


금융생활에 필요한 모든 정보, 인터넷에서 「파인」 두 글자를 쳐보세요

“금융은 튼튼하게, 소비자는 행복하게”

	보 도 자 료		
	보고	2018. 8. 20.(월) 조간	배포 2018. 8. 17.(금)

담당부서	금융소비자보호총괄국	정제용 팀장(3145-5703), 이동원 수석(3145-5704)
------	------------	--------------------------------------

제 목 : '18년 상반기 민원동향 및 주요 민원내용

I 개 황

□ '18년 상반기 금융민원 접수건수는 총 40,037건으로 전년동기(37,164건) 대비 7.7%(2,873건) 증가

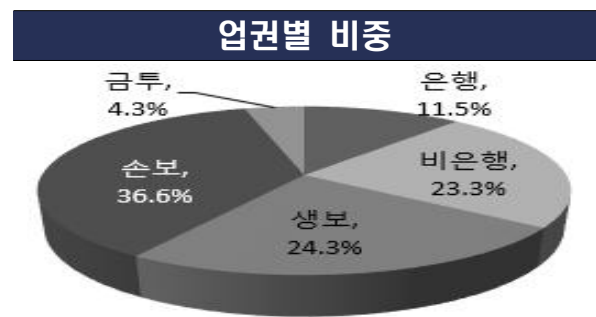
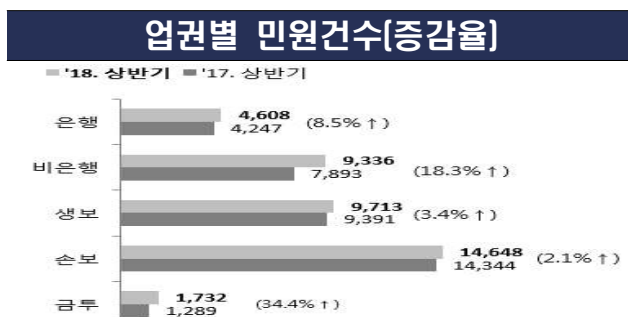
○ (현 황) 은행 등 모든 업권에서 민원이 증가*

* 은행 8.5%(+361건), 비은행 18.3%(+1,443건), 보험 2.6%(+626건), 금융투자 34.4%(+443건)

○ (주요원인) P2P, 암보험 등 집단성 민원* 다수 발생

* 중도금 대출금리 과다(598건), P2P업체 투자원리금 미상환(1,179건), 종신보험 불완전판매(1,874건), 암보험금 지급요청(1,013건), 삼성증권 공매도(47건) 등

○ (비 중) 보험이 60.9%(생보 24.3%, 손보 36.6%)로 가장 높으며, 비은행 23.3%, 은행 11.5%, 금융투자 4.3% 順



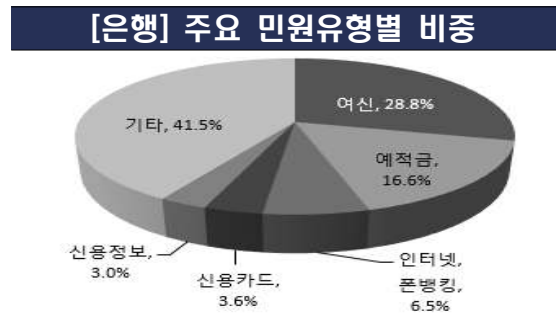
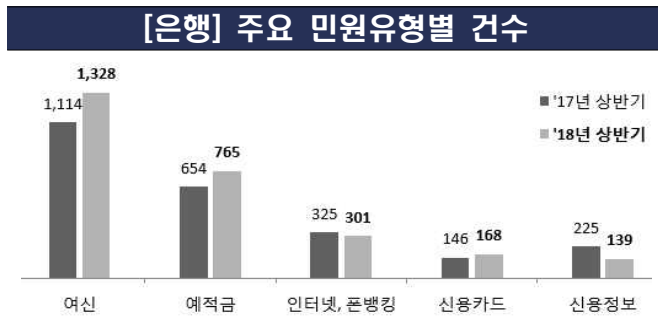
☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다. (<http://www.fss.or.kr>)

II

금융업권별 현황

□ (은행) 4,608건으로 전년동기 대비 8.5%(+361건) 증가

- 아파트 중도금 대출금리(598건), 은행권 대출금리 조작에 대한 조사요청(69건) 등 집단성민원 발생에 주로 기인
- 민원유형은 '여신'(28.8%), '예·적금'(16.6%), '인터넷·폰뱅킹'(6.5%), '신용카드'(3.6%) 順



□ (비은행) 9,336건으로 전년동기 대비 18.3%(+1,443건) 증가

- P2P업체의 투자원리금 미상환*, 대출금리 조정 요청 민원 등이 증가한데 기인

* P2P민원 : '17.상반기 17건 → '18.상반기 1,179건

- 신용카드사 민원 비중이 32.7%(3,049건)로 가장 높고, 대부업자(17.8%, 1,660건), 신용정보사(12.6%, 1,172건) 順

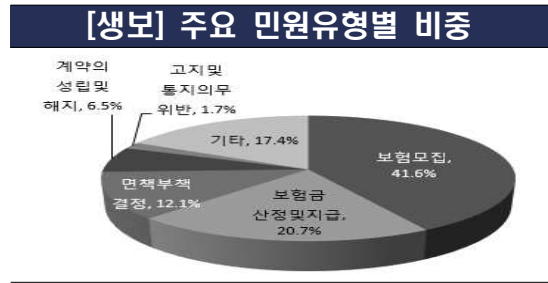
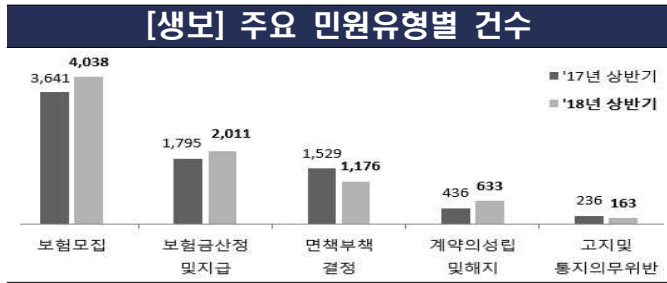
비은행 주요 업종별 민원 건수

비 은행 업종	민원건수		증 감		구성비
	'17년 상반기	'18년 상반기	건 수	증감률	
신용카드사	3,136	3,049	△87	△2.8	32.7
대부업자	1,400	1,660	260	18.6	17.8
신용정보사	968	1,172	204	21.1	12.6
상호저축은행	968	769	△199	△20.6	8.2

