 : 치매진단비 부지급 부당
 피보험자가 치매로 진단을 받았음에도 보험회사가 가입한 치매보험상품에서 보장하는 치매진단비를 지급하지 않는 것은 부당
- 처리결과
 약관에서 보장하는 치매는 전문의가 인지기능검사점수(CDR) 3점 이상으로 진단한 경우로 정하고 있는데, 의료서류상 피보험자의 상태는 CDR 1점으로 이에 미치지 못하므로 치매진단비 지급대상에 해당하지 않는다는 보험회사의 업무처리가 부당하다고 보기는 어려움을 안내
- 소비자 유의사항
 치매보험에서 보장하는 치매의 종류, 범위 등은 약관에서 정하는 내용에 따라 상이하므로 (예 : 중증치매, 경증치매 등), 약관 및 상품설명서 등에서 보장하는 치매의 내용을 정확히 확인하고 치매보험에 가입할 필요

4 금융투자

1) 민원 유형 : 내부통제/전산

▣ 민원내용 : 전산장애로 발생한 손해에 대한 보상 요구

(사례1) 민원인은 HTS 오류로 인해 유렉스 야간시장에서 주문(11월물 콜 302.5 200계약, 콜 305 200계약)과 다른 종목(12월물)이 체결되어 이에 대한 손실을 보상해 줄 것을 요구

(사례2) 모바일트레이딩 시스템(MTS) 전산장애로 주식 매도를 하지 못하여 손실이 발생하였으므로 이에 대한 보상을 요구

▣ 처리결과

(사례1) 야간시장 선물옵션 이용자는 선물옵션 종목정보 업데이트가 필요하기 때문에 HTS 로그인 시 기본 설정이 '야간시장 종목변경 안내창 보기'로 설정되어 있으나, 민원인이 '야간시장 종목변경 안내창 안보기'를 선택하여 야간시장 종목정보를 업데이트 하지 않은 것으로 확인되고 업데이트 미실행으로 인한 문제에 대해 증권사가 주의사항을 이미 고지한 것으로 확인되어 민원인의 주장을 수용하기 어려움을 안내

(사례2) 확인결과 전산 오류로 1시간 가량 주문처리 등에 문제가 있었으나 종목, 수량, 매매시기 등 객관적으로 확인할 수 있는 주문근거가 없어 매매의사가 확인되지 않음에 따라 손해배상책임 여부에 대한 심사가 어려움을 안내

▣ 소비자 유의사항

HTS 거래시 종목정보 업데이트를 실행하지 않은 상태에서 야간시장 거래를 할 경우 계약체결에 문제가 발생할 수 있음

증권사 홈페이지 등을 통해 온라인 거래 장애 발생시 보상기준 및 절차 등을 확인할 필요

II

소비자보호 업무 현황

01 「1사 1교 금융교육」을 통한 우수 금융교육 전파

- (개요) 금융감독원은 전국의 금융회사 점포가 인근 초·중·고교와
자매결연을 맺어 학생들에게 체험교육, 방문교육 등 다양한 형태의 금융교육을
지속적으로 실시하는 「1사 1교 금융교육」 프로그램을 운용중
- (추진 성과) 전국 초·중·고교의 66.1%(7,772개교)까지 결연을 확대하고 콘텐츠
개발·보급, 강사연수, 현장간담회 등을 통해 학교 금융교육의 인프라 확충
 - (저변 확대) 19년중 357개교가 추가 참여하여 누적 7,772개교
(전국 초·중·고교의 66.1%)가 4,264개 금융회사 점포와 결연
 - 여신금융회사를 비롯한 비은행권의 적극적인 참여(은행 157개교,
비은행 248개교 신규체결)와 지속적인 금융사들의 신규 참여* 등 점차
 - (교육 확대) 현재까지 약 200만명*의 학생들이 방문교육, 점포·체험관 견학, 진로상담 등 다양한
방법으로 「1사 1교 금융교육」에 참여
 - * ('15년) 1,645회(166,023명) → ('16년) 4,102회(446,224명) → ('17년) 6,482회(435,269명) → ('18년)
7,208회(404,539명)
 - 교육내용면에서는 참여형·체험형 교육 비중*이 47%로 증가했으며, 수능 이후 고3 학생들을
대상으로 금융사기 예방 등 실용적 금융교육 실시
 - * 전체 교육 중 학교내 참여형 교육(보드게임, 진로상담 등) 및 학교밖 체험교육(체험관 견학, 이동점포
체험 등) 비중 : '18년 42.1%(3,032회) → '19년 47%(4,909회)
 - (좋은 평가) 교육 만족도 조사에 응한 교사 중 98%가 교육에 '만족' 하며 학생들의 금융이해력
향상에 '도움이 되었다'고 평가
- (향후 추진계획) 「1사 1교 금융교육」내실화를 지속 추진하는 가운데, 홍보강화 및 타겟 맞춤형
교육 지원 등을 통해 학교의 관심을 유도

