

- 목 차 -

(1)

행사소개	1
1. 행사소개	1
2. 참석자 프로필	2
축 사	6
국회의원 박찬대	6
더불어민주당 비례대표 제윤경	7
금융감독원 유광열 수석부위원장	8
금융소비자네트워크 공동대표 이성환	15
업권별 금융관행 실태 및 사례 발표1(보험)	17
- 금융소비자연맹 조연행 회장	
I . 들어가며	17
II . 불공정·불합리한 보험관행 30選	19
1. 청약(Subscription)단계	20
2. 유지(Maintenance)단계	25
3. 수령(Receive)단계	30
III . 나가며	35

- 목 차 -

(II)

업권별 금융관행 실태 및 사례 발표2
(금융투자, 여신금융 등) ----- 37

- 한국소비자원 윤민섭 책임연구원

I. 금융투자상품 ----- 38

II. 대출성상품 ----- 41

III. 저축성상품 ----- 45

IV. 기타 사항 ----- 48

소비자보호관점에서 왜곡된 금융관행의 발생하는
구조적 원인 및 시사점 ----- 50

- 한국금융연구원 이규복 연구위원

I. 최근 국내 금융관행 개선 진행 현황 ----- 51

II. 소비자보호 관점에서 왜곡된 금융관행이
발생하는 구조적 원인 ----- 53

III. 향후 지속적이고 효과적인 관행 개선을
위한 시사점 ----- 58

- 목 차 -

(Ⅲ)

금융관행 개선을 위한 제도적,
법률적 과제와 방안 ----- 63

- 한국외국어대 법학전문대학원 안수현 교수

I. 금융관행의 지향점 및 중요성 ----- 64

II. 외국의 금융관행 개선을 위한 움직임
- 금융상품 판매에 국한하여인 ----- 00

III. 금융관행 개선을 위한 법·제도적 과제
----- 00

- 행사 소개 -

- ◆ 행사명 : 2018 소비자금융포럼
- ◆ 주 제 : 불합리한 금융관행 개선과 소비자보호 방안
- ◆ 일 시 : 2018년 6월 28일 오후 2시
- ◆ 장 소 : 여의도 전경련회관 다이아몬드홀
- ◆ 주 최 : 소비자가 만드는 신문, 금융소비자네트워크
- ◆ 후 원 : 금융위원회, 금융감독원

- 프로그램 -

사 회 : 금융소비자네트워크 조운미 운영위원장

시 간	행 사
13 : 30 ~ 14 : 00	등록
14 : 00 ~ 14 : 10	개회사 - 소비자가 만드는 신문 조영행 대표
14 : 10 ~ 14 : 40	축사 - 국회정무위원회 박찬대 의원 - 국회정무위원회 제윤경 의원 - 금융감독원 유광열 수석부원장 - 금융소비자네트워크 이성한 공동대표
14 : 40 ~ 16 : 00	주제발표 주제 1. 업권별 금융관행 실태 및 사례 발표1(보험) - 금융소비자연맹 조연행 회장 주제 2. 업권별 금융관행 실태 및 사례 발표2(금융투자, 여신금융 등) - 한국소비자원 윤민섭 책임연구원 주제 3. 소비자보호관점에서 왜곡된 금융관행의 구조적 원인 및 시사점 - 한국금융연구원 이규복 연구위원 주제 4. 금융관행 개선을 위한 제도적, 법률적 과제와 방안 - 한외국어대 법학전문대학원 안수현 교수
16 : 00 ~ 16 : 20	Coffee Break
16 : 20 ~ 17 : 40	패널 토론 좌장 - 한국소비자연맹 강정화 회장 토론 - 소비자시민모임 문미란 부회장 보험연구원 변혜원 연구위원 금융감독원 감독총괄국 금융혁신총괄팀 구분경 팀장 법무법인 공존 이동형 변호사

- 참석자 프로필 -

< 축 사 >

박찬대 더불어민주당 국회의원

- 한국 및 미국 공인회계사
- 더불어민주당 경제민주화TF 위원
- 문재인 대선후보 경제산업 특보단장
- 現 국회 정무위원회 위원
- 現 국회의원 연구단체 <일치를 위한 정치포럼> 공동대표

제윤경 더불어민주당 국회의원

- 더불어민주당 원내대변인
- 주빌리은행 상임이사
- 희망살림 상임이사
- 에듀머니 대표이사
- 現 제20대 국회의원(비례대표/더불어민주당)
- 現 제20대 국회 전반기 정무위원회 위원
- 現 더불어민주당 경남도당 사천·남해·하동 지역위원장

유광열 금융감독원 수석부원장

- 행정고시 29회
- 기획재정부 국제금융협력국장
- 금융위원회 금융정보분석원 원장
- 금융위원회 증권선물위원회 상임위원
- 現 금융감독원 수석부원장

이성환 금융소비자네트워크 공동대표

- 국민대학교 법과대학 교수, 법과대학 학장
- 법제연구원 감사
- 한국입법학회 회장
- 現 녹색소비자연대 공동대표
- 現 금융소비자네트워크 공동대표
- 現 한국소비자단체협의회 헌법개정추진위원장
- 現 법무법인 안세 대표변호사

< 발 제 >

조연행 금융소비자연맹 회장

- 공정거래위원회 금융소비자정책포럼 위원
- 보험개발원 보험약관이해도 평가위원
- 금융위원회 금융소비자정책 위원
- 現 더불어민주당 국가경제정책자문위원회 자문위원
- 現 금융감독원 분쟁조정위원
- 現 금융소비자연맹 상임회장

윤민섭 한국소비자원 책임연구원

- 법학박사
- 現 한국소비자원 책임연구원
- 現 한국상사판례학회 출판이사
- 現 한국증권법학회 이사

이규복 한국금융연구원 선임연구위원

- 한국기술금융주식회사((현) 산은캐피탈) 영업1부 심사역보
- Duke 경제학과 화폐금융론 강의
- 現 한국금융연구원 선임연구위원

안수현 한국외국어대학교 법학전문대학원 교수

- 한국증권선물거래소 시장감시위원회 시장감시위원
- 금융위원회, 자본시장조사심의위원회, 위원
- 금융감독원, 제재심의위원회 위원
- 코스닥협회 법률자문위원
- 現 금융위원회 공적자금상환기금 운용심의회 위원
- 現 공정거래위원회 약관심사위원회 심사위원

< 토 론 >

[좌장] 강정화 한국소비자연맹 회장

- 現 소비자정책심의위원회 위원
- 現 시민사회발전위원회 위원
- 現 금융감독자문위원회 소비자보호분과 위원
- 現 한국소비자연맹 회장

문미란 소비자시민모임 부회장

- 서울장학재단 이사장
- 現 법무법인 남산 미국변호사
- 現 소비자시민모임 부회장

변혜원 보험연구원 연구위원

- Claremont Graduate University 방문연구원
- 금융감독자문위원회 보험분과 자문위원
- OECD 보험 및 사적연금위원회(IPPC) 정부대표단
- 現 보험연구원 연구위원

구본경 금융감독원 감독총괄국 금융혁신총괄팀장

- 금융감독원 감독총괄국, 거시감독국, 보험감독국, 생명보험서비스국
- 금융감독원 특수은행검사국 검사6팀장
- 금융감독원 금융소비자보호총괄국 소비자보호실태평가팀장
- 現 금융감독원 감독총괄국 금융혁신총괄팀장

이동형 법무법인 공존 변호사

- 서울지방법원 조정위원
- 한국소비자보호원 소비자분쟁조정위원회 전문위원
- 사단법인 한국저작권단체연합회 고문변호사
- 現 대한변협법률구조재단 법률구조변호사단 변호사
- 現 방송통신위원회 시청자권익보호위원회 위원

< 사 회 >

조윤미 금융소비자네트워크 운영위원장

- (전) 소비자 TV부사장
- (전) 녹색소비자연대 공동대표
- (전) C&I 소비자연구소 대표

축 사

안녕하십니까 국회 정무위원회 인천 연수갑 국회의원 박찬대입니다.
'불합리한 금융관행과 소비자보호방안 포럼'을 개최하게 된 것을 진심으로 환영하고 축하드립니다.

현대기술의 발전으로 금융환경과 소비자문제가 빠르게 변화하고 있습니다. 새롭게 나타나는 소비자 문제뿐만 아니라 전통적인 소비자 문제들도 미완의 과제들로 계속 남아있는 가운데 국내 금융환경은 지금까지 소비자들의 목소리에 귀 기울이는 노력이 많이 부족했던 것 같습니다.

이로 인해, 그동안 마땅히 보호받아왔어야 할 소비자들의 권리가 금융관행이라는 이름으로 우리도 모르는 사이에 합리화되어지고 무뎠지게 대응했던 것은 아닌가 되돌아 보게 됩니다.

금융정의의 바로 세워야만 튼튼한 경제 생태계를 만들어갈 수 있는만큼 금융소비자들의 권익을 우선으로 생각하고 소비자 보호방안을 체계적으로 마련할 필요성과 개선요구의 목소리가 현장을 중심으로 커지고 있는 가운데 이처럼 뜻 깊은 포럼을 개최할 수 있게 되어 매우 기쁘게 생각합니다.

금융소비자보호방안 포럼의 개최를 통해 그 간의 불합리한 관행과 현황을 점검해보고 앞으로의 방향과 역할을 생각해보는 좋은 계기가 되길 기원합니다. 오늘의 회의를 통해 기관 중심이 아닌 소비자들이 처해있는 환경을 충분히 고려하고 공감할 수 있게 되기를 바랍니다.

소비자의 권한이 늘어나고 위상을 높이고 현명한 소비자들이 많아질수록 기업이 긴장하게 되고 더 좋은 상품 제공을 통해 시장 또한 더욱 건강해질 수 있습니다. 앞으로도 건강한 금융 소비자 보호환경을 위해 함께 머리를 맞댈 기회가 이어지길 기대하겠습니다.
감사합니다.

2018년 6월 28일

국회의원 박찬대

축 사

안녕하십니까, 더불어민주당 비례대표 제윤경입니다.

불합리한 금융제도의 개선을 위하여, 그리고 법적 사각지대에 놓인 금융 취약계층의 생존권과 소비자로서의 최소한의 권리를 지키기 위해 이자리를 마련하신 관계자 여러분께 진심으로 존경한다는 말씀 전하고 싶습니다. 소비자와 금융소비자의 권익 보호를 위해 언제나 애쓰고 계신 소비자가 만드는 신문, 금융소비자네트워크 담당자 분들에게 늘 감사한 마음을 갖고 있습니다.

최근 몇 년간 금융사의 도덕적 해이, 그리고 금융소비자의 권익 침해에 대한 관심이 높아짐에 따라 금융당국도 채무자 보호 및 금융사 부당 관행 제재를 위한 가이드라인을 잇달아 발표하였습니다. 저 역시 부실채권을 소각하고 금융제도를 개선하는 데에 초점을 맞춰 2년간의 정활동을 이어온 결과, 300만명의 45조 부실채권이 소각되고 캠프 주도적 적극적 채무조정 및 전액감면이 실행되는 등 큰 성과를 만들어냈습니다.

그러나 금융소비자가 처한 현실이 워낙에 취약했던 탓에 우리가 지금껏 걸어온 길보다 더 길고 긴 길이 남아있음을 느낍니다. 또 한편으로는, 변화 움직임에 가속도가 붙어 지금까지의 속도와는 견줄 수 없을 만큼 빠르게 앞으로 나아갈 수 있다는 믿음도 생깁니다.

아직 변화가 시작도 되지 않은 비상식적인 사각지대가 곳곳에 존재합니다. 어떤 종류의 채권 채무 관계이든 채무자와 채권자가 동등한 권리를 가지는 상식적인 금융환경이 자리 잡을 때까지 여러분과 함께 할 것입니다.

다시 한 번 2018 금융포럼을 준비하신 분들과 참석해주신 여러분 모두에게 진심으로 감사의 말씀을 전합니다.

감사합니다.

소비가가만드는신문, 2018 소비자금융포럼
(“불합리한 금융관행 개선과 소비자보호 방안”)

2018. 6. 28. (목) 14:25~14:30(5분)
여의도 전경련회관 다이아몬드홀

실제 발언은 자료와 다를 수 있음을 유념해 주시기 바랍니다.