□ (생보) 9,713건으로 전년동기 대비 3.4%(+322건) 증가

- 종신보험 불완전판매(1,874건), 요양병원 입원치료 관련 암보험금 지급 요청(1,013건) 민원 발생 등에 주로 기인

- 민원유형은 '보험모집'(41.6%), '보험금 산정·지급'(20.7%), '면부채 결정'(12.1%) 順



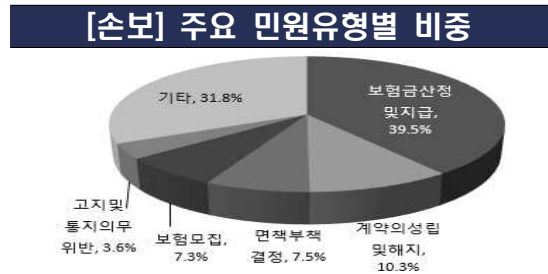
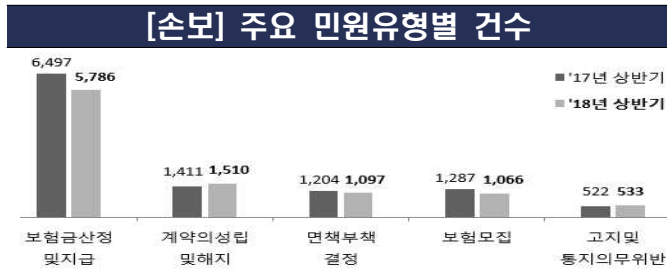
□ (손보) 14,648건으로 전년동기 대비 2.1%(+304건) 증가

- 약관 미전달 등 '계약의 성립·해지', '고지·통지의무 위반' 유형의 민원이 소폭 증가

* '숨은 보험금 찾아주기' 서비스 제공 등 제도개선에 따라 가장 큰 비중을 차지하는 '보험금 산정·지급' 유형의 민원은 감소추세

'16.상반기 6,861건(비중 47.7%) → '17.상반기 6,497건(45.3%) → '18.상반기 5,786건(39.5%)

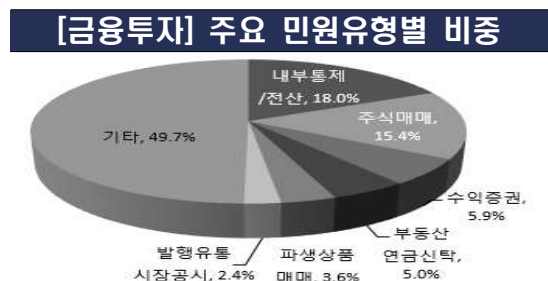
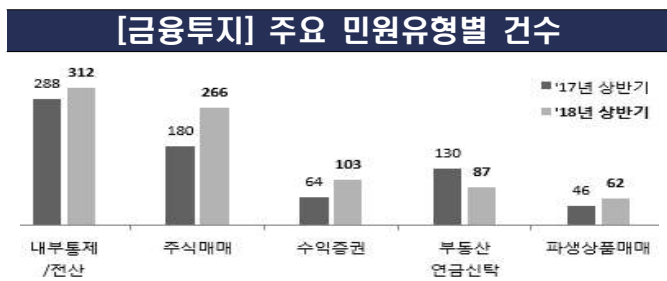
- 민원유형은 '보험금 산정·지급'(39.5%), '계약의 성립·해지'(10.3%), '면부채 결정'(7.5%), '보험모집'(7.3%) 順



□ (금융투자) 1,732건으로 전년동기 대비 34.4%(+443건) 증가

- 삼성증권 공모도(47건) 등 주식매매 및 펀드 상품설명 불충분 등 수익증권 관련 민원이 증가

- 민원유형은 '내부통제/전산'(18.0%), '주식매매'(15.4%), '수익증권'(5.9%) '부동산·연금신탁'(5.0%) 順



Ⅲ 금융민원 처리현황

① (민원처리건수) 총 37,356건으로 전년동기(36,818건) 대비 1.5% (+538건) 증가

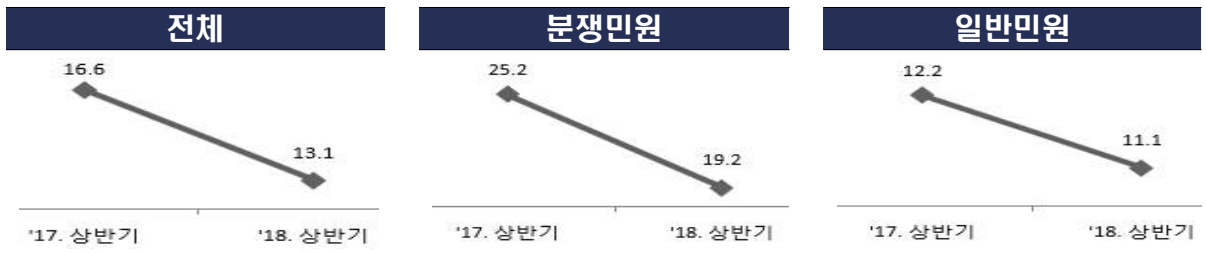
- 이중 분쟁민원 처리건수는 10,380건으로 전년동기(12,306건) 대비 15.7%(△1,926건) 감소

민원처리 현황

구 분		'17.상반기	'18.상반기	증감	증감률
금 용 민 원		36,818	37,356	538	1.5
[분쟁민원]		[12,306]	[10,380]	[△1,926]	[△15.7]
권 역	은 행	4,173	4,492	319	7.6
	비 은 행	7,813	8,864	1,051	13.5
	보 험	23,534	22,353	△1,181	△5.0
	금융투자	1,298	1,647	349	26.9

② (민원처리기간) 평균 13.1일로 전년동기(16.6일) 대비 3.5일 감소

- 분쟁민원은 19.2일로 6.0일 감소, 일반민원은 11.1일로 1.1일 감소



③ (민원 수용률) 37.9%로 전년동기(37.0%) 대비 0.9%p 증가

- 분쟁민원 수용률은 49.3%로 5.1%p 증가, 일반민원 수용률은 33.6%로 0.1%p 감소
- 보험민원 수용률이 39.4%로 가장 높고, 은행·비은행(37.2%), 금융투자(19.1%) 順

IV 주요 민원내용 공개

- 그간 각 금융권역의 주요 민원유형별 건수 및 비중, 회사별 민원건수 등 단순 통계 위주로 민원동향을 제공하여 왔으나,
 - 소비자의 유사피해 방지, 금융회사의 민원감축노력 유도를 위하여 금번부터 반기별로 주요 유형별 민원내용, 처리결과 및 소비자 유의사항을 공개

< 금융권역별 주요 유형별 민원내용 사례 >

■ 은 행

- 주요 유형 : 여신 대출금리, 여신 취급·사후관리, 예적금 계좌개설, 신용정보 등록·삭제, 방카슈랑스 등
- 민원 사례 : 연체금리 및 아파트 중도금 대출금리 과다, 중도상환 수수료 과다 부과, 계좌 개설시 본인확인절차 소홀 등

■ 비 은 행

- 주요 유형 : 신용카드 부가서비스, 신용카드 사용한도 및 발급, 부당 채권추심 등
- 민원 사례 : 신용카드 부가서비스 이용불만, 신용카드 이용한도 하향 및 발급 거절 해결 요청, 과도한 채권추심 독촉전화 등