- (금융교육의 균형적 발전) 「1사 1교 금융교육」 참여가 저조한 지역을 중심으로 우수사례 세미나를 개최하는 등 집중 홍보를 통해 지역별 금융교육 격차 해소
- (금융교육 내실화) 금융교육 기회 확대의 일환으로 국어·수학 등 필수 과목을 통한 융합적 금융교육 방안을 지속 발굴하고 홍보를 강화
- (학교 금융교육 활성화를 위한 제반 여건 조성) 교사들의 금융이해력을 높여 학교 금융교육이 활성화 될 수 있도록 교사 금융연수 강화 방안을 마련

02 「숨은 금융자산 찾기」 캠페인을 통한 생활경제 기여

- (개요) 금융감독원은 금융소비자가 본인의 「숨은 금융자산」을 좀 더 효과적으로 확인하고, 보다 쉽게 찾아갈 수 있도록
 - 2019.11.11.(월)~12.20.(금) 6주간 쏘 금융권과 공동으로 「숨은 금융자산」 찾기 캠페인을 실시하였음

- 금번 캠페인에서는 금융권 내에 잠자고 있는 「숨은 금융자산」을 획기적으로 감축시킬 수 있도록 종전과 달리 캠페인 대상을 확대하고, 캠페인 수단을 대폭 강화하였음
 - 우선, 그간 ‘휴면금융재산*’에 한정하여 실시하던 캠페인 대상을 ‘장기미거래금융재산*’까지 확대
 - * 휴면금융재산은 관련 법규상 소멸시효가 완성된 재산을 의미하고, 장기미거래금융재산은 법규상 정의는 없으나 통상 3년 이상 장기간 거래하지 않은 재산을 의미
 - 은행·금투·보험 등 업권별로 개별 실시하던 방식에서 쏘 업권 및 유관기관이 동시에 참여하여 캠페인 역량을 극대화
 - 또한, 고령층, 지역 거주민 등 금융거래에 다소 소외된 금융소비자의 「숨은 금융자산」 찾기를 돕기 위해 지자체 및 지역금융기관들과 연계한 지역홍보도 크게 강화

| 구 분 | 종 전 | 개 선 |
|-------------|-------------------------------|---|
| 대상자산 확대 | 휴면금융재산 | 휴면금융재산 + 장기미거래금융재산 |
| 전 금융권 공동 실시 | 은행, 금투, 보험, 상호금융 업권별 개별 실시 | 은행, 금투, 보험, 상호금융 + 유관기관 (금융결제원, 한국예탁결제원, 서민금융진흥원) |
| 전국적 캠페인 | | 지자체 연계를 통한 캠페인망 확대 |