금 용 감 독 원
수석부원장 유 광 열

안녕하십니까, 금융감독원 수석부원장 유광열입니다.

‘2018 소비자금융포럼’의 개최를
진심으로 축하드립니다.

우선 이 자리에 초대해 주신
소비자가 만드는 신문 조영행 대표님과
관계자 여러분께도 깊은 감사를 드립니다.

「소비자 금융포럼」을 통해
매년 국내 최고의 전문가들이 한자리에 모여
소비자보호를 위해 나아갈 방향을 제시하면서
소비자에게 많은 도움을 주고 있는 것으로 알고 있습니다.

특히, 올해 포럼의 주제인
“불합리한 금융관행 개선”은
금융감독원도 가장 우선순위에 놓고
추진해 온 정책과제로,

오늘 각 분야 전문가 여러분과 함께
우리가 풀어가야 할 과제를 짚어보고
소비자보호를 위한 해법을 논의하는
의미있는 자리에 초대되어 매우 기쁘게 생각합니다.

II

환경 변화에 따른 금융개혁과 소비자보호 중요성

여러분도 아시다시피,
지금 우리 금융산업은
하나의 시대를 보내고 새로운 시대의 문을 여는 ‘중요한 전환점’
에 놓여 있습니다.

핀테크로 대표되는 기술과 금융의 융합은
로보어드바이저(robo-advisor), 간편결제 등
새로운 금융의 흐름을 만들어내고 있으며,

P2P대출, 크라우드펀딩과 같이
복잡한 금융상품에 대한 금융소비자의 관심도 갈수록 증가하고
있습니다.

이러한 금융환경의 변화를 감안할 때, 앞으로의 몇 년이
한 단계 진전된 소비자보호 패러다임을 구축하는 데 있어
중요한 분수령이 될 것이라고 생각합니다.

이에 금융감독원은 올해
금융소비자 보호를 가장 우선순위에 두고, 소비자 권익을 제고
하는 데에 조직의 역량을 최대한 결집하고 있습니다.

Ⅲ

금감원의 금융관행 개혁 및 소비자보호 노력

그동안 금융감독원은
현장점검반, T/F 등을 운영하며 금융일선에서 현장의 목소리에
귀 기울이고 금융부문의 불합리한 제도 개선을 위해 노력해
왔습니다.

특히, 2015년부터는
금융산업에 대한 국민의 신뢰를 회복할 수 있는 과제들을 매년
선정하여 「국민체감 20대 금융관행개혁」을
추진해 오고 있습니다.

그 결과, 여러 개혁 과제들이 하나 둘 결실을 맺고 금융현장에
실천되어 가는 모습을 볼 수 있었습니다.

대표적인 사례를 몇 가지 말씀드리면,

휴면금융재산을 찾아주기 위한 금융회사의 적극적인 노력의
결과로 759만명의 국민에게 약 1조 6천억원의 소중한 금융재산
을 찾아드렸습니다.

다양하고 유용한 금융정보를 제공하는 금융소비자정보포털
「파인(FINE)」은 2016년 9월 시스템을 오픈한 이래 2년이 안되
는 기간 동안 540만명 이상이 방문하며 공신력 있는 금융정보
채널로 자리매김 하였습니다.

그러나 안타깝게도

국민들이 피부로 느끼는 변화는
아직 부족하다는 평가를 받고 있습니다.

그 동안의 노력이
금융회사와 금융소비자 간에 조화와 균형을 이루지 못했고,

‘금융회사의 건전성 유지’를 우위에 둔 채, ‘금융소비자 보호’
에는 상대적으로 소극적이었다는 비판의 목소리가 여전히
높다는 것도 잘 알고 있습니다.

금융감독원은 이러한 비판을 겸허히 수용하고 금융관행 개혁
의 최종 수혜자인 소비자들이 체감하고 만족할 때까지 금융회
사와 건전성 중심으로 기울어진 운동장을 바로 잡아 나가고자
합니다.

우선, 금감원 3대 혁신 TF* 권고안과 20대 금융관행 개혁
과제를 속도감 있게 추진해 나가는 한편, 새로운 개혁과제도
적극 발굴해 나가겠습니다.

* 금융소비자 권익보호를 통해 국민의 신뢰를 굳건히 하기 위하여 외부전문가를 주축
으로 「3대 혁신TF」를 구성·운영('17.8~12월), 177개 세부 추진과제 마련

- ① 금융감독·검사제재 혁신 T/F(44개 세부과제)
- ② 금융소비자 권익제고 자문위원회(65개 세부과제)
- ③ 인사·조직문화 혁신 T/F(68개 세부과제)

아울러 금융권역별로 남아있는 불합리하거나 금융회사 편익주의

적인 영업관행을 시정하는 데에도 심혈을 기울이겠습니다.

특히, 부당한 금리 산정으로 인해 소비자가 불합리하게 피해를 입지 않도록 은행의 금리산출내역에 대한 공시를 강화하고, 제2금융권의 무분별한 고금리대출 취급 관행 개선을 강도높게 추진하겠습니다.

동시에, 금융업권별로 추진 중인 ‘영업행위 윤리준칙’이 시장에 안정적으로 뿌리내릴 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

금융소비자의 피해 구제에도 내실을 기하겠습니다. 신속하고 효율적인 민원처리를 위해 금융회사로부터 유사한 피해를 입은 다수의 소비자를 일괄 구제하기 위한 피해구제 방안도 금년 중 시행할 계획입니다.

IV

맺음말씀

이 모든 과정을 통해
우리가 하고 있는 ‘금융소비자 보호’라는 것이 관념적인 일에
머무르는 것이 아니라,

소비자들이 구체적으로 금융환경이 나아졌다고 느끼는
의미있는 변화로 이어질 수 있도록 노력하겠습니다.

지난하고 꾸준한 인내가 요구되는 일이고, 단기간에 국민들의
눈높이에 이르지 못할 수도 있습니다.

그러나 금융감독원은 ‘우공이산(愚公移山)’의 마음가짐으로
흔들림 없이 금융관행 개혁을 추진해 나가겠습니다.

오늘 여기 계신 전문가들께서도
금융감독원이 올바른 방향으로 나아갈 수 있도록 기탄없는
의견을 부탁드립니다.

여러분께서 나눠 주시는 고견은 소비자보호를 위한 건설적인
정책방향의 밑거름으로 소중히 활용하겠습니다.

감사합니다.

축 사

안녕하십니까?

금융소비자네트워크 공동대표 이성환 변호사입니다.

먼저 금융산업의 선진화와 금융소비자의 권익을 강화하기 위하여 ‘불합리한 금융관행 개선과 소비자보호방안’이란 주제로 개최되는 2018 금융소비자금융포럼의 뜻깊은 모임의 자리에 참석해주신 모든 분들께 진심으로 축하의 인사를 드립니다.

오늘 바쁘신 중에서도 자리에 참석하신 국회의원님들, 금융감독원 유광열 수석부원장님, 소비자가 만드는 신문 조영행 대표님, 금융소비자연맹 조연행 회장님, 한국소비자연맹 강정화 회장님, 소비자가 만드는 신문, 금융소비자네트워크 관계자 분들을 비롯한 주제발표와 토론자로 참석해 주신 모든 분들께도 감사의 말씀을 전합니다.

우리나라는 현재 세계 10권대의 경제선진국임에도 불구하고 금융산업 부분에는 매우 뒤쳐져 있는 것이 안타까운 현실입니다. 소비자권리나 보호 부문에 있어서도 국가 전체적으로는 상당한 성과를 보이고 있지만, 금융부문에 있어서는 소비자의 불만이 여전히 매우 높은 것이 현실입니다.

이런 현실의 이유로는 여러 가지를 들 수 있겠지만 무엇보다도 금융산업 현장에서 선진화, 친 소비자화로 나아가지 못한 것이 가장 큰 원인이라고 하겠습니다. 우리나라의 금융관련 법률이나 제도는 정부나 국회 그리고 학계의 노력으로 상대적으로 잘 정비되어 있는 편이나 금융산업의 현장 즉 금융실무나 금융관행에 있어서는 오래된 구시대적 관행으로 말미암아 금융의 경쟁력을 저해하고 소비자의 권익을 침해하는 측면이 강하게 남아있는 것이 사실입니다.

이러한 상황에서 ‘불합리한 금융관행 개선과 소비자보호 방안’이란 주제로 여신금융, 금융투자, 보험 등 각 금융업권별 금융관행의 실태 및 사례를 조사하고 소비자보호관점에서 왜곡된 금융관행의 구조적 원인을 찾아보고 잘못된 금융관행 개선을 위한 제도적, 법률적 과제와 방안은 모색하는 발표와 토론의 기회를 가지게 된 것은 매우 뜻깊다고 하겠습니다.

30년 이상 소비자권익을 보호하고 실현하기 위한 현장에서 활동한 한 사람으로서 경험한 바에 의하면 금융분야는 전문성과 그 인적 폐쇄성이 강하게 나타나는 분야라는 것입니다. 전문성과 인적 폐쇄성이 결합될 때 그 폐쇄된 집단의 부분적 특수이익을 극대화하기 위하여 전문지식을 왜곡하고 사회 일반의 이익을 저해하는 현상이 나타나는 것이 보편적 현상입니다. 금융분야에서도 이러한 현상이 나타나고 있는 것이 안타깝지만 사실이라고 하겠습니다. 하지만 진정한 사회발전과 경제발전 그리고 금융발전은 이러한 현상을 개선하고 금융소비자 일반의 권리와 이익을 보호하고 금융의 경쟁력을 강화시켜 금융선진화로 나아가야 한다고 생각합니다.

아무쪼록 오늘의 발표와 토론의 자리가 금융이 더 이상 국가발전이나 소비자권익 보호에서 뒤쳐진 부문이 아닌 앞서가는 부문이 될 수 있도록 잘못된 관행을 진단하고 새로운 개선방안을 모색하는 뜻깊은 기회가 되기를 바랍니다. 좋은 의견과 제안이 있기를 희망합니다.

마지막으로 이 번 모임을 후원하여 주신 금융위원회와 금융감독원 그리고 실제적인 도움을 주신 '소비자가 만드는 신문'에 감사드리며, 오늘 '불합리한 금융관행 개선과 소비자보호 방안' 포럼에 참석하여 주신 모든 분들의 건강과 행복을 기원합니다.
감사합니다.

2018년 6월 28일

금융소비자네트워크 공동대표 이성환

불합리한 금융관행 개선과 소비자보호 방안

불공정·불합리한 보험관행 30選

2018.06.28

금융소비자연맹 □ □ □

Kicf21@gmail.com

순서

- I. 들어가며
- II. 불공정·불합리한 보험관행 30選
- III. 나가며

I . 들어가며

- 급속한 산업사회, 산업위주의 정책, 법, 제도
- 불공정, 불합리한 기울어진 운동장 공고화
- 금융민원 중 62.5%가 보험민원
- 불공정, 불합리한 보험관행 현재까지 상존

I . 들어가며

우리나라는 해방 이후 급속히 산업사회로 접어들면서, 정부는 산업위주의 정책을 펼치게 되었다. 금융산업 역시 산업우선 정책으로 대부분의 법과 제도는 산업위주, 공급자위주로 만들어졌다. 특히, 정부와 공급자의 유착으로 소비자권리는 2선 3선으로 물러나거나 생색내기에 불과했다. 그러한 결과로 공급자위주의 '불공정, 불합리한' 기울어진 운동장이 60~70여 년간 공고해진 상태로 그대로 현재에 이르고 있다.

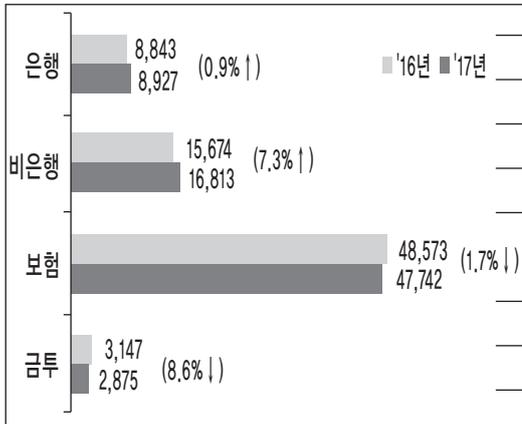
최근에 들어와서 정부가 '금융소비자보호' 를 외치고 있지만, 이 '기울어진 운동장' 때문에 구호에 그치지 일쑤고, 기울어진 운동장인 공급자위주의 '법과 제도' 를 뚫고 고치지 않고서는 '불공정, 불합리한 금융관행' 은 계속될 수 밖에 없을 것이다.