■ 보 험

- 주요 유형 : 보험상품 설명 불충분, 보험금 과소지급 및 지급거절, 고지·통지의무 위반, 재해·상해등급 적용, 과실비율 등
- 민원 사례 : 보장성보험을 저축성보험으로 설명하고 판매, 사업비·갱신보험료 등에 대한 설명의무 미이행, 특정질병 입원 치료비 지급거절, 청약서 자필서명·약관전달 미이행 등

■ 금융투자

- 주요 유형 : 펀드·파생상품 설명 불충분, 주식매매, 사이버거래시스템 장애 등
- 민원 사례 : 펀드 및 파생상품 원금손실 보상 요구, 과도한 반대매매에 의한 손실 발생, 전산장애로 인한 손실 보상 요구 등

※ 자세한 내용은 <별첨> '금융권역별 주요 유형별 민원내용' 참조

V

향후계획

◆ 금융소비자 권익보호 강화를 위해 정보제공 및 민원정보 공개범위 확대 등 다각적인 방안을 강구해 나갈 계획

□ 소비자 중심의 정보제공 확대

- 대출금리 비교공시 강화, 「파인」을 통한 금융상품 거래단계별 핵심정보 등 제공

□ 유사피해 방지를 위한 민원정보 공개범위 확대 추진

- 장기적으로 민원인이 동의하는 경우 민원내용, 처리결과 등 민원정보 공개범위를 확대하고, 공개주기도 단축해 나갈 계획

(단위 : 건, %)

구분	'16년	'17년	'17.상반기 (a)	'18.상반기 (b)	증감 (b-a)	증감률 (b-a)/a*100
금융민원	76,237	76,357	37,164	40,037	2,873	7.7
(분쟁민원)	25,214	25,205	12,398	12,659	261	2.1
은행	8,843	8,927	4,247	4,608	361	8.5
비은행	15,674	16,813	7,893	9,336	1,443	18.3
카드	7,213	6,546	3,136	3,049	△87	△2.8
대부	1,900	3,005	1,400	1,660	260	18.6
신용정보사	1,866	2,243	968	1,172	204	21.1
저축은행	1,873	1,748	968	769	△199	△20.6
기타	2,822	3,271	1,421	2,686	1,265	89.0
보험	48,573	47,742	23,735	24,361	626	2.6
생보	19,517	18,101	9,391	9,713	322	3.4
손보	29,056	29,641	14,344	14,648	304	2.1
금융투자	3,147	2,875	1,289	1,732	443	34.4
증권	2,575	1,990	1,010	1,161	151	15.0

* 중복·반복 민원 제외

민원사례는 민원인이 주장하는 내용을 요약하였으며 현행 제도 또는 실제 사실관계 등과 다를 수 있으며,

처리결과는 민원내용에 대한 조사결과, 관련법규·약관·상품설명서 등을 검토한 결과에 근거한 것이므로 민원내용이 유사하더라도 구체적인 사실관계 등에 따라 달라질 수 있으므로 자료 이용시 유의하여 주시기 바랍니다.

1

은 행

① 민원유형 : 여신 - 대출금리

■ 민원사례 : 과도한 연체금리 부과

오피스텔 담보대출 1억3천만원을 받아 사용하던 중 대출 원리금 상환을 못하자 은행에서 15%의 연체이자를 부과하였고, 이후 자금을 융통하여 연체이자를 정리하였음에도 은행에서 조정된 이자가 12%에 달하는 등 고금리 연체이자로 인한 고통이 심함

■ 처리결과

대출 취급, 대출연장 조건, 금리결정 등은 해당 금융회사가 고객의 신용등급, 담보 유무, 조달원가 등을 종합적으로 감안하여 결정하는 사안임을 안내

■ 소비자 유의사항

약관, 상품설명서에 명시되어 있는 연체이자 부과기준, 금리결정 내용을 확인할 필요

2 민원유형 : 여신 - 대출금리

■ 민원사례 : 아파트 중도금 대출금리 과다

경기도 소재 아파트 집단대출 중도금 대출이자율이 타 분양단지나 현재 기준금리를 비교해 보나 너무 높게 책정되었다고 생각함. 서울도 아닌데 경기도 지역에서 미분양된 아파트의 중도금 대출이자율을 높게 책정하는 것은 이해가 되지 않으니 조정해 주시기 바람

■ 처리결과

아파트 분양과 관련된 중도금대출의 취급여부와 적용금리 등은 금융회사가 아파트 분양사업 시행회사 및 시공회사의 신용도와 시공능력, 분양 아파트의 입지조건과 분양가능성, 대출을 취급하는 시기 등 다양한 정보를 종합적으로 감안하여 결정하는 사안임을 안내

■ 소비자 유의사항

대출금리 등 금융회사의 영업행위와 관련된 사항은 금융회사가 결정하는 사항이므로 대출거래시 금리수준 등을 반드시 확인할 필요

3 민원유형 : 여신 - 여신취급

■ 민원사례 : 부당대출 관련 손해배상요청

회사 경리직원이 대표이사 본인 명의로 약 4년에 걸쳐 총 2.6억원의 대출을 받아 사적으로 편취하였으나, 은행은 대출 취급시 대출 명의인인 본인의 의사 및 친필서명의 진위 여부를 확인하지 않았으므로 은행에 대하여 부당대출금액에 대한 손해배상을 요청

■ 처리결과

은행이 대출 취급시 대출 명의인에게 대출의 진위 여부를 확인하였다고 입증할 만한 객관적인 자료가 없어 선관주의 의무 해태로 볼 수 있으나, 경리직원에 대한 관리감독을 소홀히 한 사용자 책임을 일부 인정하여 부당대출금액 원금의 일부를 배상

■ 소비자 유의사항

은행 거래시 본인의 대출내역 등 금융거래내역 수시 확인(개인의 경우 금융소비자정보포털 「파인」의 '내 계좌 한눈에' - '대출정보' 메뉴를 통해 대출내역 조회, 법인의 경우 인터넷뱅킹 등을 통해 개별조회)

4 민원유형 : 여신 - 여신사후관리

■ 민원사례 : 중도상환수수료 과다 부과

'16.6월 타인의 부동산담보대출을 승계하면서 은행에 중도상환수수료를 문의하니, 대출 승계시점이 아닌 타인이 최초로 대출을 취급한 시점('15.4월)을 기준으로 중도상환수수료를 부과한다는 은행의 설명을 들었음. 이후 '18.2월 대출금을 중도상환 하였으나 은행은 대출승계 시점 기준으로 중도상환수수료를 부과하였으므로 타인의 최초 대출 취급시점으로 중도상환수수료를 다시 계산해 줄 것을 요청

■ 처리결과

은행이 민원인에게 설명한대로 타인의 최초 대출취급시점을 기준으로 중도상환수수료를 재계산하여 부과

■ 소비자 유의사항

대출 거래시 약정서상 중도상환수수료율 및 면제요건을 확인하고, 중도상환 시점에 약정서상 중도상환수수료율 적용 여부를 확인

5 민원유형 : 예적금 - 예적금 관련(계좌개설)