□ (추진 성과) 금번 캠페인 기간 중 162만명의 금융소비자가 약 1.4조원의 「숨은 금융자산」을 찾아간 것으로 나타남

○ 이는 최근 4년간 찾아간 '휴면금융재산' 규모(2.3조원*)의 약 60%에 달하는 수준으로 단일 캠페인 실적으로는 최대 규모

* 15.6월 ~ 19.6월말까지 4년 동안 찾아준 환급액은 약 2.3조원으로 연평균 약 5,800억원 환급

○ 또한 '휴면금융재산'(2,207억원) 외에 '장기미거래금융재산'이 약 1.2조원 감축되어, 금번에 편입된 '장기미거래금융재산'에 대한 환급 실적이 뚜렷

* '19.6월말 현재 장기미거래금융재산은 8.3조원에 이릅니다

□ (향후 계획) '20년 상반기 중 「숨은 금융자산」 행사를 실시하고 '20년 중 「계좌통합관리서비스」 조회 범위를 확대할 예정

○ 금번 캠페인에서는 '휴면금융재산' 및 '장기미거래금융재산' 뿐만 아니라 '카드포인트'를 추가하고,

○ 고령층이 숨은 금융자산을 더 많이 찾아갈 수 있도록 다각적인 방안을 강구할 예정

(예시1) 고령자가 은행 등 영업점 방문시 창구직원이「계좌통합관리서비스」를 활용하여 자행, 타행 계좌를 모두 안내

- (타행계좌) 조회서비스를 통해 계좌보유여부에 대한 정보를 제공하고 타행을 직접 방문하여 잔고이전 및 해지를 하도록 안내

- (자행계좌) 자행계좌의 경우 조회서비스, 계좌 보유시 잔고이전 및 해지 서비스를 제공

(예시2) 보험설계사가 고령층 고객을 직접 방문 또는 개별 연락을 통해 안내

※ <참고사항> 숨은보험금 관련해서 중도보험금, 만기보험금 등 장기미거래 보험금은 약관에 따라 소멸시효 완성 전까지 이자가 제공되므로 계약자가 보험금을 확인한 후 이자율 수준 등을 고려하여 찾아갈지 여부를 결정할 수 있도록 안내를 강화할 계획

○ 본인 명의의 전 금융권 계좌뿐만 아니라 금융회사가 서민금융진흥원에 출연한 휴면금융재산*까지 한번에 조회 가능하도록 서비스 확대 추진

* 현재 은행(19개사), 보험사(37개사), 저축은행(49개사)이 출연 중이고, 약 1조원의 휴면금융재산의 조회 및 환급이 가능

03 금융감독원 검사에 대한 2019년 외부 설문조사 결과

1 설문조사 개요

- 금융감독원은 검사업무에 대한 수검회사의 체감도를 보다 객관적인 방식으로 파악·평가하기 위해 '19.10월 외부 전문조사기관에 위탁하여 '검사품질 설문조사*'를 실시

* 동 외부기관을 통한 검사 설문조사는 「금융감독 혁신방안」(‘19.8.12. 금융위·금감원 공동)의 검사단계 혁신과제의 일환으로 실시

- 이는 설문조사의 객관성·공신력 및 설문결과의 유의성을 높이기 위한 것으로 다음의 방식으로 설문조사를 수행

① 금융감독원이 설문조사를 수행하지 않고, 외부 전문조사기관인 (주)한국리서치에 설문조사를 의뢰

② '18년 하반기 ~ '19년 상반기 중 실제 금감원 검사를 수검한 134개 금융회사*의 637명을 대상으로 총 15일간('19.10.1.~10.15.) 실시