2017년 금융감독원에 접수된 금융민원건수는 76,357건으로 보험민원이 4만7,723건으로 62.5%차지 (생보 23.7%, 1만 8,096건, 손보 38.8%, 2만9,626건)를 차지하고 있다. 보험은 어렵고 복잡하다고 하지만 그만큼 불공정, 불합리한 관행이 많이 존재하고 있다는 것을 폭넓게 인정하고 있는 증거이기도 하다.

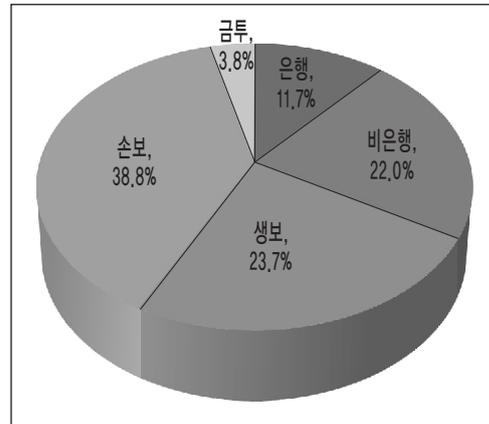
보험의 라이프사이클 단계를 보험가입 시 부터 보험금을 수령하거나 해약하게 되는 보험계약의 라이프사이클을 청약(Subscription), 유지(Maintenance), 수령(Receive)의 3단계로 구분할 수 있다. 금융소비자에게 각 단계별(SMR)로 불합리하게 적용되는 보험관행 실태에 대해 사례를 중심으로 파악하고자 한다.

I. 들어가며

[2017년 금융민원건수 현황]



[2017년 금융민원점유율 현황]



<출처:금융감독원자료>

II. 불공정·불합리한 보험관행 30選

1. 청약(Subscription)단계 10選
2. 유지(Maintenance)단계 10選
3. 수령(Receive)단계 10選

1. 청약(Subscription)단계

(1) 보험사 입맛대로 정보제공

실 태	사 례
<ul style="list-style-type: none"> ➢ 보험상품비교정보 공개내용과 범위 보험협회 자체(보험상품공시위원회) 결정 ➢ 보험상품별 예정사업비 지수로 필수 공개 (보험료대비율 파악 불가) ➢ 금융감독원, 보험개발원 통계정보 불리한 것은 삭제(상품별, 이원별 손익 삭제) 	<ul style="list-style-type: none"> - A씨는 보험개발원 홈페이지상 통계정보에서 상품별 이원별 예정사업비대 실제사업비율을 확인 해왔으나, 보험사가 '비차이이익이 너무 많이 난다'는 언론 보도 이후 보험개발원 통계가 아예 없어서 버린 사실을 알았음. - B씨는 자신이 가입하고자 하는 종신보험 상품의 예정사업비를 알고자 안내자료를 살펴보았으나, 보험료대비사업비율은 없고, 업계대비 보험료지수가 110%라는 이상한 수치만 찾아 볼 수 있었음.

1. 청약(Subscription)단계

(2) 정보의 비대칭성 조장

실 태	사 례
<ul style="list-style-type: none"> ➢ 유리한 것은 과대포장 ➢ 불리한 것은 축소 은폐 (중요한 것은 단서로 작은 글씨로 표시) ➢ 홈쇼핑, T/M 과장 광고 (소비자 현혹시키는 광고, 문구, 통계 등) 	<ul style="list-style-type: none"> - A씨는 거의 모든 중대한 질병이 보장되는 CI 보험으로 보험설계사의 설명과 안내장을 보고 가입했으나, 가입 후 받아 본 약관에는 거의 사망에 이르는 중증 질병상태만 보장되는 상품으로 황당해 했음. - B씨는 홈쇼핑에서 고이율의 저축성 상품 이라고 선전하는 것에 혹해서 상품을 가입했으나, 사업비를 10% 우선 공제하고 부리 되는 상품이라는 것을 약관을 보고 차후에 알았으나, 자신이 가입한 상품약관을 받아 보고 알았으나, 그때는 이미 늦어서 해약해도 한 푼도 받을 수 없는 상태였음.

1. 청약(Subscription)단계

(3) 허울뿐인 이익배당금 예시

실 태	사 례
<ul style="list-style-type: none"> ➢ 백수보험 확정배당금 예시 (매년 1,000만원 이상이 "0" 원) ➢ 개인연금보험 이익배당금 예시 (매년 300~400만원이 10~20만원) ➢ 교육보험 학자금 배당금 예시 ➢ 비적격 유배당 연금 증액, 가산연금 	<ul style="list-style-type: none"> - A씨는 2000년도에 회사에서 지원해 주는 개인 연금보험에 가입했음. 기본연금 100만원 이외에 증액연금, 가산연금이 400만원 정도 추가로 지급 된다 하여 기대했으나, 최근 55세에 연금을 받아 보니 이익배당금이 거의 없어 추가연금은 거짓말이었음. - B씨는 자녀의 교육을 위해 교육보험에 가입하고 학자금을 수령하지 않고 대학졸업후 자립자금으로 적립해 놓으면 3천만원이 넘는 학자금과 이익배당금을 적립해 지급한다고 해서 26년을 기다렸으나, 기본 학자금 이외에 이익배당금은 1도 되지 않았음.

1. 청약(Subscription)단계

(4) 100% 틀린 변액보험 향후수익률 예시

실 태	사 례
<ul style="list-style-type: none"> ➢ 펀드도 예시하지 않는 향후 투자수익률을 변액보험은 예시 (과거 수익률 또는 표준이율 기준 0%, 4%, 6% 가정시) (매5년마다 종신까지 고정수익률 예시 수천 % 수익률 예시 가능) (금융감독원 용인, 보험업계가 자율 결정) ➢ 금투법에 의해 펀드상품은 예시 불가 ➢ 변액보험을 투자형 상품으로 판매 	<ul style="list-style-type: none"> - A씨는 2005년 K생명변액연금보험에 매월 30만원씩 20년간 72백만원을 납입하면, 6.375% 수익률로 20년 후 111백만원을 154%수익률을 올린다고 하여 가입했으나, 현재는 납입보험료 원금에도 미치지 못하고 있음.

1. 청약(Subscription)단계

(5) 이름뿐인 저축성보험 판매

실 태	사 례
<ul style="list-style-type: none"> ➢ 저축성보험 : 만기시 보험금 ≥ 납입P <ul style="list-style-type: none"> - 초저금리시대 시중금리 1~2%대 - 10%내외 사업비 선공제후 부리하는 보험상품 사업비 별충도 불가능함 - 그럼에도 '저축성보험' 이라고 판매 	<ul style="list-style-type: none"> - A씨는 최근 홈쇼핑에서 공시이율 2.7%로 부리시켜 준다고 광고하는 것을 시중금리와 비교해 보았을때 매우 높다고 생각하여 가입함. 추후 약관을 받아보니 사업비와 위험보험료 등 제반 비용을 10%정도 선공제한 후 부리시켜 주기 때문에 수익을 자체가 나올 수 없는 상품임을 알고 허탈해함.

1. 청약(Subscription)단계

(6) 소비자현혹 상품판매

실 태	사 례
<ul style="list-style-type: none"> ➢ 보험료가 저렴한 무배당 보험 (이름만 무배당 상품, 이익 주주독식) ➢ CI보험, 연금 미리받는 종신보험 (명칭과 보장내용이 다름) ➢ 부담보특약 (보험료할인 없이, 보험계약 성립시키는 수단으로 전략) 	<ul style="list-style-type: none"> - A씨는 무배당보험이라 보험료가 저렴하다고 믿고 가입했으나, 사업비, 할증율 등. 유배당상품과 전혀 다를 바 없고, 이익배당은 한 푼도 없고, 주주가 독식한다는 보도를 보고 분개하고 있음 - B씨는 과거 위업을 앓은 경험이 있는데, 건강보험에 새로 가입하고자 하였으나, 위에 대해서는 부담보특약을 부과해야만 가입된다고 해서 그렇게 하라고 하였으나, 왠지 손해 보는것 같은 불쾌한 기분이었음

1. 청약(Subscription)단계

(7) 부실판매 조장하는 모집수당 선지급 및 해약공제

실 태	사 례
<ul style="list-style-type: none"> ▶ 보험상품의 가입을 권유하고, 유치한 대가로 모집수당을 과도하게 많이 지급함(경영판단) <p>(중신보험의 경우 월보험료의 최대 13배 지급: 월보험료 100만원인 경우 1,300만원을 1~2개월에 나누어 지급하여, 한 달에 10건 판매할 경우 1억원이 넘는 역대봉 설계사가 탄생함)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 니드에 의해 소비자가 자발적으로 가입하는 시대에 맞지 않는 전형적인 푸쉬형 상품판매 구조 ▶ 조기해약시 보험사는 해약공제를 하고, 선지급수당을 환수해 이중이득을 취함. 	<ul style="list-style-type: none"> - A씨는 중신보험을 가입하고 1년 뒤 해약했으나, 해약환급금을 한 푼도 받지 못함. 책임준비금은 약간 쌓여 있었으나, 해약공제로 해약환급금은 지급할 것이 없다 하였음. - 설계사인 B씨는 모집한 중신보험이 해약되자 회사에서 선지급수당을 전액 환수당하였음. B씨 계약자 역시 해약공제를 당해 2중으로 손해를 보게 되었음. <p>※ 보험회사가 경영판단에 의하여 미발생 신계약비를 모집수당으로 선지급해 놓고, 해약시 미상각신계약비를 계약자준비금에서 해약공제하는 것은 불공정한 몰임. (미발생신계약비 집행에 대한 책임은 보험사가 지는 것이 당연하고 계약자는 경과 기간 신계약비만을 부담하는 것이 타당함)</p>

1. 청약(Subscription)단계

(8) 자필미서명, 설명의 무이행, 약관전달 지연

실 태	사 례
<ul style="list-style-type: none"> ▶ 꺾먹고 알먹는 자필 미서명 계약 <p>(밀져야 본전, 계약시 미확인, 사고발생시 꼬투리 해지) (원인 무효인 타인의 생명보험 가입 목인, 사고발생시 문제화, 보험사의 이중성)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 꺾먹고 알먹는 고지의무 위반 계약 <p>(밀져야 본전, 계약시 미확인, 사고발생시 꼬투리 해지)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 설계사 약관전달 고지지연 <p>(청약후30일 이후, 철회기간도과후 전달)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - A씨는 직장인 남편 대신에 보험가입시 남편대신 서명을 하고 보험계약을 체결하였음. 이후 남편이 장해1급 사고를 당해 고액의 보험금을 청구하였는데, 상법상 원인 무효라고 보험사가 주장해 분쟁 중에 있음. - B씨는 과거 수차례 병원치료를 받고 보험금을 수령한 경험이 있으나, 추가로 실손보험을 가입하였음. 이후 입원해 실손보험을 청구했으나 고지의무 위반이라며 보험금지급을 거부당했음. 보험사는 이미 고지의무위반 사실을 알 수 있었으나 가입 시에는 체크하지 않다가 보험금 청구시 확인하는 이중성을 보임.