■ 민원사례 : 계좌 개설시 본인확인절차 소홀

민원인은 수원에 거주하고 있으나, 제3자가 본인의 운전면허증을 이용하여 경남에서 입출금 통장을 개설하고 신용대출을 받는 등 은행의 본인확인절차가 허술하다고 생각되므로 이에 대한 구제를 요청

■ 처리결과

경찰에서 수사중인 사건으로 수사 결과에 따라 처리될 예정임을 안내

■ 소비자 유의사항

신분증을 제3자에게 대여·제공하지 말고, 운전면허증 등 신분증을 분실한 경우 금융소비자정보포털 「파인」내 '신분증 분실 등록·해제' 메뉴를 활용하여 신분증 분실을 일괄등록

6 민원유형 : 신용정보 - 신용정보 등록·삭제

■ 민원사례 : 은행 멤버스 서비스 가입후 개인정보 삭제 거부

은행에서 통장을 개설하려면 은행 멤버스 서비스에 필수적으로 가입해야 한다고 하여 가입을 하였으나 이후 알아보니 사실이 아니었으며, 멤버스 탈회신청을 요구하자 5년동안 개인정보를 삭제해 줄 수 없다고 하므로 개인정보의 삭제를 요청함

■ 처리결과

민원인이 은행 콜센터를 통해 멤버스 탈회 및 개인정보 삭제를 요청한 후 은행이 당일자로 탈회 및 개인정보 삭제를 완료한 것으로 확인됨. 한편, 은행은 통장 개설시 멤버스 가입을 필수사항으로 안내한 것은 직원이 업무처리를 잘못 이해한 것으로 이에 대해 사과하고 향후 재발방지를 위해 직원교육을 더욱 철저히 하기로 하였음을 안내

■ 소비자 유의사항

통장 개설시 은행의 부가서비스 가입을 요구하는 경우 콜센터, 관리직원 등을 통해 은행의 업무처리의 적정성에 대하여 확인

7 민원유형 : 방카슈랑스 - 상품 약관 미설명

■ 민원사례 : 보험상품을 예금상품으로 설명하고 판매

은행에 방문하여 예금상품 가입을 문의하였으나, 은행직원은 보험상품이라는 언급없이 10년 계약 유지시 세제감면 혜택이 있는 상품을 추천하여 가입하였고 가입 이후 은행에서 건강상태를 확인하는 문의가 와서 재차 확인해 보니 가입한 상품이 보험상품이었음. 계약을 해지하려고 하였으나 은행에서는 위약금이 있다고만 말하고 있으므로 손실없이 원금을 보존할 수 있는 방법을 문의

■ 처리결과

민원인이 보험상품 가입당시 작성한 보험계약 청약서, 설명의무확인서, 상품 주요내용 확인서, 해피콜 녹음내역 등을 확인해 본 결과 민원인이 보험상품임을 인지하지 못하고 계약을 체결하였다고 보기 어려움

■ 소비자 유의사항

금융상품 거래시 상품의 종류, 특징을 철저히 확인하고, 청약서 자필서명 및 해피콜(상품판매후 모니터링 실시)시 상품 주요내용을 추가로 확인

① 민원유형 : 신용카드 - 부가서비스

■ 민원내용 : 부가서비스 이용관련 불만

- (사례1) 전월 카드 이용실적이 일정금액 이상이면 A통신사의 휴대폰 통신요금을 할인해 주는 신용카드를 발급받아 이용하고 있는데 타 통신사의 휴대폰 통신요금은 카드 이용실적에 포함시키면서 해당 A통신사의 휴대폰 통신요금은 이용실적에서 제외하는 것은 부당
- (사례2) 카드사의 채무면제·유예상품(DCDS) 가입 후 암으로 진단을 받아 보상을 요청하였으나, 의사로부터 검사결과를 통보 받은 날이 아닌 조직검사 보고일을 기준으로 보상해 주는 것은 부당

■ 처리결과

- (사례1) 카드 발급시 제공한 상품안내장과 카드사 홈페이지에 A사의 휴대폰 통신요금은 이용실적에서 제외된다고 안내하고 있으므로 카드사의 업무처리가 부당하다고 보기 어려움
- (사례2) 채무면제·유예상품(DCDS) 약관에 암의 경우 조직검사 등을 기초로 하여 진단이 확정된 “최초 검사 보고일”을 진단일로 한다고 규정되어 있으므로 수용하기 어려움

■ 소비자 유의사항

- 신용카드 부가서비스 이용조건이 복잡한 경우가 많으므로 약관, 상품안내장, 홈페이지 등에 명시되어 있는 부가서비스 내용 및 이용요금 등을 반드시 숙지
- 카드사에서 이메일 등으로 회원에게 통지하는 부가서비스 변경 내용을 확인할 필요

② 민원유형 : 신용카드 - 사용한도

■ 민원내용 : 카드 이용한도 하향에 대한 해결방안 요청

카드사가 회원의 신용카드 이용한도를 조정하면서 연체도 없고 신용등급도 양호한데도 타 금융회사의 대출금이 증가하여 가처분 소득이 감소하였다는 이유로 신용카드 이용한도를 하향조정하는 것은 부당

■ 처리결과

카드사는 「여신전문금융업법」 제24조(신용카드 등의 이용한도 제한 등) 및 「여신전문금융업감독규정」 제24조의5(결제능력 심사기준 및 이용한도 책정시 준수사항) 등에 따라 회원의 신용카드 이용한도를 정기적으로 점검하여 조정할 수 있는데,

민원인의 경우 연간 채무원리금 상환액이 연소득을 초과하는 것으로 확인되어 이용한도를 하향 조정한 것이며,

추가적인 소득증빙자료*를 제출하면 별도 심사를 거쳐 이용한도를 상향조정 할 수 있음을 안내

- * 1) 종합소득 : 근로소득(사업소득)원천징수영수증, 연금증서, 급여입금통장 등
- 2) 예·적금 등 금융재산관련 소득 : 예·적금 잔액증명서 등
- 3) 부동산관련 소득 : 부동산 등기부등본, 매매계약서 사본 등

■ 소비자 유의사항

- 카드사는 「신용카드 발급 및 이용한도 부여에 관한 모범규준」 등에 따라 월 가처분소득과 신용도, 이용실적 등을 종합적으로 심사하여 회원의 신용카드 이용한도를 조정할 수 있음
- 카드사는 회원의 대출 연체가 없더라도 회원이 보유하고 있는 대출 등 모든 금융거래를 종합적으로 고려하여 신용도 및 상환능력 등을 평가하고 카드 이용한도를 결정하므로 이를 유의할 필요

③ 민원유형 : 신용카드 - 신용카드 발급

■ 민원내용 : 카드사의 신용카드 발급 거절에 대한 해결 요청

「신용카드 발급 및 이용한도 부여에 관한 모범규준」에 따른 신용등급을 충족하고 있는데도 카드사가 신용카드 발급을 거절하는 것은 부당

■ 처리결과

카드사는 「신용카드 발급 및 이용한도 부여에 관한 모범규준」에 따라 카드 발급 신청자의 결제능력, 신용도 등을 종합적으로 심사*하여 카드발급 여부를 자율적으로 결정하고 있는데,