* 위 기간중 실시한 현장검사의 약 35% 수준으로 (주)한국리서치가 직접 대상 선정

③ 검사품질에 대한 정확한 평가를 위해 5개 평가영역*, 총 19개 세부항목으로 설문을 구체화하였으며, 평가 단계도 7단계**로 세분화

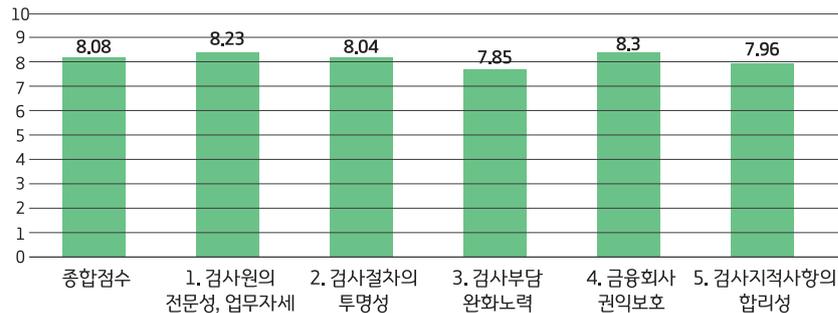
*검사원의 전문성·업무자세, 검사절차의 투명성, 검사부담 완화 노력,

** 1. 전혀 그렇지 않다 ~ 7. 매우 그렇다. (10점 만점)

2 설문조사 결과

- 종합점수는 10점 만점에 8.08점으로 2번째 긍정적 응답(“상당히 그렇다”)에 근접한 점수 수준

검사품질 종합점수 및 평가영역별 점수



- 평가영역별로는 “금융회사의 권익보호”가 8.30점으로 가장 높았으며
 - “감사원의 전문성·업무자세”(8.23점), “검사절차의 투명성”(8.04점), “지적사항의 합리성”(7.96점), “검사부담완화 노력”(7.85점) 순임
- 금융감독원은 검사업무에 대한 수검회사의 체감도를 보다 객관적인 방식으로 파악·평가하기 위해 '19.10월 외부 전문조사기관에 위탁하여 '검사품질 설문조사*'를 실시
 - * “감사원의 전문성·업무자세”는 8.23점, “脫 고압·권위적 검사”는 8.09점, “(지적사항에 대한)소명기회 제공”은 8.33점, “명확한 근거에 기반한 지적 여부”는 7.93점 8.33점, “명확한 근거에 기반한 지적 여부”는 7.93점

3 향후 계획

- 앞으로도 검사 관련 외부 설문조사를 지속하는 한편, “열린 문화 프로젝트”*를 적극 추진하는 등
 - * 탈권위주의 · 소통 · 역지사지를 위한 금감원 문화 조성 프로젝트('20.2.21. 시행)
- 감독·검사업무의 품질을 지속 개선하여 더욱 신뢰받는 감독기관이 되도록 노력할 계획임

04 자본시장 불공정거래 및 기업공시 판례 분석 발간

1 개요

- 금융감독원은 자본시장의 공정한 거래질서 유지 및 투자자 보호업무에 활용하기 위하여 '02년 이후 불공정거래와 기업공시 위반사건에 대한 판례집을 지속적으로 발간해 왔음
- '15년 이후 개정·증보된 이번 판례집에서는 신규판례를 추가하여 총 663개의 판례를 수록하였음

2 주요 내용

- 본 판례집은 이용자가 편리하게 참고할 수 있도록 '불공정거래편'과 '기업공시편'의 2권으로 구성되어 있으며, 주요 주제별로 관련 판례를 분류하여 수록하였음
- '불공정거래편'은 총 389개의 판례가 수록되어 있으며, 최근 증가하고 있는 허위·과장공시를 통한 무자본 M&A, 증권방송을 이용한 선행매매 등 새로운 형태의 불공정거래사건 판례를 추가하였음
- '기업공시편'은 발행·유통·지분 등 각각의 공시유형별 판례와 과징금 부과시 주요 쟁점이 되는 고의·중과실 인정 등과 관련된 판례 등 총 274개의 판례를 수록하였음

3 배포 및 활용

- 본 판례집을 법원, 검찰, 금융위, 거래소 등 자본시장 불공정거래 유관기관 등에 배포하고,
- 관심 있는 국민 누구나 활용할 수 있도록 금융감독원 증권불공정거래 신고센터 (<http://cybercop.fss.or.kr/fss/scop/main.jsp>)와 전자공시시스템(dart.fss.or.kr) 에도 게시할 예정임

(참고) 판례집 주요 목차

▶ 불공정거래편

- 제1장 미공개정보이용 사례
- 제2장 시세조정 사례
- 제3장 부정거래 사례
- 제4장 부당이득 산정
- 제5장 기타 증권관련 범죄 등

▶ 기업공시편

- 제1장 발행공시
- 제2장 유통공시
- 제3장 지분공시
- 제4장 공시위반의 실효성 확보장치
- 제5장 기업공시 관련 회사법
- 제6장 기타 증권관련 범죄

* 하급심 판결의 경우 향후 법원의 입장변화 등으로 판시 내용이 변경될 수 있으니 이 점 유의하시기 바랍니다.