1. 청약(Subscription)단계

(9) 보험설계사 3무권 이용

실 태	사 례
<p>➢ 실제로는 “보험료수령, 고지의무수령, 계약체결”을 하고 있으나, 법적으로는 권한이 전혀 없어, 이를 잘 모르는 소비자는 피해가 큼.</p> <p>(3무권관련 소비자피해시 보험사는 설계사에게 책임을 미룸)</p>	<p>- A씨는 거래하는 설계사에게 과거병력을 다 고지하고 보험을 청약하였으나, 설계사는 청약서에 고지내용을 기재하지 않고 계약을 성립시켰음. 추후 보험사고가 발생하여 보험금을 청구했으나, 고지의무위반으로 오히려 계약을 해지 당했음.</p>

1. 청약(Subscription)단계

(10) 판매용 보험대리점, 보험중개인

실 태	사 례
<p>➢ 대리점의 대리행위는 계약체결을 대리하는 것이 일반적이거나, 보험회사의 대리점은 계약체결권은 주지 않고, 보험설계사의 업무만을 대리시키고 있음. (허울뿐인 모집대리점에 불과함)</p> <p>➢ 최근 대형 GA가 생기면서 이러한 권한은 주지 않고 오히려 부실판매에 대한 책임만을 지우려는 이중성을 보이고 있음.</p> <p>➢ 계약자를 대리하는 ‘보험중개인’ 제도 역시, 요율 협상권을 인정하지 않아 대리점과 전혀 다름이 없이 보험사 마음대로 운영중임.</p>	<p>- A씨는 대리점에 근무하는 모집사용인에게 보험을 가입하였음. 보험계약에 문제가 있어 민원으로 해지 하려 하였으나, 보험사는 대리점에서 해결하라 하고, 대리점은 본사에 알아보라고 서로 핑퐁 처리해 분노하고 있음. (방카슈랑스 민원 역시 동일함)</p>

2. 유지(Maintenance)단계

(1) 계약전환 및 승환계약, 해약 유도

실 태	사 례
<p>➢ 회사에 불리한 계약은</p> <ul style="list-style-type: none"> - 계약전환 : 준비금이 아닌 해약환급금 으로 전환 - 승환계약 : 해약후 신계약 체결 - 해약 유도 : 소비자가 잘 모르는 계약, 설계 사에 인센티브 주며 해약유도 (이차손, 여성시대) 	<ul style="list-style-type: none"> - A씨는 2000년도에 예정이율 7.5% 상품인 개인 연금보험을 가입하였다. 설계사가 부리이율이 높은 시중금리연동형 재테크보험이 새로나와 높은 금리를 받을 수 있다고 계약전환을 하라고 해서 승인했다. 나중에 알고 보니, 보험사가 확정 금리가 부담되니 금리연동형 상품으로 전환시키 라는 보험사의 지시와 인센티브가 있었고, 계약 전환도 해약환급금으로 준비금이 대체됐고, 이율 도 크게 떨어져 손해가 막심하였다. - B씨는 98년 여성시대건강보험을 가입했다. 설계 사가 더 좋은 상품이 나왔으니 유리한 조건으로 재가입가능하니 해약후 승환계약을 체결했다. 추후 알고보니 이 상품은 요실금수술보험금이 많 이 지급되어 미리 해약시키는 상품으로 알려졌다.

2. 유지(Maintenance)단계

(2) 치료경력 꼬투리 강제해지 악용

실 태	사 례
<p>➢ 보험금청구시 치료경력 문제 삼아</p> <ul style="list-style-type: none"> - 강제 해지 - 부담보 특약 부가 - 보험금 삭감 지급 	<ul style="list-style-type: none"> - A씨는 보험가입 전에 위염이 심하여 병원치료를 받은 적이 있다. 이후 보험에 가입하고 교통 사고로 골절을 당하여 입원치료후 보험금을 청구했는데, 보험금을 받으려면 '위부담보특약'을 부가하던지, 아니면 해지시키겠다고 보험사에서 통보가와 남감해 하였다.

2. 유지(Maintenance)단계

(3) 임의적 실효예고 통보

실 태	사 례
<p>➢ 보험료 2회 이상 미납시 최고통보</p> <ul style="list-style-type: none"> - 실효 14일 이전 등기우편으로 통보하는 것이 원칙이나, '일반우편'으로 통보 - 전화(ARS)나 전자문서(이메일)로 보험료 납부를 독촉할 수는 있으나, 실효의 법적 효력은 없음에도 비용때문에 일반우편, 이메일로 대체하고 실효를 주장함. <p>※ 생명보험 표준약관 제 26조에 따르면 보험료를 2회 이상 미납 시 보험사는 14일 이상(계약 1년 미만 시 7일)을 최고통보 기간으로 정해 등기우편이나 전화(ARS) 또는 전자문서(이메일)로 보험료 납부 독촉할 수 있다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - A씨는 보험사로부터 실효예고통보를 받지 못해 가입한 보험이 10개월 동안 실효된 상태임을 뒤늦게 알았다. (법상 실효상태가 아님에도 보험사는 실효처리 함) - B씨는 '미 납입된 보험료 납입기간은 00년 00월 00일이며, 이 기한을 넘기시면 계약이 해지(효력상실)되어 보험혜택을 받으실 수 없다'는 일반우편을 뒤늦게 우편함에서 발견함. <p>※ 법적으로 계약자가 통보 받았다는 것을 보험사가 반드시 입증해야 하는 판례를 준용하다 보니 일반적으로 1차는 일반우편으로, 2차는 등기우편으로 2번에 걸쳐 계약해지를 통보하고 있음.</p>

2. 유지(Maintenance)단계

(4) 고율의 약관대출이율

실 태	사 례
<p>➢ 상품별 약관대출이율 운용</p> <p>➢ 확정이율형 상품은 높은 약관대출이율 적용</p> <p>※ 약관대출은 계약자가 납입한 보험료를 담보로 대출해 위험이 없으나, 이율이 상대적으로 높고 특히, 고이율 확정이율 상품은 8~9%(예정이율 7.5%+1.5%)대의 초고금리 이율을 적용함</p>	<ul style="list-style-type: none"> - A씨는 병원치료비가 필요하여 급하게 보험사로부터 약관대출을 받았다. 대출을 받을 때는 급한 마음에 그냥빌렸으나, 1개월후 이자가 9%나 되는 것을 보고 깜짝 놀랐다. 시중금리가 2%인데 보험사 약대이율은 5배 가까운 9%라니 이해가 되지 않았다.

2. 유지(Maintenance)단계

(5) 유명무실 계약자배당 제도

실 태	사 례
<ul style="list-style-type: none"> ➢ 이익형성에 기여한 자와 수혜자가 다름 ➢ 유배당상품 미판매, 무배당만 판매 ➢ 유배당계약자는 사망, 실효, 만기등으로 급속히 줄어들고 무배당 준비금이 급속히 늘어 이익은 '주주'가 전부 가져가게 됨. ➢ 이익도 매각시기 및 분할 매매등 조정이 가능해 결손금을 메꾸고 적정이익을 내면 계약자에게 지급할 것이 없음 ➢ 삼성생명미 '사옥매각, 전자주식매각에 적극적으로 잘 활용하고 있음. 	<ul style="list-style-type: none"> - A씨는 80년초 노후준비를 위해 유배당 백수보험에 가입했음. 가입설계서상 매년 1천만원씩 지급하겠다고 확정배당금도 지급하지 한더니, 수천억원과 수조원을 남긴 본사 사옥 매각과 삼성전자주식매각에도 이익배당금을 한 푼도 받지 못했음. ※ 보험업감독기준은 장기보유자산은 취득원가 매각차익의 배당은 현재 유무배당 책임준비금비율로 배분하도록 되어 있어, 유배당상품을 판매하지 않고 무배당상품만 판매하여 유배당 준비금이 급속히 줄어드는 상황에서 보험사는 늦게 매각할 수록 주주 몫이 됨

2. 유지(Maintenance)단계

(6) 유무배당자산 통합계리(구분계리 미실시)

실 태	사 례
<ul style="list-style-type: none"> ➢ 준비금은 유무배당 구분계리중 ➢ 보험회사 자산은 '통합' 표시 ➢ 유배당 계약자 자산과 무배당 계약자 자산이 혼재되어 있어, 이익을 정확히 구분하지 않고, 보험사만 이로운 '현재 계약자' 기준으로 배당함. ➢ 모든자산을 취득시점기준으로 유무배당자산과 무배당자산으로 구분할 수 있으나, 보험사가 불리하기 때문에 통합 처리하고 있음. ➢ 준비금은 구분계리하나, 자산은 통합표시하는 모순이 발생함에도 그대로 방치중임. 	<ul style="list-style-type: none"> - 유배당 계약자들은 현실을 모르고 무관심함 - 금융감독당국도 계약자가 아닌 보험사 편임

2. 유지(Maintenance)단계

(7) 이차배당금 축소 적립

실 태	사 례
<p>➢ 이차배당금산출 “예정이율-자산운용수익률” 부치가 발생할 경우 “0”으로 처리해야 하나, 전산조작 마이너스 적용 배당금을 줄임.</p> <p>※ 대상 연금보험은 1990년대 중반에서 2003년까지 판매된 유배당상품으로 2016년11월말 현재 삼성생명 은 이차율차배당준비금 6,994억, 교보생명은 2,420억원을 적립해 놓고 있어 이의 배당률에 마이너스(삼성생명은 - 3.89%, 교보생명은 -3.16%)를 적용해 이차율차배당금을 줄여 지급해 왔음.</p>	<p>* 소비자들은 준비금적립 내역을 잘 알지 못함.</p> <p>[삼성생명] 이차율차배당준비금 6,994억(16년11월말기준) $\times \Delta 3.89\%$ [예정이율 7.5% - 자산운용수익률 3.61%, (2015년12월)] = $\Delta 272$억</p> <p>[교보생명] 이차율차배당준비금 2,420억 16년11월말기준) $\times \Delta 3.16\%$ [예정이율 7.5% - 자산운용수익률 4.34%] = $\Delta 76.4$억</p>

2. 유지(Maintenance)단계

(8) 불합리한 자산평가제도

실 태	사 례
<p>➢ 금융회사 모든 자산은 ‘시가평가’ 원칙</p> <p>➢ 보험회사 자산은 ‘취득원가’ 기준</p> <p>➢ 유배당 계약자 돈으로 자산을 취득했으나 ‘취득원가’로 장부상 기재되어 있기 때문에, 매각해야만 이익을 알 수가 있음.</p> <p>➢ 매각해도 현재 유배당 계약자에게 배당해줘 돌려줄 것이 없음(주주가 차지함)</p> <p>➢ 이종걸, 박용진 의원이 ‘시가평가’ 법 발의 통과 시 삼성생명은 수조원의 계약자 배당을 해야 함. (통과 전에 사옥, 전자주식 매각이유)</p>	<p>- 유배당 계약자들은 현실을 모르고 무관심함</p> <p>- 금융감독당국도 계약자가 아닌 보험사 편임</p> <p>※ 보험업법이 아닌, 보험업감독기준만 바꾸어도 계약자에게 돌아가게 할 수 있음에도 감독당국은 나몰라라하고 있음.</p>

2. 유지(Maintenance)단계

(9) 소비자 현혹시키는 보험용어

실 태	사 례
<ul style="list-style-type: none"> ➢ 불완전 판매 → 대부분 완전판매(?) ➢ 파이낸셜 플래너 → 보험설계사를 숨김 ➢ 증권분석 → 보험 판매 목적 ➢ 보장자산 → 추가 판매 목적 	<ul style="list-style-type: none"> - A씨는 자산설계사라는 보험모집인이 가정자산 설계를 도와준다는 말에 모든 증권을 달라고 해서 내주니, 다른 자산컨설팅은 전혀 없고, '일반 사망 시 보장자산이 부족하니 필요 없는 보장을 해약시키고 새로이 종신보험을 가입하는 것이 좋다'는 말에 기존 계약을 해약하고 새로이 종신보험을 가입했음.

2. 유지(Maintenance)단계

(10) 민원해결 없는 금강원 민원

실 태	사 례
<ul style="list-style-type: none"> ➢ 금감원의 소비자민원은 적극적인 '중재, 조정, 합의'가 없음 ➢ 금감원민원처리에 90%이상의 소비자들은 불만임. ➢ 천편일률적으로 "소비자의견과 보험사의견이 다르니 다른 증거가 없음 보험사 말이 맞으니, 다른 증거를 확보하거나 소송으로 가시라!" 류의 답변이 전부임 	<ul style="list-style-type: none"> - A씨는 보험금청구를 했는데 직접적인 치료가 아니라며 보험금을 지급 거부해, 금감원에 민원을 제기했는데, 보험사의 답변과 토씨하나 틀리지 않고 그대로 영무새처럼 똑같은 답변을 금감원으로 부터 받았음.