* ① 민법에서 정한 성년 연령 이상, ② 월 가처분소득이 50만원 이상이고 개인신용등급이 1등급에서 6등급 이내일 것, ③ 신용카드사 신용평점기준을 충족할 것, ④ 본인이 신청한 것으로 신용카드업자에 의해 본인임이 확인될 것

민원인의 경우 카드사의 심사과정에서 신용카드사 신용평점기준을 충족하지 못하여 발급이 거절된 것이 확인되었음을 안내

■ 소비자 유의사항

카드사는 신청자의 신용등급 뿐만 아니라 가처분소득, 신용평점기준 등을 종합적으로 고려하여 신용카드 발급 여부를 결정하므로 이를 유의할 필요

④ 민원유형 : 저축은행 - 여신

■ 민원내용 : 대출 원리금 납부유예 관련

불의의 사고를 당하여 수술을 받게 되어 당분간 수입이 없을 것으로 예상된다며 저축은행의 대출 원리금 상환을 유예할 수 있는 지에 대하여 문의

■ 처리결과

질병으로 인하여 장기간 입원 시 병원진단서, 진료비 영수증 등을 증빙으로 제시하여 해당 저축은행에 취약·연체차주 제도에 대한 상담을 받도록 안내

■ 소비자 유의사항

실직·폐업·질병 등 불가피한 재무적 곤란사유가 발생한 차주에게 원금상환 유예를 지원하고 있으므로 금융회사에 적극적으로 상담·신청할 필요

* '18.7.16. 금감원 보도자료 「저축은행의 프리워크아웃 활성화를 위한 가이드라인 제정」 참고

5 민원유형 : 대부 - 채권추심

■ 민원내용 : 개인회생 개시 후 채권추심, 과도한 독촉전화

- (사례1) 대부업체로부터 대출을 받은 후 개인사정으로 개인회생 절차가 개시되었으나 민원인의 주택보증금, 차량 등에 대한 가압류를 실시하는 등 불법 채권추심이 이루어지고 있으므로 이에 대한 중지를 요청
- (사례2) 대부업체에게 회사 사정을 이야기하여 채권추심 관련 전화 통화가 일과시간 중에는 곤란하다고 설명하였으나, 대부업체는 하루에 4~5차례에 걸쳐 회사 대표전화 및 개인 휴대폰으로 전화 함은 물론 회사로 찾아오겠다는 휴대폰 문자메시지를 지속적으로 남겨 심리적으로 매우 불안함

■ 처리결과

- (사례1) 확인 결과 대부업체가 불법채권추심을 한 점이 인정되어 대부업체가 민원인에게 사과하고 채권추심을 중단
- (사례2) 확인 결과 대부업체가 「채권의 공정한 추심에 관한 법률」, 「채권추심업무 가이드라인」에 따라 정당한 사유없이 야간에 전화를 하거나 채무자나 관계인을 방문하여 공포심이나 불안감을 유발한 사례가 없었으며, 1일 2회를 초과하여 전화, 문자메시지 등을 한 사실도 없어 요청을 수용하기 곤란함을 안내

■ 소비자 유의사항

- 「채권의 공정한 추심에 관한 법률」, 「채권추심업무 가이드라인」 내용 숙지(반복·야간 추심행위*, 개인회생 개시 후 추심행위 등 금지)
 - * 정당한 사유없이 반복적으로 또는 야간(오후9시~아침8시)에 채무자나 관계인 방문 금지, 채무자나 관계인 방문으로 공포심이나 불안감 유발 금지, 채권별 1일 2회 초과 전화·이메일·문자메시지·방문 금지 등
- 채권추심이 부당하다고 판단되는 경우 추심근거 및 이유를 추심 업체에게 문의하고, 지속적인 부당채권추심을 당하는 경우 금감원, 지자체 또는 경찰서에 신고
- 금융소비자정보포털 「파인」내 '서민금융 1332'의 '불법금융대응 - 불법사금융 유형별 대응요령 - 불법채권추심' 메뉴를 참고

6 민원유형 : 대부 - P2P대출

■ 민원내용 : P2P업체의 투자원리금 미상환에 대한 구제 요청

- (사례1) P2P업체에 약 4백만원의 자금을 투자하였으나, 최근 원금 상황이 지연되고 있으며, 투자자가 요구하는 투자관련 서류 공개도 거부하고 있음. 금일 검찰의 본사 압수수색 절차가 이루어졌다는 소문도 있는데 원금을 찾을 수 있도록 도와주길 요청
- (사례2) P2P업체를 통하여 중고차 담보상품에 투자하였는데 투자 원리금 상황이 지연되고 있으므로 동산담보, 대부관련 계약서가 실제로 존재하는지, 추심활동을 하고 있는지 확인해 주길 요청

■ 처리결과

- (사례1) 현재 P2P업체는 금융관련법상 제도권 금융회사가 아니므로 금감원의 감독 및 검사 대상이 아니며, 참고로 동 P2P업체에 대하여는 수사기관에서 수사 중임을 안내
- (사례2) 현재 P2P업체는 금융관련법상 제도권 금융회사가 아니므로 금감원의 감독 및 검사 대상이 아니며, 동사의 연계대부회사인 피민원회사는 연락두절인 상황이므로 민원사안을 검사업무에 참고 하도록 관련부서에 통지하였음을 안내

■ 소비자 유의사항

- 금감원 「파인」 홈페이지(등록대부업체 통합관리)를 통해 P2P 연계 대부업자의 금융위 등록 여부 확인
- 협회가입 P2P업체의 'P2P대출 가이드라인' 공시결과를 한국P2P금융 협회에서 확인
- P2P업체 소속 임직원수, 심사담당 직원수 등을 통해 해당업체가 부적격채주를 걸러낼 수 있는 심사능력이 있는지 여부 등을 확인

* '18.5.28. 금감원 보도자료 「P2P 연계대부업자 실태조사 결과 및 투자자 유의사항」 참고

1 민원유형 : 보험모집 - 상품설명 불충분

■ 민원내용 : 보장성보험인 종신보험을 저축성보험으로 설명

- (사례1) 자녀 교육자금 목적의 저축을 고민하던 중 보험 가입후 10년 이후에 원금 이상을 자녀에게 줄 수 있으며 복리로 운영되므로 수익이 많이 생길 수 있는 저축이라는 보험설계사의 말만 믿고 보험에 가입하였으나, 이후 동 보험계약이 저축성보험이 아닌 보장성 보험임을 알게 되어 상품설명 불충분으로 해당 보험계약을 취소하고, 기납입보험료를 반환해 줄 것을 요청
- (사례2) 저축을 목적으로 보험설계사와 상담을 하고 2건의 보험에 가입하였는데, 나중에 알고보니 모두 종신보험에 가입되어 있었음. 보험계약 적합성 진단서에 자필서명을 하지 않았고 상품에 대한 설명을 받지도 못하였으므로 보험료 반환을 요구