II

소비자보호 제도개선

01 소비자 권익 제고를 위한 자동차보험 제도 개선방안 마련

1 개요

- '20.3.19일 금융위원회(손병두 부위원장)와 국토교통부(손명수 2차관)는 “자동차보험 제도 개선방안 간담회”를 개최하여,
- 그동안 업계, 전문가, 소비자 등의 의견수렴과 관계기관간 협의를 거쳐 마련한 ‘자동차보험 제도 개선방안’에 대해 의견을 교환하고 향후 추진계획을 논의

2 제도 개선방안 주요내용

[책임성 강화를 통한 보험금 누수 방지 및 보험료 인하 유도]

1 **대인, 대물 의무보험 음주운전 사고시 사고부담금 강화**

- 음주운전 사고시 운전자의 사고부담금을 상향*하여 음주운전을 예방하고, 보험금 누수방지를 통해 일반가입자의 부담을 완화

* (대인사고) 1사고당 300만원 → 1사고당 1,000만원
 (대물사고) 1사고당 100만원 → 1사고당 500만원

※ 자동차보험 의무보험 : 대인 I, 대물(보상액 2천만원 이하)
 임의보험 : 대인 II, 대물(보상액 2천만원 초과)

2 **이륜차 보험 대인, 대물 자기부담특약 도입**

- 이륜차보험에 자기부담특약*을 도입하여 운전자의 안전운전 의식을 제고하고, 위험률 감소를 통한 보험료 인하를 유도

*운전자가 자기부담금을 0원, 30만원, 50만원 등 선택 가능하며, 이에 따라 보험료를 일부 할인받고, 사고발생시 자기부담금 이하는 자비로 부담

3 **대인·대물 임의보험 음주운전, 뺑소니 사고 면책 도입**

- 음주·뺑소니 운전시 임의보험에 대한 면책규정을 도입*하여 선량한 가입자에 대한 보험료 부담 전가 문제를 완화

*현행 표준약관상 무면허운전시 임의보험[대인 II 및 대물(2천만원 초과)] 담보는 면책이나, 음주·뺑소니 운전시 면책규정이 없음. 다만, 면책금액의 상한(대인 1억원, 대물 5천만원)을 설정하여 과도한 경제적 부담을 해소

[불합리한 보험료·보험금 산정기준 개선]

1 고가수리비 자동차 자기차량손해 보험료 할증 강화

- 손해율을 반영한 공정한 보험료 산정을 위해 고가수리비를 야기하는 자동차의 자차보험료 할증을 강화*

*고가수리비 자동차 할증요율 구간을 세분화하고 할증률을 상향
(현행 : 최대 15% → 강화 : 최대 23%)

※ 자동차보험 의무보험 : 대인 I, 대물(보상액 2천만원 이하)
임의보험 : 대인 II, 대물(보상액 2천만원 초과)

2 군인 등에 대한 대인배상 기준 개선

- 교통사고로 군인 사망시 군인의 병사 급여*, 치아 파손시 임플란트 비용 등을 배상하여 교통사고 피해자의 권익을 제고

*현행 자동차보험 표준약관은 군인(또는 군복무 예정자)이 교통사고로 사망한 경우 상실수익액 산정시 군복무 기간을 제외하여 불합리하다는 지적이 제기