3. 수령(Receive)단계

(1) 보험금 깎는 자기손해사정

실 태	사 례
<ul style="list-style-type: none"> ➢ 보험금 청구시 대부분의 보험사가 자사 손해사정법인에 조사를 위탁함. ➢ 자사 손해사정사 평가는 '보험금을 안주고, 깎고, 해지시켜야' 좋은 평가를 받음 ➢ 이들 손해사정사 횡포는 이루 말할 수 없음. (과거병력, 고지의무 등을 문제 삼고, 지급거부, 계약해지, 보험금삭감 일삼음) ➢ 소비자손해사정선임권 부여 추진중이나 업계의 로비로 도입 지연 중임. (상법은 비용을 보험사가 부담하도록 되어 있으나, 감독규정에 '보험사의 허가를 받은 경우'로 단서를 달아 놓아 회피해 나감) 	<ul style="list-style-type: none"> - A씨는 아내가 1급장애 상태로 보험금청구를 했는데, 자사 손해사정사가 나와 1급장애상태가 의심된다는, 보호자를 병실에서 내보내고 환자에게 욕설을하고 꼬집고 때리는 등 반응을 살피더니, 몰래카메라로 몇달간 따라다니며 불법촬영을 하고 지급을 거부 중에 있음

3. 수령(Receive)단계

(2) 예치보험금 이자 축소지급, 부지급

실 태	사 례
<ul style="list-style-type: none"> ➢ 생명보험사는 보험금을 예치하면 '예정이율+1%'를 더한 이자를 지급한다고 약관에 명시해 판매함. ➢ 이 방식대로 이자를 적립 지급해 왔으나, 최근 저금리로 이자 역마진이 발생하자 보험금 등 예치 이자에 대해 보험금 청구권 소멸시효를 적용하여 2-3년치 이자만 지급키로 변경하여 이자를 축소하거나 부지급하고 있음. 	<ul style="list-style-type: none"> - A씨는 1995년 7월 개인연금보험을 가입하였다. 2004년10월 교통사고를 당해 장애3급을 진단받고 2005년 4월부터 매년 1회씩 장애연금을 수령하였다. 2007년 4월부터 2015년 현재까지 계속 적립만하고 수령은 하지 않고 있었다. 2014년 9월에 보험금 조회를 위해 전화로 확인을 했으나 금액이 줄어든 것을 확인하였고, 보험회사에 왜 그렇게 되었는지 확인요청을 하니, 2014년 8월부터 보험회사 전산시스템이 바뀌었다고 하면서, 보험금 청구권이 상법상 2년 소멸시효 완성으로, 2년간만 복리가 적용되고 그 이후부터는 가산금이 붙지 않으니 빨리 수령하도록 하라는 회신문이 왔고, 12월에는 상법을 이야기하면서 소멸시효 운운하는 보험금 수령안내장을 받았다. 보험회사 이야기가 맞는 것인지 의아해 민원을 제기했다.

3. 수령(Receive)단계

(3) 보험사만을 위한 보험사기방지특별법

실 태	사 례
<ul style="list-style-type: none"> ➢ 보험사기에 대해 형법으로 처벌이 가능함에도 특별법을 제정 ➢ 대부분의 보험사가 형사출신 조사사원을 채용해 SIU라는 이름으로 보험사기범을 색출함 ➢ 선량한 계약자를 형사 고소하거나, 소송을 제기해 입원 중 검찰 조사를 받게 하거나, 법원에 출석하게 해 보험사의도대로 압박하거나 합의를 유도하는 수단으로 악용함 ➢ 보험사가 불법으로 보험금지급을 거부하는 보험사기는 처벌할 수 없음. 	<ul style="list-style-type: none"> - A씨는 실제사인 친척의 권유에 못이겨 소득에 비해 비교적 많은 보험을 가입했음. 목욕탕에서 넘어져 허리를 다쳐 보험금을 청구했는데, SIU라며 보험사기가 의심된다며 경찰서에 고소하고 채무부존재소송을 걸어, 입원치료 중 경찰에 불려가 조사를 받고, 법원에 출석해야 했음. SIU 직원은 기왕중 만큼 장애보험금도 삭감하고 입원비도 50%만 받으면 취하 하겠다고 해서 할 수 없이 합의해 주었음.

3. 수령(Receive)단계

(4) 보험금 깎는 보험사 자문의사 제도

실 태	사 례
<ul style="list-style-type: none"> ➢ 소비자가 치료받은 의사의 진단서로 보험금 청구하면, 보험사는 이 서류를 자사 자문의사에 넘겨주고, 보험금이 적게 지급되는 '다른 소견'을 받아 보험금 지급을 거부함. ➢ 이 자문의는 이름도 소속도 서류도 비공개하고, 오직 보험사만 보고 보험금지급을 거부하는 수단으로 활용함. ➢ 자문의는 보험사 의도대로 서류를 작성해주고 세금없는 가윗돈으로 매월 수백만원의 부수입을 챙김 ➢ 소비자가 자사자문의 소견은 받지 않겠다고 위임장작성을 거부하면 보험금지급을 거부함 	<ul style="list-style-type: none"> - A씨는 위암 1기 진단을 받고 수술하여 진단서를 첨부하여 보험금을 청구하였으나, 보험사는 자사 자문의가 상피내암이라며, 보험금을 '20%만 지급하겠다' 하여 분쟁이 발생함.

3. 수령(Receive)단계

(5) 보험금청구권 소멸시효 악용

실 태	사 례
<ul style="list-style-type: none">▶ 보험금 청구권소멸시효는 3년으로 단기임 (최근 2년에서 3년으로 연장)▶ 상사채권의 경우 5년과 비교해도 단기임▶ 짧은 소멸시효로 청구조차 하지 못해 보험금을 받지 못하는 소비자피해가 많음	<ul style="list-style-type: none">- A씨는 장애3급을 당해 보험금을 청구했으나, 보험사에서는 3급이 아니다, 절반만 받아라는등 보험금지급을 미루다가 금감원에 민원을 제기했으나, 그 사이 3년이 경과 되었다. 진단서를 다시받아 보험사에 최근 지급을 요구했으나 소멸시효가 도과했다며 지급을 거부하고 있는 중임.

3. 수령(Receive)단계

(6) 개인질병정보불법수집 활용

실 태	사 례
<ul style="list-style-type: none">▶ 소비자가 보험금을 청구하면, 청구자 개인의 질병정보를 모든 보험사가 공유 활용함▶ 이는 명백히 개인정보보호법위반임.	<ul style="list-style-type: none">- A씨는 암수술을 받고 진단서를 첨부하여 보험금을 청구하였음. 하지만 A씨는 자신이 가입한 보험회사 뿐만 아니라, 가입하지 않은 모든 보험사가 자신의 질병정보를 공유한다는 사실을 알고 경악을 금치 못하고 있음.

3. 수령(Receive)단계

(7) 소비자 빠진 불공정한 보험약관

실 태	사 례
<ul style="list-style-type: none"> ➢ 보험 표준약관 제정시 소비자의견반영 없음 ➢ 보험사의 자의적인 해석에 의존하도록 모호한 표현 많음 (직접적인 치료 목적 입원, 수술 등) ➢ 허가 심사를 한 보험개발원이 '소비자약관이해도'를 평가함 	<ul style="list-style-type: none"> - A씨는 암수술후 대학병원에 입원실이 부족해 인근병원에 입원해 치료를 받고 보험금을 청구했으나, 직접적인 치료가 아니라며 보험금지급을 거부해 민원을 제기하였음.

3. 수령(Receive)단계

(8) 아전인수식 자의적 약관해석

실 태	사 례
<ul style="list-style-type: none"> ➢ 자살보험금 <ul style="list-style-type: none"> - 자살은 보험금을 지급하지 아니한다. 단, 2년이 지난 경우는 그러하지 아니하다. ➢ 직접적인 치료 ➢ 기왕증 	<ul style="list-style-type: none"> - A씨는 L생명의 종신보험을 가입하고 3년만에 자녀가 우울증으로 자살했다. 보험사에 보험금을 청구하니 자살은 보험금을 주지 않는다며 재해 사망특약의 해약환급금만을 받아 왔다. 십수년이 지나 후 금소연 공동소송에 참여하여 재해사망보험금지급이 잘못됐다면 1억원의 보험금을 추가로 받았다. - B씨는 교통사고로 척추를 다쳐 장애3급을 받았다. 보험사는 그동안 아무런 증상이 없었던 "기왕증"이 있었다고, 보험금을 50%에 5년 한시적으로 지급하겠다고 해서 민원을 제기했다.

3. 수령(Receive)단계

(9) 복잡한 자동차보험료율 체계

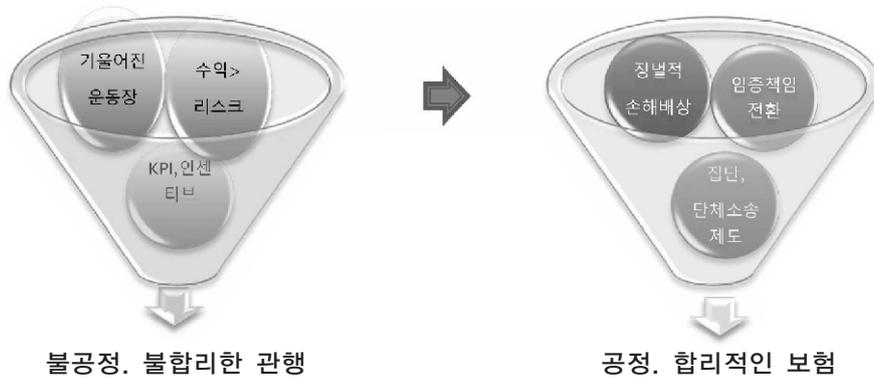
실 태	사 례
<ul style="list-style-type: none"> ➢ 자율화 핑계 보험료 인상 ➢ 자동차보험 구분계리 미실시 ➢ 과실비율 야합 ➢ 인수거부 보험료인상 횡포 ➢ 복잡한 할인할증제도 	<ul style="list-style-type: none"> - A씨는 교차로에서 접촉사고가 발생했다. 상대방차량이 휴대폰을 통하여 차선을 넘어와 받은 것으로 본인 과실이 없다 생각했으나, 우리측 보험사가 20%과실이 있다고 주장해 의아해 생각하고 민원을 제기해 0%로 바로 잡았다. - B씨는 접촉사고를 1년에 두 번 냈다. 자동차보험을 갱신하려고 하니 인수수거부를 당해 할 수 없이 공동물건으로 분류되어 20%이상 비싸게 보험료를 주고 다른 보험사에 가입했다

3. 수령(Receive)단계

(10) 소송제도 악용

실 태	사 례
<ul style="list-style-type: none"> ➢ 분쟁중 소송제기 → 민원건수에서 제외 ➢ 채무부존재소송 → 소비자압박, 합의조정수단 	<ul style="list-style-type: none"> - A씨는 보험사와 보험금지금분쟁으로 금융감독원에 민원을 제기했다. 민원을 제기하자마자 보험사는 법원에 채무부존재소송을 제기하고, 금감원에 민원을 제기한 것을 힐책하고 적대적으로 대하며, 자신들의 말을 듣지 않으면 끝까지 싸워 한 푼도 주지 않겠다는 협박을 당하였다.

Ⅲ. 나가며



Ⅲ. 나가며

금융산업의 불공정 불합리한 관행이 공고히 자리 잡게 된 원인은 여러 가지가 있겠지만, 대략 서너 가지로 요약된다. 우선, 기울어진 운동장 때문이다. 우리나라의 법제는 소비자가 배제된 채 거의 공급자위주로 만들어져 있다. 금융사 분담금으로 운영되는 금융감독원 조직 자체가 그렇고, 여러 가지 금융관련 법과 제도가 그렇다.

둘째, 금융상품 판매자의 불공정 불합리한 행위로 인한 리스크(또는 책임과 의무)보다 얻는 이익이 월등히 많기 때문이다. 그래서 무리해서 팔고 본다. 판매자의 불완전 판매는 정보가 불완전 한 시장에서 먼저 소비자를 현탕(?)하는 게 '임자' 라는 생각에서 발생한다. 소비자가 잘 못 구매했음을 알려면 가입 후 어느 정도 시간이 지나거나, 만기가 되어야지만 알 수 있다.