■ 처리결과

- (사례1) 완전판매 모니터링 내용 확인 결과 상품설명 과정에서 저축성보험으로 오인할 수 있는 설명 등 일부 과실이 인정되어 기납입보험료의 일부를 환급
- (사례2) 보험계약 청약서에 자필서명이 되어 있고 상품설명서상 계약자 확인란에 상품설명을 들었다고 직접 기재한 사실이 확인되며, 완전판매 모니터링 내용 확인 결과 청약서 자필서명과 상품설명을 충분히 들은 사실이 확인되었음. 또한 적합성 진단서 설문 및 고객 확인서에도 직접 자필서명한 사실이 확인되어 민원인의 주장을 수용할 수 없다는 보험회사의 업무처리가 부당하다고 보기 어려움을 안내

■ 소비자 유의사항

- 상품설명서에 해당 보험상품이 저축성보험인지 여부, 원금손실여부, 적용이율, 해지환급률, 갱신보험료 인상 여부 등에 대한 설명과 아이콘 표시*가 있으므로 보험 가입시 반드시 확인할 필요

* 아이콘 :      등

* '16.12.22. 금감원 보도자료 「소비자의 이해도 제고를 위한 보험안내자료 개선방안」 참고

② 민원유형 : 보험모집 - 상품설명 불충분

■ 민원내용 : 사업비, 갱신보험료 등 설명의무 미이행

- (사례1) 보험상품 설명시 상품설명서에 연복리 5.2%, 가입후 10년까지 3.0% 최저보증, 비과세상품 등 높은 이율의 연복리저축상품으로 기재되어 있었으나, 추후 확인 결과 사업비에 대한 설명은 전혀 없었으며 12년을 납부하더라도 실제 이자수익이 거의 없으므로 지금까지 납부한 보험료 원금과 이자환급 요구
- (사례2) 보험 가입시 3년마다 갱신되는 보험이라고 설명하면서 보험료는 변동되지 않는다고 하였으나, 실제 3년마다 보험료가 조정되는 보험상품으로 확인되었는바 기납입보험료의 반환을 요청

■ 처리결과

보험회사가 모집경위 등 사실관계 확인결과 상품설명이 충분하지 않았음을 인정하여 기납입보험료를 환급

■ 소비자 유의사항

상품설명서에 원금손실여부, 갱신보험료 인상여부 등에 대한 설명과 아이콘 표시*가 있으므로 보험 가입시 반드시 확인할 필요

* 아이콘 :    등

③ 민원유형 : 보험금 산정 및 지급 - 보험금 과소지급

■ 민원내용 : 주계약 및 특약의 만기시 기납입보험료 환급금 관련

보험증권에 기재된 내용대로 기납입보험료 전액을 만기환급금으로 받아야 한다고 판단되나 기납입보험료 중 특약을 분리한 주계약 부분만 만기환급금으로 지급한 업무처리가 부당

■ 처리결과

보험상품 주계약 약관 및 보험금 지급기준에 의하면 만기급여금으로 기납입보험료를 지급한다고 정하고 있으며, 민원인이 가입한 특약 보험료는 위험보장을 위한 재원으로서 보험사고 발생없이 만기시점이 되면 별도의 지급금 없이 소멸되는 보장성특약으로 만기급여금은 주계약에 대한 기납입보험료만 지급하는 것으로 보는 것이 타당

■ 소비자 유의사항

보험상품 가입시 주계약 및 특약내용, 만기환급금 등을 면밀히 확인

4 민원유형 : 보험금 및 제지금 산정 - 보험금 과소지급

■ 민원내용 : 사고차량의 시세하락 손해 보상 요구

차량 후미 추돌사고와 관련하여 차량 수리후 감가상각비 등 시세 하락에 따른 보상을 요구하였으나 보험회사는 약관상 지급사유에 해당되지 않음을 이유로 시세하락에 따른 보험금 지급을 거절

■ 처리결과

약관에 의하면 시세하락 손해는 사고당시 출고후 2년 이내인 차량에 한해 수리비용이 사고직전 자동차 가액의 20%를 초과하는 경우, 출고후 1년 이내인 자동차는 수리비용의 15%, 출고후 1년 초과 2년 이내인 자동차는 수리비용의 10%를 지급한다고 정하고 있으며, 민원인의 차량은 출고후 1년 이내의 차량이긴 하나 수리비가 사고당시 차량가액의 20% 이내이므로 약관상 보험금 지급사유에 해당되지 않음을 안내

■ 소비자 유의사항

자동차보험 가입시 약관, 상품설명서 등에서 보상범위를 반드시 확인하고, 보험금 지급과 관련하여 보험회사와 다툼이 있을 경우 금감원에 분쟁조정을 신청

5 민원유형 : 보험금 및 제지금 산정 - 보상책임의 범위와 한계

■ 민원내용 : 특정질병 입원치료비 등 지급거절 관련

- (사례1) 상해사고로 고관절 수술 후 수술부위에 혈종이 생겨 입원하여 시술을 받고 보험금을 청구하였는데 회사는 혈종 치료에 대한 입원보험금 지급을 거절
- (사례2) 당뇨병으로 진단을 받고 입원치료를 받았으나, 보험회사가 당뇨병 치료를 직접 목적으로 하는 입원치료로 볼 수 없다며 보험금 지급을 거절함은 부당

■ 처리결과

보험회사가 치료내역 등에 대한 확인결과 혈종치료, 당뇨병 진단에 대한 입원치료를 인정하고 해당 보험금 전액을 지급

■ 소비자 유의사항

보험상품 가입시 약관, 상품설명서 등에서 보상범위를 반드시 확인하고, 보험금 지급과 관련하여 보험회사와 다툼이 있을 경우 금감원에 분쟁조정을 신청

6 민원유형 : 계약의 성립 및 해지 - 계약의 변경처리

■ 민원내용 : 청약서 자필서명, 약관전달 등 미이행

지인의 소개로 보험설계사를 알게되어 보험에 가입하게 되었는데, 보험설계사는 청약서에 본인의 자필서명을 받지 아니하고, 약관 및 청약서 부분을 전달해 주지 않았으므로 보험계약의 취소를 요청

■ 처리결과

보험회사가 자필서명 미이행, 약관 등을 전달하지 않은 책임을 인정하여 보험계약을 취소하고 기납입보험료를 환급

■ 소비자 유의사항

보험회사가 '3대 기본 지키기*'를 준수하지 않은 경우 3개월 이내에 보험계약 취소 가능(이 경우 기납입보험료 반환)

* ① 청약서 자필서명, ② 청약서 부분 및 약관 전달, ③ 약관 주요내용 설명

7 민원유형 : 계약의 성립 및 해지 - 승낙 또는 인수 거절

■ 민원내용 : 보험약관에도 없는 허위·과장광고로 보험 가입

칠순 노부부를 상대로 변액보험의 원금손실위험과 중도해지시 발생가능한 손실에 대한 설명없이 확정수익상품으로만 설명하면서 기존 보험의 해지를 권유하고 변액보험에 가입하게 하였으나, 가입한 변액보험이 확정수익상품이 아닐뿐더러 기존 보험계약 해지로 인하여 손해가 발생하였으므로 이에 대한 보상을 요구