3 경미한 법규위반시 자동차보험료 할증 제외

- 법규위반경력요율* 산정에 필요한 법규위반 항목 중 운행과 무관하거나 경미한 사항**은 보험료 할증 항목에서 제외

*자동차보험은 교통법규 위반시 차년도 보험료를 할증하고, 준수시 보험료를 할인하는 '교통법규위반경력요율'을 운영중

**적성검사 미필, 범칙금 미납, 즉결심판 미출두 등

4 단기가입자 보험료 산정방법 개선

- 보험기간이 1년 미만인 가입자의 보험료 산정방법을 개선하여 보험료 산정의 합리성·형평성을 제고*

*차량보유 대수와 관계없이 동일한 보험료(단기요율)를 산정하고 단위구간을 세분화하여 소비자 선택권 및 합리성 제고

5 자동차보험 진료비 세부 심사기준 마련

- 자동차보험의 진료비 세부 심사기준 마련을 통해 사례마다 발생하는 분쟁을 해소하고 일관된 심사를 추진

*진료수가기준에 따른 심사에 불분명한 사항이 있을시, 심평원이 세부심사기준을 설정할 수 있도록 법적근거를 마련하고 심사기준의 객관성·공정성 제고를 위해 자동차보험진료수가 심사위원회 심의를 거치도록 함

[자동차보험 보장 사각지대 해소]

1 카풀 관련 자동차보험 표준약관 개선

- 출퇴근 시간대 출퇴근 목적의 카풀이 다툼없이 보장*될 수 있도록 표준약관을 개정하여 카풀 이용중 사고의 보장공백을 예방

*개인용 자동차보험 표준약관은 ‘영리를 목적으로 대가를 받고 자동차를 반복적으로 사용 중 발생한 사고’는 보상 불가로 규정 → 카풀 운행중 사고시 개인용 자동차보험을 통한 보상이 가능한지 여부에 대한 불확실성 존재

2 자율주행차 도입 대비 보험제도 구축 및 보험상품 개발 추진

- 자율주행차 상용화에 대비하여 자율주행차 사고의 손해배상 체계를 구축*하고, 자율주행시스템의 사고위험을 보험료에 반영하는 별도의 보험상품 개발을 추진

*운행자책임, 결함시 제작사에 대한 구상, 사고조사위원회 설치 등을 내용으로 하는 「자동차손해배상보장법」 개정('20.3.6. 국회 통과)에 따른 후속조치 추진

3 자동차보험 정책협의체 구성

- 자동차보험 관계기관간 정기적인 업무협의 채널을 구성하여 금번 개선방안의 이행상황을 점검하고, 추가 제도개선 과제 등을 논의할 계획
- (구성) 자동차보험 관련부처(금융위, 국토교통부 등) 및 유관기관(금융감독원, 보험개발원, 건강보험심사평가원 등)

*부기관장급 또는 국장급이 참석하며, 사안별로 관계부처를 추가

02 여신전문금융회사의 불합리한 여신수수료 운영관행의 합리적 개선

1 중도상환수수료율의 금리 연동방식 개선

- (현행) 일부 여전사는 법정최고금리(24%)에서 대출금리를 차감한 금리에 연동하여 중도상환수수료율을 산정함에 따라
 - 대출금리가 낮은 고신용자가 오히려 높은 수수료율*을 적용받는 등 소비자간 불합리한 차별이 발생
 - * 중도상환수수료율 : (대출금리 4% 소비자) 2.64% vs (대출금리 24% 소비자) 1.0%
 - 또한, 상기 금리 연동방식을 개선하더라도 고율(예: 3%)을 적용할 경우 기존보다 소비자 부담이 늘어나 개선효과가 떨어지는 결과가 초래
- (개선) 중도상환수수료율의 금리 연동방식을 폐지하는 한편, 타업권 사례를 감안하여 중도상환수수료율을 합리적 수준*(예:2%이하)으로 운영할 예정
 - * 타업권(은행, 저축은행, 상호금융)은 대부분 중도상환수수료율을 2% 이하로 운영 중