특히, 보험상품은 만기는 짧아야 5년, 길면 '종신' 까지 가야 한다. 아님 중간에 보험사고가 나고, 그때서야 상품내용을 제대로 알아본다. 그때야 '불완전 판매, 불합리한 관행' 을 알 수 있지만, 이미 때는 늦었다. 그때는 이미 판매자는 대부분 회사를 그만두었다. 판매자료에는 완벽하게 '완전판매' 한 것으로 되어 있다. 서명도 완벽하고, 설명도 다 들었다고 되어 있다. 이 불완전 판매는 완전판매 한 것으로 되어 있기 때문에 소비자가 원하는 대로 전혀 '해결' 할 수가 없다. 대부분의 보험상품 민원이 다 그렇다.

셋째, 판매자 평가 KPI 또는 인센티브제도 때문이다. 은행 객장에 적금상품을 가입하러 온 소비자에게 은행 직원은 은행 적금이 아닌, 방카슈랑스 보험상품을 판다. 기가 찰 노릇이지만 은행 직원이 '적금' 을 파는게 아니라 '보험' 을 파는 것이다. 직원 성과평가(KPI)제도가 방카슈랑스 보험상품을 판매하도록 유도하기 때문이다. 적금은 안 팔아도 되지만 '방카' 는 팔아야만 되기 때문이다.

Ⅲ. 나가며

보험설계사들은 보험료 100만원 짜리 종신보험을 판매하면 1,300만원의 수당을 한 두 달에 나누어 지급 받는다. 그러니 ‘팔고 보자’는 마음이 안 생길 수가 없다. 판매자의 인센티브는 판매 초기에 다 지급되고 끝나지만, 불완전 판매 민원은 소비자가 제기해도 ‘안 된다’는 것을 알기 때문에 대개 발생이 안 되거나 극소수만 클레임을 제기하고 말기 때문이다. 판매자로는 ‘완전판매’로 완벽히 소비자의 서명이 다 되어 있다. 판매자는 나몰라 라 해도 어찌할 수가 없다.

금융회사는 말로만 ‘소비자보호’, ‘완전판매’를 외치고, 금융소비자보호법을 제정하여 적합성의 원칙, 적정성의 원칙, 설명의무, 불공정영업행위, 부당권유금지를 아무리 강화한다 한들 ‘불공정, 불합리한 관행’은 쉽게 없어지지 않을 것이다.

금융회사의 불공정, 불합리한 관행을 없애려면, 먼저, 수 십 년간 기울어진 운동장을 반듯하게 만들어 놓아야 한다. 60~70여년이 넘게 산업위주, 공급자위주로 만들어진 법과 제도, 약관이 쉽게 고쳐지지 않겠지만, 기울어진 운동장에서는 공정한 게임을 할 수 가 없기 때문에, 운동장부터 바르게 고쳐야 한다.

무기가 대등해야 공정한 싸움이 되는 것인데, 싸움터 마저 기울어 져 있다면 싸워보나 마나 한 싸움이 되는 것이다. 근본적으로 불공정, 불합리한 관행 자체를 없애려면, 이러한 행위로 인해 얻는 이익보다 리스크를 크게 만들면 된다. 현재의 금융회사의 불공정 불합리한 관행은 금융감독 당국의 묵인 하에 금융회사가 방조하고 판매자가 자행하는 측면이 크지만, 금융사의 책임을 강하게 묻고,



잘 못하면, “‘불공정 불합리한 영업의 이익보다 더 큰 손실이 발생한다. ‘회사가 망할 수 있다’ ”는 생각을 갖게 하면, 절대로 ‘불공정 불합리한’ 행위를 자행, 방조하지 못할 것이다.

이런 생각을 갖게 하는 법이 바로 소비자권익3법이다. ‘징벌적 손해배상제, 입증책임의 전환, 집단(단체)소송제도’가 도입되어야만 그때부터 ‘소비자권익’을 말할 수 있지 이전에는 모두 ‘구두선’ 일 뿐이다. 금융상품을 ‘완전 판매’ 하고, 금융소비자를 보호 하자! 보호하라! 고 말로 외치는 것은, 정말로 ‘헛구호’에 불과할 뿐이다. 소비자권익3법을 만들고 반듯한 운동장을 만드는 것 만이 금융산업의 불공정성, 비합리성을 없애는 유일한 근본 처방이다.

Q & A

감사합니다.



업권별 금융관행 실태 및 사례 발표2 〈금융투자 및 여신 등〉

윤민섭 박사
한국소비자원 책임연구원

목 차

- I. 금융투자상품
- II. 대출성상품
- III. 저축성상품
- IV. 기타 사항

I . 금융투자상품

I . 금융투자상품

1. 합리적 소비자 중심의 규제체계

- 소비자를 합리적인 인간임을 전제로 하고, 정보제공중심 방식으로 보호체계를 구성하고 있음
 - 합리적인 소비자라면 상품정보를 확인하고 비교하여 선택함
- 그러나, 실제 사람의 사고 및 행동방식을 살펴보면, 감정적으로 선택하는 경향이 나타남(행동경제학 이론).
- 특히, 기타 금융상품보다 투자상품의 경우 기대심리 등이 있어 비합리적 선택을 하는 성향이 보다 강하게 나타남
 - 가상투자대회에서 높은 수익률을 낸 개인투자자가 실제 투자에서 실패함

1. 금융투자상품

2. 균일하지 않은 위험의 동일상품으로 구분

- 자본시장법은 금융투자상품을 증권 6종(채무증권, 지분증권, 수익증권, 투자계약증권, 파생결합증권, 증권예탁증권 등) 및 파생상품 3종(옵션, 선물, 스왑 등)으로 구분하고, 법률적 구조상 내재된 위험성에 따라 권유 및 설명의무 등의 규제를 달리하고 있음
- 즉, 실제 위험율이 다름에도 불구하고, 동일한 위험이 있는 것으로 판단하여 규율하고, 분쟁에 있어서도 소비자에게 불리하게 작용하고 있음
- 예를 들어, ELW(주가연계증권)의 경우 설계내용 및 투자금액의 정도에 따라 소비자의 위험 정도가 달라지는데, 현재 규제방식으로는 실질위험에 관계없이 동일한 고위험상품으로 분류되어, 소액으로 ELW에 투자한 경험이 있는 경우 고위험상품에 투자한 경험이 있는 것으로 판단되어, 차후 분쟁발생시 소비자에게 불리하게 작용함

1. 금융투자상품

3. 투자자의 자기책임원칙(?)

- 소비자인 투자자가 자신의 판단 하에 투자하는 것에 대한 자기책임원칙은 존중되어야 할 것이나, 자기책임원칙은 투자자가 투자한 것에 대해서만 책임지는 것을 의미하는 것으로, 자신이 선택하지 않은 것에 대해서는 책임지지 않음
- 그러나, 임의매매와 관련된 금융분쟁조정 사례를 살펴보면, 소비자에게 일정한 책임을 부당하게 부담시키고 있는 것으로 나타나고 있음
- (사례) 한국거래소 시장감시위원회 : 임의매매의 경우라도 비밀번호를 가르쳐준 사실, 주식거래내역이 주기적으로 배송 된 점, 계좌주가 자신의 계좌거래내역을 확인하지 않은 점 등을 고려하여, 투자자의 과실을 20~50%를 인정하고 있음
- 그러나, 임의매매는 금융투자회사의 불법행위이며, 소비자에 이를 인지하였는가 여부에 관계없이 손해배상책임을 부담하여야 할 것임

I. 금융투자상품

4. 알수 없는 투자설명서 용어

- 투자설명서 등 투자자들에게 공시 및 제공되는 서류의 내용이 어려우면 투자자들이 이해하기 어렵기 때문에 투자자보호를 위해 쉬운 용어로 작성하도록 하고 있음

- 금융감독원의 「기업공시서식 작성기준」 다음과 같이 규정하고 있음

: 제1-1-3조(공시서류 작성의 일반원칙) ① 공시의무자는 법, 시행령, 시행규칙, 규정에 따라 금융위원회나 금융감독원에 제출하는 공시서류를 작성할 경우 관련법규를 준수하고 신의에 따라 성실하게 작성하되, 이 기준에 따라 알기 쉽고 충실하게 작성하여야 한다.

- 금융위원회는 2015년 3월 “금융상품 가입절차 관련 개선방안”을 발표하면서 보험업에 도입되어 있는 ‘약관이해도평가’ 제도를 타 업권에도 도입하기로 하였으나, 현재까지 제도도입 없음

- 금융감독원 및 금융투자협회는 홈페이지에서 금융용어 개선 제안 코너를 운영하고 있거나, 했으나, 문제제기될 때만 홍보할 뿐 현재는 노력하지 않고 있는 것으로 생각됨

II. 대출성상품

II. 대출성상품

1. 불건전 영업행위의 감소

- 과거, 대출과 관련하여 적금가입 강요 등과 같은 불건전 영업행위가 만연하였으나, 법으로 금지하여 불건전 영업행위는 감소하는 있다고 볼 수 있음.
- 그러나, 구체적인 세부적인 사항을 살펴보면, 불합리한 관행이 남아있음.

2. 일반대출상품 관련 관행

- 대출상품의 금리는 일반적으로 기준금리+가산금리-우대금리 방식으로 산정되고 있음.
- 은행 등의 가산금리가 어떠한 방식으로 산정되는지 금리산정체계가 명확하지 않음.
- 반면, 여신전문금융회사의 경우 2013년 모범기준에 금리산정방식에 관해서 규정하고 있음.
- 기준금리의 변동이 반영되는 주기에 있어 예금과 대출의 차이가 있음.

II. 대출성상품

(예시) 카드대출 금리체계의 합리성 제고를 위한 모범규준

제2조(정의) 이 모범규준에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “신용원가”란 회원의 신용등급, 대출상품의 종류, 대출만기 등에 따라 향후 평균적으로 발생할 수 있는 예상손실비용 등을 말한다.
2. “업무원가”란 신용카드업자의 카드대출 업무 영위와 관련한 영업비용 등을 말한다.
3. “조달원가”란 차입금, 사채 발행, 자산 매각 등 자금조달에 따른 비용 등을 말한다.
4. “자본원가”란 예상치 못한 손실에 대비하여 보유해야 하는 필요자본의 기회비용 등을 말한다.
5. “목표이익률”이란 신용카드업자가 목표이익 확보를 위해 결정한 이익률을 말한다.
6. “리스크등급”이란 회원의 리스크 특성에 기반하여 부여한 등급을 말한다.
7. “기여도등급”이란 회원의 수익기여도 등에 기반하여 부여한 등급을 말한다.
8. “가격등급”이란 회원별 기준가격을 차등 적용하기 위하여 리스크등급과 기여도 등급을 종합적으로 고려하여 산출한 등급을 말한다.
9. “금리인하요구권”이란 대출거래 약정 당시와 비교하여 신용상태의 개선 등 일정한 요건을 충족하는 회원이 신용카드업자가 정하는 절차에 따라 카드대출 금리 인하를 요구할 수 있는 권리를 말한다.