■ 처리결과

보험회사가 모집경위 등 사실관계 확인결과 상품설명이 충분하지 않았음을 인정하여 기존 보험계약을 부활하고, 신규계약을 취소

■ 소비자 유의사항

변액보험은 확정수익상품이 아닌 투자실적에 따라 원금 손실이 가능한 실적배당형 상품으로 상품설명서에 원금손실여부, 해지환급률 등에 대한 설명과 아이콘 표시*가 있으므로 보험 가입시 반드시 확인할 필요

* 아이콘 :    등

8 민원유형 : 고지 및 통지의무 위반 - 고지 및 통지의무 위반

■ 민원내용 : 보험상품 계약전 알릴의무 및 계약후 통지의무 위반 관련

- (사례1) 병원에서 진단을 받고, 1개월 후 유병자보험에 가입하였고, 보험 가입 1개월 후 갑상선암 진단 및 수술을 받게 되어 보험회사에 갑상선암 관련 보험금을 청구하였으나, 보험회사는 보험가입시 알릴의무 위반으로 보험계약을 해지하고, 보험금 지급을 거절
- (사례2) '09.4월 사무직으로 근무시 상해보험에 가입하였고, 이후 퇴직과 함께 농업에 종사하던 중 농장에서 추락사고를 당하여 보험금 지급을 청구하였는데 보험회사는 직업 변경 관련 계약후 알릴의무 위반으로 보험계약을 해지

■ 처리결과

- (사례1) 약관에 의하면 고의 또는 중대한 과실로 중요한 사항에 대하여 사실과 다르게 알린 경우 보험회사는 계약을 해지하거나 보장을 제한할 수 있으며, 보험청약서의 '계약전 알릴의무사항'과 관련하여 최근 3개월 이내에 의사로부터 진찰 또는 검사를 통하여 입원, 수술, 추가검사(재검사) 필요소견을 받은 사실이 있는지에 대한 질문에 "해당사항 없음"으로 체크하고 전자서명한 것으로 확인되어 민원인의 요청을 수용하기 곤란함을 안내
- (사례2) 약관에 의하면 계약자 또는 피보험자는 직업 또는 직무가 변경된 경우 지체없이 서면으로 보험회사에 알려야 하나, 민원인은 직업이 사무직에서 특용작물재배자로 변경되어 위험이 증가하였음에도 직업변경 사실을 알리지 아니하였으므로 보험회사의 업무 처리가 부당하다고 보기 어려움을 안내

■ 소비자 유의사항

- 계약전 알릴의무* 및 계약후 통지의무**를 위반한 경우 계약 해지 및 보험금 미지급 등 불이익이 있을 수 있으므로 경미한 사항이라고 하더라도 사실대로 고지하여야 함
 - * 현재 및 과거 병력(최근 5년 이내), 고위험 취미(암벽등반, 스카이다이빙 등), 장애상태 등
 - ** 현재의 직업 또는 직무가 변경, 신규취업 등
- 계약전 알릴의무 위반 등으로 보험계약 해지시 기납입보험료가 아닌 해지환급금만 지급되어 손실발생이 가능하므로 계약전 알릴의무 등을 충실하게 이행할 필요

9] 민원유형 : 재해 및 상해등급 적용 - 재해 해당 여부

■ 민원내용 : 낙상사고로 인한 경추융합수술의 재해 해당 여부 등

- (사례1) 플라잉요가 수업중 낙상사고를 당하여 병원에서 경추융합수술을 받게 되었고 수술 이후 장애진단서와 후유장애진단서를 발급받아 보험회사에 제출하였음

담당 주치의는 사고기여도를 50%로 진단하였음에도 보험회사는 자문의의 사고기여도 소견 25%를 근거로 보험금 지급을 거부하면서 진료병원에서도 듣지 못한 협착증까지 있다며 사고보다는 퇴행성 요인이 더 크다고 주장하는 등 보험금 지급을 거절

- (사례2) 교통사고 후 오른쪽 무릎 후방십자인대 파열로 종합병원에서 수술 및 치료를 받고 후유장애진단서를 받아 2개 보험회사에 보험금 지급을 청구한 결과, A보험회사는 보험금을 지급하였으나 B보험회사는 평소 좋지 않던 무릎 치료를 제대로 받지 않아 재해가 발생한 것이라며 보험금 지급을 거절

■ 처리결과

- (사례1) 보험회사에서 민원인을 계속 치료하였던 주치의의 후유장애진단 및 외상기여도 판단 등을 감안하여 민원인의 요청을 수용
- (사례2) 보험회사에서 민원인이 제출한 후유장애진단서를 인정하여 보험금을 지급

■ 소비자 유의사항

- 보험회사 자문의 소견에 대하여 충분한 설명을 요구하고 자문의 소견을 근거로 한 보험회사의 보험금 지급이 불합리하다고 판단되는 경우 금감원에 분쟁조정을 신청
- 재해 및 장애 관련 병원진료기록을 잘 보관하고, 보험회사가 제3의 의료기관 전문의의 소견을 받을 것을 요구하는 경우 그 근거 및 이유 등에 대하여 상세한 설명을 요청

10 민원유형 : 면부책 결정 - 보험사고 해당 여부

■ 민원내용 : 간헐적 허혈성 발작에 대한 보험금 지급 요청

취침중 반신마비 증세가 나타나 병원 입원후 뇌졸중으로 분류되는 간헐적 허혈성 발작 진단을 받고 진단금 및 실손보험금 지급을 요구 하였으나 보험회사는 간헐적 허혈성 발작은 중대한 질병에 해당되지 않는다고 실손보험금만 지급하고 진단금 지급을 거절

■ 처리결과

보험약관에 “중대한 질병(중대한 뇌졸중 등)”으로 진단확정 받거나 “중대한 수술”을 받은 경우 보험금을 지급한다고 정하고 있으며, “중대한 뇌졸중”에 관하여는 “거미막하출혈, 뇌출혈, 뇌경색증”이 발생하여 영구적인 신경학적 결손이 나타나는 질병으로 정의하면서 일과성 허혈발작, 가역적 허혈성 신경학적 결손은 보장에서 제외 한다고 정하고 있어 민원인의 주장을 수용하기 곤란함을 안내

■ 소비자 유의사항

약관에서 정하고 있는 중대한 질병, 수술·입원·치료 등의 정의 및 내용을 확인하고, 보험회사에 보험금 지급 거절사유에 대하여 설명을 요구

11 민원유형 : 과실비율 - 차대차 사고

■ 민원내용 : 자동차사고 과실비율 불인정

상대방 차량의 무리한 끼어들기로 발생한 접촉사고와 관련하여 합리적인 이유없이 본인의 과실비율을 20%로 산정하는 것은 부당

■ 처리결과

차량 블랙박스 사고영상 등을 근거로 볼 때 차간거리를 고려하지 않고 차로변경을 시도한 상대 차량쪽에 주된 과실이 있다고 보이긴 하나 상대차량이 이미 전방에서 방향지시등을 작동한 바 있어 민원인 차량 입장에서 볼 때 사고 예견가능성과 회피가능성이 전혀 없다고 보기 어려운 점 등을 종합적으로 고려하여 민원인 과실 20%, 상대방 과실 80%로 보는 것이 적정함을 안내