◆ (기대효과) 중도상환수수료율을 2%로 인하시 소비자가 부담하는 비용이 연간 38.5억원 경감 예상

2 중도상환수수료 산정시 잔존기간 체감방식 적용

- (현행) 중도상환수수료는 대출 조기상환에 따른 금융회사 자금운용의 손실 보전 성격으로 잔존기간에 비례하여 부과하는 것이 합리적이거나,
 - 일부 여전사는 중도상환수수료를 정률(예:2%)로 부과하여 잔존기간이 짧은 경우에도 소비자가 많은 수수료를 부담하는 결과가 초래
 - ※예) 대출 1천만원, 약정기간 1년, 중도상환수수료율 2%, 200일 경과후 상환시
중도상환수수료 금액 : (정률부과) 20만원 VS (체감방식)14만 9,250원 ⇨ 약 5.1만원↑
- (개선) 소비자가 잔존기간이 짧아질수록 수수료를 적게 부담할 수 있도록 중도상환수수료 산정방식을 체감방식으로 변경할 예정

◆ (기대효과) 일부 여전사의 연간 중도상환수수료 수익 약 80억원을 대상으로 추정시 소비자가 부담하는 비용이 연간 14.5억원 경감 예상

3 중도상환수수료 면제사유 내규 반영 및 공시 강화

- (현행) 중도상환수수료 면제사유*를 내규에 명시하지 않거나 홈페이지에 게시하지 않는 등 소비자 안내가 미흡
 - *기한이익 상실, 차주 사망일로부터 3개월 이내 상환 등
- (개선) 중도상환수수료 면제사유를 회사 내규에 명확히 규정하여 운영토록 하고, 인터넷 홈페이지(FAQ, 공지사항) 등을 통해 공시토록 할 예정

4 취급수수료 수취기준 명확화

- (현행) 취급수수료*는 관련 기준에 따라 실비변상, 서비스 성격이 명확한 경우 및 신디케이트론·PF대출 등에만 수취하여야 함
 - *통상 대출 취급에 수반되는 제반 거래비용 보전 명목으로 부과
- 그러나, 일부 여전사는 관련 기준을 내규 등에 반영하지 않고 합리적인 근거없이 개별 대출약정을 통해 취급수수료를 수취*하였으며,
 - *낮은 표면금리를 내세워 대출 실행 후 사실상 이자인 취급수수료를 부과함으로써 소비자의 금리부담을 가중
 - 취급수수료와 유사한 성격의 기한연장수수료 및 차주변경수수료 등도 명확한 기준 없이 불합리하게 수취하는 사례가 발생
- (개선) 취급수수료(기한연장수수료·차주변경수수료 포함)는 서비스 성격이 명확한 경우 등에만 수취토록 하여 내규 등에 기준을 반영할 예정

◆ (기대효과) 서비스 성격이 명확한 경우 등에만 취급수수료를 수취할 경우 소비자가 부담하는 비용이 연간 23.2억원 경감 예상

5 담보신탁수수료 부과관행 개선

- (현행)채권보전 측면에서 근저당권 설정과 담보신탁을 통한 담보취득은 경제적 실질이 동일함에도
 - 일부 여전사는 근저당권 설정시에는 주요비용을 부담하면서 담보신탁시에는 관련비용을 차주에게 부담시키는 문제
- (개선)제반 비용*(인지세 제외)을 여전사가 부담토록 개선할 예정
 - *등록·면허세, 지방교육세, 등기수수료, 감정평가수수료, 법무사수수료, 신탁보수 등

◆ (기대효과) 담보신탁대출시 제반 부대비용을 여전사가 부담할 경우 소비자가 부담하는 비용이 연간 11.6억원 경감 예상

6 인지세 부담 관련 소비자 안내 강화

- (현행) 다수의 여전사가 약정서에 비용분담 내용을 기재하지 않아 소비자가 인지세를 전액 부담한 사례도 있는 등 혼선이 초래
- (개선) 약정서에 인지세 부담비율(50%)을 명시하고 계약 체결시 소비자가 직접 부담금액을 기재하도록 개선할 예정