 한국소비자원
Korea Consumer Agency

II. 대출성상품

3. 대출모집인 등

- 일반적으로 부동산거래시 소비자가 직접 은행을 찾아가기보다는 부동산중개소에서 대출모집인을 통해서 대출신청을 하는 사례가 많음.
- 대출모집인의 법적 지위가 단순 使者 인지 중개인인지 명확하지 않음.
- 대출모집인의 금융기관으로부터 수수료를 받는데, 해당 수수료가 공시되지 않으며, 또한 소비자가 동일한 조건으로 점포를 직접 방문하여 대출계약을 체결하는 경우 수수료만큼의 이자가 감면되어야 할 것이나, 이에 관한 비교설명 의무 없음.
- 대출모집인의 경우 1사 전속으로 하고 있어, 소비자에게 비교선택을 할 수 없게 하고 있음.
 - 대출모집인이 본인에게 유리한 수수료를 주는 은행을 권유할 수 있다는 우려가 있으나, 대부업법은 수수료 상한을 규정하고 있어, 크게 문제되지 않을 것으로 판단됨

 한국소비자원
Korea Consumer Agency

II. 대출성상품

4. 금융기관의 사용자책임 제한

- **현행 대부업법 제11조의3은 대부업자 및 여신금융기관의 사용자책임을 인정하면서 예외적인 면책규정을 단서로 두고 있으며, 그러나 기타 감독규정 등에서 대출모집인 등에 대한 감독 및 교육 등을 세세하게 규정하고 있음.**

: 대부업법 제11조의3(대부중개를 위탁한 대부업자 또는 여신금융기관의 배상책임)

① 대부업자 또는 여신금융기관은 대부중개업자등이 그 위탁받은 대부중개를 하면서 이 법을 위반하여 거래상대방에게 손해를 발생시킨 경우에는 그 손해를 배상할 책임이 있다. 다만, 대부업자 또는 여신금융기관이 대부중개업자등에게 대부중개를 위탁하면서 상당한 주의를 하였고 이들이 대부중개를 하면서 거래상대방에게 손해를 입히는 것을 막기 위하여 노력한 경우에는 그러하지 아니하다.

- **그러나, 감독 및 교육에 대한 세부규정이 오히려 면책수단으로 활용되고 있으며, 대출모집인 등은 개인으로 피해를 받은 소비자가 직접 손해배상을 청구하는 것은 사실상 제한됨**

II. 대출성상품

5. 보험약관대출

- **보험약관대출은 명칭상 ‘대출’이라는 용어를 사용하고 있지만, 그 법적 성격은 보험금 또는 해약환급금의 선급금임**

(대법원 2007.9.28.선고 2005다15598 전원합의체 판결).

- **따라서 약관대출의 경우 세법상 대출상품에 적용되는 인지세를 부담할 필요 없으나, 현재는 인지세를 소비자 등이 부담하고 있음.**

II. 대출성상품

6. 오토리스

- 여신전문금융법상 시설대여업자는 일반소비자를 대상으로 자동차리스를 활발하게 영업중임
- 그러나, 광고과정에서 소비자가 실제로 부담해야할 총 비용에 대해서 비교 정보를 제공하고 있지 않음
- 또한 자동차딜러 등이 사실상 대출모집인의 역할을 수행하고 있음에도 불구하고, 물웅이라는 명목하에 관련 감독 및 교육을 실시하지 않고 있음
 - 실제 자동차딜러에게 중요한 것은 금리 등 소비자이익이 아닌 자신의 이익인 수수료임

Ⅲ. 저축성상품

Ⅲ. 저축성상품

1. 연금저축상품

- **현행 연금상품은 연금저축신탁, 연금저축펀드 및 연금저축보험 등 3가지 종류가 있음**
 - 연금저축신탁은 은행에서 주로 판매하는 연금상품으로 설계방법에 따라 원금보장형 또는 비보장형이 있으나, 원금보장형이 대부분임. 원금보장형의 경우 확정이율이 보장되지 않고 원금만 보장됨
 - 연금저축펀드는 증권회사 등에서 판매하는 상품으로 펀드와 결합되어 있기 때문에 원칙적으로 원금이 보장되지 않음
 - 연금저축보험은 보험회사에서 판매하는 상품으로 보험상품과 결합되어 있어, 보험료가 위험보장을 위한 보장보험료와 연금적립을 위한 적립보험료로 구분되며, 최소 확정이율이 지급되는 특성을 가지고 있음
- **그러나 연금저축신탁 금융투자업규정의 개정으로 2018년부터는 원금보장형이 불가능함**

Ⅲ. 저축성상품

〈연금저축신탁 관련 규정〉

자본시장법	<p>제103조(신탁재산의 제한 등) ① ~ ② (생략)</p> <p>③ 제1항 각 호의 재산의 신탁 및 제2항의 종합재산신탁의 수탁과 관련한 신탁의 종류, 손실의 보전 또는 이익의 보장, 그 밖의 신탁 거래조건 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.</p> <p>④ (생략)</p>
자본시장법 시행령	<p>제104조(신탁업무의 방법 등) ① 신탁업자는 수탁한 재산에 대하여 손실의 보전이나 이익의 보장을 하여서는 아니 된다. 다만, 연금이나 퇴직금의 지급을 목적으로 하는 신탁으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 경우에는 손실의 보전이나 이익의 보장을 할 수 있다.</p> <p>② ~ ⑦(생략)</p>

Ⅲ. 저축성상품

〈연금저축신탁 관련 금융투자업 규정〉

개정 전	개정 후
<p>제4-82조(신탁업무의 방법 등) ① 영 제 104조 제1항 단서에서 “금융위원회가 정하여 고시하는 경우”란 다음 각 호의 신탁에 대하여 손실의 보전을 하는 경우를 말한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 신노후생활연금신탁(노후생활연금신탁을 포함) 2. 연금신탁(신개인연금신탁 및 개인연금신탁을 포함) 3. 퇴직일시금신탁 	<p>제4-82조(신탁업무의 방법 등) ① <삭제 2016.6.28> * 금융투자업규정 부칙 제 1조 이 규정은 2016년 6월 30일부터 시행한다. 다만 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항의 경우에는 각 호에서 정한 날부터 시행한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 제2-24조제1항제1호 : 2016년 10월 1일 2. 제2-24조제1항제4호 및 제3-66조제1항제7호의2 : 2017년 1월 1일 3. 제4-82조제1항 : 2018년 1월 1일

Ⅲ. 저축성상품

- 연금저축신탁의 원금보장을 금지한 이유로는 원금보장을 위해 소극적으로 운영하고 있어, 노후소득보장이라는 목적달성이 어렵기 때문이라고 함.
(금융위원회, 2015년 12월 보도자료)
- 또한 원금보장을 목적으로 하는 소비자의 경우 계좌이동을 통해 연금저축보험으로 이동할 수 있어, 문제가 없다고 함.
- 그러나, 연금저축보험의 경우 납입한 금액 전부가 아닌 일부만이 연금 위해 적립되기 때문에 소비자의 입장에서는 추가적인 비용이 발생함.
 - 예를 들어, 연금저축신탁에 매달 10만원씩 가입했던 사람과 동일한 보장의 효과를 누리기 위해서는 적립보험료 10만원이외에도 2~3만원이상의 보장보험료를 납입해야 함

Ⅲ. 저축성상품

2. 예금통장개설 제한

- 가상통화, 대표통장 등을 사유로 통장개설시 개설목적 등을 묻고 있으며, 직장 또는 자택 등 거주지 인근이 아닌 금융기관의 점포에서는 개설이 제한되고 있음.
 - 최근 통장개설시 가상통화 입출금용으로 사용하지 않겠다는 확인서를 받고 있음
- 이는 이상금융거래탐지(FDS)의 구축이나, 다른 제도가 미흡한 것을 소비자의 거래를 제한하는 방식으로 해결하는 것으로 판단됨.

IV. 기타 사항

IV. 기타 불합리한 관행

1. 전자금융거래에서의 손해배상책임

- 전자금융거래법은 사건조사와 손해배상간 우선순위 규정하지 않음.
- 논리적으로 금융회사등이 소비자의 고의 또는 중과실이 존재하는지에 관해 조사후 배상하는 선조사 후배상이 원칙임.
- (문제점) 보안침해조사의 경우 조사기간이 장기간 소요되기 때문에 서민의 경우 연체 등 2차 피해 발생 가능

2. 통신과금서비스(휴대폰소액결제)

- 통신과금서비스는 판매업자 등의 지급청구를 대행하는 것으로 법률구조가 설계되어 있지만, 기능상으로는 통신회사 등이 소비자에게 소액의 신용을 부여하는 즉 여신기능을 하고 있음
- 그러나, 청구대행으로 이자제한법, 대부업법상 이자제한규정 적용 안됨

IV. 기타 불합리한 관행

3. P2P 대출의 연체율 축소 공시 등

- P2P 대출에서 부도, 사기, 대출만기 불일치 등 문제가 등장하고 있음
- 최근 P2P대출에서 연체가 증가함에 따라 일부 업체에서는 별도 채권추심 업체 또는 대부업체를 설립하고, 해당 업체에게 연체된 채권을 매각하는 방식으로 연체율을 축소공시하는 사례가 등장하고 있음

4. 은행은 건전영업(?), 저축은행 등은 금리장사(?)

- 금융당국에 따르면 순이자마진(NIM)의 경우 은행은 평균 1.6%내외(최고 1.93%, 기업은행), 저축은행은 평균 7%내외(최고 14%, 오케이 및 웰컴 저축) 으로 저축은행이 금리장사를 하고 있다고 비판함.
- 그러나, NIM 비율이 아닌 전체 수익으로 평가하면, 예들 들어 국민은행은 2017년 이자이익이 5조3943억원인 반면, 저축은행 전체의 이자이익은 1조 674억원 정도임. 은행의 금리체계 또한 개선할 필요가 있음

감사합니다.

소비자보호 관점에서 왜곡된 금융관행이 발생하는 구조적 원인 및 시사점

한국금융연구원
중소서민금융연구실
이규복

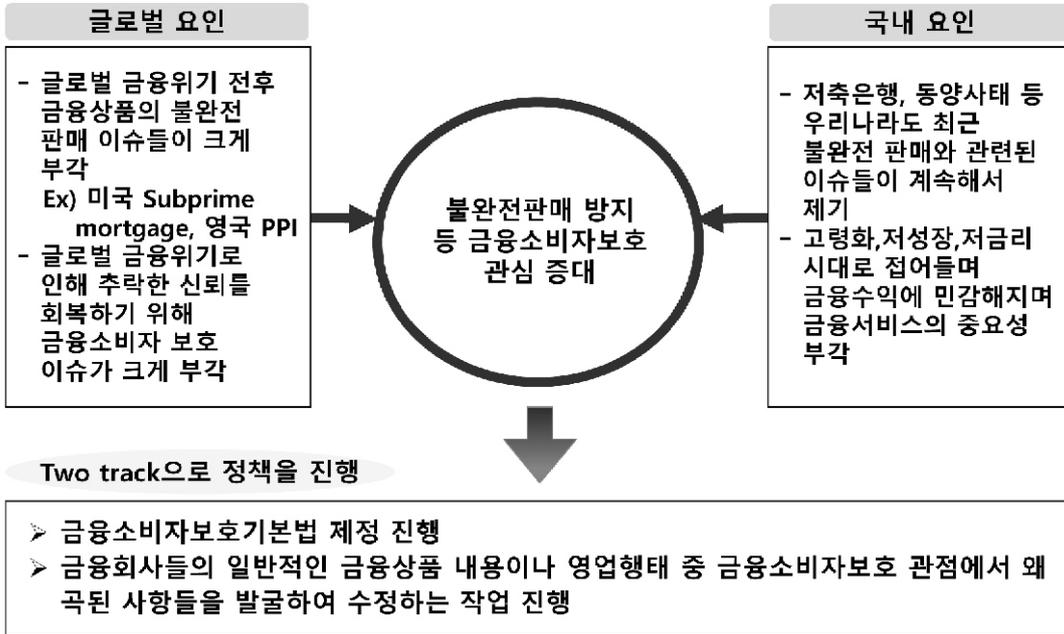


* 본 자료는 발표자 개인의 의견이며 연구원 의견과는 무관합니다.