■ 소비자 유의사항

- 보험회사의 과실비율을 인정하기 어려운 경우 모바일앱(과실비율 인정기준)을 이용하여 과실비율을 직접 확인
- 필요시 과실분쟁해결기구인 「구상금분쟁심의위원회」(<http://accident.kria.or.kr>)에서 과실비율 인정기준, FAQ 등을 확인한 후 조정을 신청

**① 민원유형 : DLS(Derivative Linked Securities)-ELS(Equity Linked Securities)
등 파생결합상품 위험성 불고지 및 부당권유**

■ 민원내용 : 파생결합상품 원금손실 보상 요구

- (사례1) 직장을 은퇴한 민원인은 안정적으로 월수익이 발생하는 금융상품에 투자를 하려고 알아보다가 즉시연금의 낮은 수익률에 대한 대안으로 월지급식 DLS에 1억원을 투자하였으나, 기초자산 급락으로 3,000만원의 손실을 봄
- (사례2) 5년 만기 ELS에 3천만원을 투자한 후 동 ELS 기초자산인 주식가격이 지속적으로 하락하자 증권사를 수차례 방문하여 해약을 요구하였으나 증권사 직원의 적극적인 만류로 만기까지 해약을 하지 못하였고 결국 원금손실이 발생하였음

■ 처리결과

- (사례1) 통화내역 및 계약서류 확인결과, 민원인이 파생결합상품의 원금손실가능성에 대해 인지하고 있음을 언급하였으며, 상품가입 후 기초자산(주가지수, 금, 원유 등) 가격을 꾸준히 체크한 사실 등이 확인되었고, 계약서류상 투자위험성에 대해 설명을 들었다고 자필 기재하였는바 민원인의 요청을 수용하기 어려움을 안내
- (사례2) 파생결합상품 기초자산 변동은 예측이 불가능하므로 투자자가 자기책임의 원칙에 따라 그 위험을 부담할 수 밖에 없으나, 민원인의 수차례 요청에도 불구하고 만기 이전에 해지를 해 주지 않은 증권사의 책임을 일부 고려하여 원금의 일부를 배상

■ 소비자 유의사항

금융상품 가입시 원금 손실 여부, 투자위험 등을 확인하고 본인의 투자성향을 충분히 고려하여 투자할 필요

② 민원유형 : 펀드 - 상품설명 불충분

■ 민원내용 : 펀드 원금손실 보상 요구

증권사의 펀드 가입 당시 상품의 위험에 대한 설명없이 연 7.5%의 투자수익금을 약속하여 펀드상품에 가입하였으나, 이후 수익자총회를 실시하여 펀드 만기를 연장하고 펀드 원금에 대한 상각을 실시하여 원금손실이 발생하였으므로 증권사가 약속한 투자수익금과 원금을 즉시 상환해 줄 것을 요청

■ 처리결과

민원인이 체결한 계약서류 등을 검토한 결과 투자설명서를 제공받고 설명을 들었다는 자필기재를 한 반면, 증권사 직원이 수익률을 보장하거나 고객보호의무를 위반하였다고 불만한 다른 사정이 없었음. 또한, 수익자 총회를 통한 펀드만기 연장 및 집합투자재산 평가기준에 따른 기준가 상각은 판매회사인 증권사와는 무관하므로 민원인의 요청을 수용하기 어려움을 안내

■ 소비자 유의사항

펀드 가입시 수익보장형 펀드상품이 없음에 유의하고 투자위험 등을 충분히 고려하여 투자할 필요

③ 민원유형 : 주식매매 - 매매주문/반대매매

■ 민원내용 : 주식담보대출 관련 과도한 반대매매에 의한 손실 발생

증권회사로부터 주식담보대출을 받아 운용중 담보로 설정한 주식의 주가 하락으로 담보유지비율을 충족하지 못해 보유주식 일부에 대하여 반대매매를 하였으나 증권사의 과도한 반대매매로 인하여 손실을 보았으므로 손해배상을 요구

■ 처리결과

증권회사가 반대매매 담보비율 산정시 민원인 계좌중 일부 평가금액을 누락함에 따라 반대매매 대상수량이 과다하게 산정되었음을 인정하여, 해당 손실금액을 배상

■ 소비자 유의사항

증권사의 반대매매 등에 문제가 있다고 판단되는 경우 증권사에 반대매매 근거, 수량 등 세부내용을 확인할 필요

4 민원유형 : 내부통제/전산 – 사이버거래시스템 장애

■ 민원내용 : 전산장애로 인한 손실 보상

증권사 사이버거래시스템 전산오류로 접속이 되지 않아 보유주식을 매도하지 못하게 되어 증권사에 문의하니 전산담당직원은 전산오류를 인정하였으나, 보상직원은 오류를 인정할 수 없으며 민원인의 주식 매도 불능으로 인한 손실도 보상해 줄 수 없다고만 하므로 증권사의 적절한 보상을 원함

■ 처리결과

증권사 전산시스템의 오류가 아니라 민원인이 사용하는 핸드폰앱 오류로 인해 전산장애가 발생하였으며, 민원인이 거래를 원한 당일 해당 증권사의 전산오류가 확인되지 않았음

또한 민원인은 보유주식을 매도하려는 당일 다른 주식을 매수한 거래기록이 남아 있고 그 이후에는 거래기록을 찾을 수가 없었으며, 민원인이 주식매도를 하지 못함에 따른 손실을 보았다는 주장을 입증할 만한 다른 증거가 확인되지 않아 민원인의 요청을 수용하기 어려움을 안내

■ 소비자 유의사항

증권사 홈페이지 등을 통해 온라인거래 장애발생시 보상기준, 절차 등을 확인할 필요

5 민원유형 : 부동산신탁 – 지역주택조합 대표 비리에 따른 피해

■ 민원내용 : 사기분양에 대한 분담금 반환 요청

조합원들은 대형건설사와 부동산신탁사를 믿고 분담금을 납부하였으나 지역주택조합 대표의 자금 횡령 등으로 사업이 중단됨. 자금관리 업무를 수행하는 부동산 신탁사가 조합 비리행위에 공모하였는지 밝히고 분담금을 반환해 줄 것을 요청

■ 처리결과

금감원은 수사권한이 없어 부동산신탁사가 조합의 비리행위에 협조하였는지 밝히기 어려우며 지역주택조합 분담금 반환 문제에 개입하기 어려움을 안내

■ 소비자 유의사항

부동산신탁사가 자금관리업무를 수행한다고 하여 사업을 보장하거나 분담금 반환을 담보하는 것은 아님에 유의할 필요