목 차

- I. 최근 국내 금융관행 개선 진행 현황
- II. 소비자보호 관점에서 왜곡된 금융관행이 발생하는 구조적 원인
- III. 향후 지속적이고 효과적인 관행 개선을 위한 시사점

I. 국내 소비자보호에 대한 관심 증대



I. 최근 금융당국의 관행개선 실적

금융위원회

- 2013년 소비자들이 금융부문에서 느끼는 불합리한 관행이나 제도의 개선을 위하여 금융소비자보호기획단을 창단하여 운영(2015년 이후 소비자과에 통합)

2013년 과제	2014년 과제	2015년 이후 과제
<ul style="list-style-type: none"> ① 불합리한 금융관행발굴분위권 심대조사 실시 ② 보험사 자문(監門監) 운영관련 개선방안 마련 ③ 가맹점 등 금융취약계층 보호 강화를 위한 금융소비자보호 모범규준 개정 ④ 대출 가산금리 변동시 사유 안내 강화 ⑤ 은행의 일률적인 근서당권살취비용 (120%)관행 개선 ⑥ 보증인에 기한이익상실 사전통지 ⑦ 신용카드 포인트로 연회비 납부 ⑧ 현금서비스 명칭 변경 → 단기카드대출 ⑨ 주주지 알릴 변경 서비스 확대 도입 	<ul style="list-style-type: none"> ① 은행 마이니스트등잔대중시 이자납입 가능일 확대 ② 인터넷 뱅킹을 통한 개인 (개인사업자 포함) 발행지 기값수표 정보조회 등 서비스 제공 ③ 증권사의 비수통계과 관련 통보 체계 개선 ④ 은행 공과카드보통금 시율조 인하 ⑤ 보험금 가지금금 청구권 강화 ⑥ 소비자의 대출 원리금 상환일 변경권 도입 ⑦ 은행 인터넷뱅킹 계좌이체 수수료 안내 강화 ⑧ 소비자의 신용카드 할부할권권 원상화 ⑨ 의도부조예수 주식 반환에 대한 환우주 사전통지체계 구축 ⑩ 금융상품별 예금보호 정보 제공 강화 ⑪ 저축은행, 신협, 대출 소년변경시 채무관계인 등의 의무화 ⑫ 금융회사 홈페이지를 통한 각종 증명서 등 발급 서비스 제공 ⑬ 저축은행 대출원리금 납입시 연체사실 통지 의무화 	<ul style="list-style-type: none"> ① 전화안내 등 통한 저축은행 신용대출 만기연장 ② 저축보호로 증액 및 추가납입시 안내 강화 ③ 신용카드 분실 일괄신고 시스템 구축 ④ 보험금 청구서류 간소화 (사구서명 7종→2종, 알리사담 6종→4종) ⑤ 은행 방문없이 OTP 새발급 ⑥ 카드 해지시 잔여 포인트로도 대금결제 ⑦ 선결제카드용 실적을 간편하게 조회 ⑧ 자동차 보험료 환급 기준 사전연대 ⑨ 고객의 모든 금융주소 한번에 변경 ⑩ 은행, 2금융권 및 대우입력에서 중도상환수수료 부담과 신용등급 하락없이 다중계좌와 철회 ⑪ 고위험투자상품에 대해 적합성보고서를 도입하여 금융소비자에게 사전예방 ⑫ 금융상품통합비교공시 (금융상품한눈에) 오픈 ⑬ 대출원리금 및 너무업광규제강화 ⑭ 장애인 금융이용 지원 해수담인

1. 최근 금융당국의 관행개선 실적

금융감독원

- 2015년부터 금융소비자의 권익을 침해하는 관행을 바로잡고 금융거래의 편의성을 제고시키기 위하여 국민체감 20대 금융관행 개혁 과제를 매년 발표하여 추진

2015년 과제				2016년 과제				2017년 과제			
제1차 20대 금융관행 개혁과제				제2차 20대 금융관행 개혁과제				제3차 20대 금융관행 개혁과제			
① 후면금융개선 찾아주기	② 허위고성 금융광고 감시 강화 강화	③ 통장별 거래 경정 혁신	④ 사내 금융교육 강화	① 가동저보험 관련 불합리한 관행 개선	② 모의투자 관련 문란한 금융영업 관행 개선	③ 금융거래 서식 및 이용설명 합리화	④ 다목적 교양지목으로 '실용금융' 정책 개발	① 금융회사의 불합리한 대우관행 개선	② 보험 원천지 관행 정정 및 분당조정의 실효성 제고	③ 온라인 시디면 금융 거래 활성화	④ 전 국민 은행인 은행 교육 전개
⑤ 연도 금융상품 가격차 관리 제고	⑥ 인터넷금융평 등금 통한 판매관행 개선	⑦ 금융채시 제출서류 간소화	⑧ 위변조 금융정보 제공 확대	⑨ 금융회사의 금융 소비자 피해 개선 알림서비스 개선	⑩ 금융회사의 불합리한 연체관리 관행 개선	⑪ 전금융거래서 금융 소비자 편의성 제고	⑫ 금융소비자위 위법 행위처벌 강화	⑬ 비은행 금융회사의 신규 대우관행 시정	⑭ 금융회사의 불합리한 투자원조 관행 폐지	⑮ 금융소비자의 금융권 접근성 제고	⑯ 금융소비자의 금융권 접근성 제고
⑬ 금융서비스 사각지대 해소	⑭ 정당한 보험금 지급 관행 확립	⑮ 살인도발범 7만명 권익제고	⑯ 카드사의 불합리한 영업관행 개선	⑰ 변호사 관련 불합리한 관행 개선	⑱ 자문시장의 불합리한 관행 개선	⑳ 소비자 편의성 증대 서비스 추진	㉑ 금융회사의 소비자보호 이용권 편의성 제고	㉒ 장애인 등 특수취약 금융소비자의 금융 접근 향상	㉓ 카드 수수료율 체계 개선 등	㉔ 카드 시장내역 한눈에 서비스 도입	㉕ 금융소비자에게 대한 금융교육 강화
⑳ 개인신용평가 관행 개선	㉑ 펀드시장 질서 확립	㉒ 주주 탈권리장전 서비스 제공	㉓ 금융민원장 처리 개선	㉔ 심의보조로 과다 민원률 조취는 불합리한 관행 시정	㉕ 금융권에 내재된 불합리한 영업관행 시정	㉖ 금융회사의 소비자보호 이용권 편의성 제고	㉗ 예신관련 불합리한 관행 개선 및 소비자 불만 해소	㉘ 보험가입자의 돌봄 의무 거론	㉙ 소비자보호의 권리 책임관행 개선	㉚ 금융소비자의 금융권 접근성 제고	㉛ 금융소비자에게 대한 금융교육 강화
㉜ 금융소비자권 강화	㉝ 금융특수상품 판매 운영관행 개선	㉞ 금융 민원분쟁 처리 개선		㉟ 심의보조로 과다 민원률 조취는 불합리한 관행 시정	㊱ 금융권에 내재된 불합리한 영업관행 시정	㊲ 금융회사의 소비자보호 이용권 편의성 제고	㊳ 예신관련 불합리한 관행 개선 및 소비자 불만 해소	㊴ 건강인 보험료 할인 활성화	㊵ 소비자보호의 권리 관련 관행개선	㊶ 금융소비자의 금융권 접근성 제고	㊷ 금융소비자에게 대한 금융교육 강화
㊸ 금융소비자에게 불합리한 약관 정비	㊹ 적격금융시장 질서 확립			㊺ 심의보조로 과다 민원률 조취는 불합리한 관행 시정	㊻ 금융권에 내재된 불합리한 영업관행 시정	㊼ 금융회사의 소비자보호 이용권 편의성 제고	㊽ 예신관련 불합리한 관행 개선 및 소비자 불만 해소	㊾ 건강인 보험료 할인 활성화	㊿ 소비자보호의 권리 관련 관행개선	㊸ 금융소비자의 금융권 접근성 제고	㊹ 금융소비자에게 대한 금융교육 강화

1. 최근 금융당국의 관행개선 실적

- 최근 금융당국의 관행 개선사항들을 금융상품별로 분류하여 보면 보험상품, 대출상품 관련 건수가 가장 많이 존재

최근 금융당국의 관행 개선사항들의 금융상품별 분류(건수)

대출상품	카드상품	예금상품	보험상품	금융투자상품	기 타
26	16	11	27	17	26

- 업권별로 분류하여 보면 은행업권과 보험업권 관련 건수가 가장 많이 존재

최근 금융당국의 관행 개선사항들의 금융업권별 분류(건수)

은행업권	저축은행업권	캐피탈(카드 포함)업권	보험업권	금융투자업권	기 타
33	22	25	29	22	19

* 업권별로 중복분류 허용, 유사한 개선사항은 통합하여 1건으로 분류, 교육관련 개선사항은 제외

➔ 상당수의 관행개선 작업이 진행되었음에도 불구하고 개선할 과제가 지속적으로 존재

목 차

I. 최근 국내 금융관행 개선 진행 현황

II. 소비자보호 관점에서 왜곡된 금융관행이 발생하는 구조적 원인

III. 향후 지속적이고 효과적인 관행 개선을 위한 시사점

II. 소비자입장에서 왜곡된 관행이 발생하는 원인

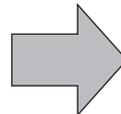
공급자(기업)와 수요자(소비자)간 발생하는 기본적인 문제

- 공급자와 수요자간 정보 및 교섭력의 불균형

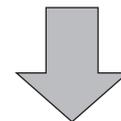


금융산업의 특성

- 금융산업: 자금의 공급자와 수요자를 연결하여 주는 자금의 중개역할을 하는 산업
- 진입장벽에 의한 금융회사들의 견고한 영업환경
→ 교섭력의 격차 심화
- 실체가 없는 상태에서 복잡하고 다양한 상품 확대 → 정보의 격차 심화



금융산업 내 왜곡된 관행 형성



관행에 대한 금융당국 등의 규제적 대응이 중요

II. 소비자입장에서 왜곡된 관행이 발생하는 원인

국제적으로도 불공정한 관행에 대응하기 위한 노력을 지속

- 미국, 영국 등의 경우 우리나라보다 폭넓게 왜곡된 관행을 불완전판매로 인정함에도 불구하고 지속적으로 왜곡된 관행들이 존재

FCA

- Our vision for the Financial Conduct Authority : To make financial markets work well so consumers get a fair deal

- Essentially, we will be looking for firms to base their business model, their culture, and how they run the business, on a foundation of fair treatment of customers...

CFPB

- We aim to make consumer financial markets work for consumers, responsible providers, and the economy as a whole. We protect consumers from unfair, deceptive, or abusive practices and take action against companies that break the law. We arm people with the information, steps, and tools that they need to make smart financial decisions.

II. 소비자입장에서 왜곡된 관행이 발생하는 원인

1. 정보의 불균형

- 복잡하고 다양한 금융상품과 서비스 출현
- 상품 및 서비스의 다양한 조건에 대한 이해 및 조건 변경에 대한 이해
- 현재 경제 및 금융상황이나 환경의 변화

최근 정책당국을 통해 개선된 관행 중 관련 사례

저축은행 신용공여한도 사전 안내 실시

- 현행 법령상 저축은행이 개별차주에게 자기자본의 100분의 20을 초과하는 신용공여(대출, 보증 등)가 금지되어 있음을 고객에게 사전 공지

금융거래 개시 후, 주요 현황에 대한 정보 제공 강화

- 월간 카드사용 실적과 연계된 우대금리 수혜 후 실적 미달시 이러한 사실을 적시에 통보하여 고객이 혜택을 지속적으로 받도록 유인

대출 가산금리 변동시 변동사유 안내 강화

- 대출만기 연장과 함께 가산금리가 변동된 경우 소비자가 요구하면 변동사유를 안내하도록 의무화

II. 소비자입장에서 왜곡된 관행이 발생하는 원인

2. 교섭력의 불균형

- 금융회사가 가격, 조건 등을 제시, 소비자는 제시한 조건을 받아들일지 결정하는 구조
- 진입장벽이 있는 금융산업 내에 경쟁이 충분치 않은 상황
- 경쟁시장이 형성되어 있더라도 경쟁의 목적에 따라 시장의 자기조정기능이 작동하지 못하는 상황

최근 정책당국을 통해 개선된 관행 중 관련 사례

중소기업의 납품대금 회수 관행

- 중소기업이 납품대금으로 받은 어음을 할인 받기 어려운 환경, 과도하게 높은 수수료 지급 등의 회수관행 개선

자본시장의 불합리한 관행

- 불공정 거래 전력자 등의 지속적인 불법·부당한 행태 근절
- 금융투자회사 임직원 등의 부당한 거래관행 잔존개선

정당한 보험금 지급관행 확립

- 부당한 보험금 감액 유도·보험사의 부당한 소송제기로 보험금 지급거절 등을 못하도록 소송제기 관련 보험사 내부통제강화

II. 소비자입장에서 왜곡된 관행이 발생하는 원인

최근 정책당국을 통해 개선된 관행 중 관련 사례(계속)

불합리한 대출관행

- 은행 당좌예금 개설시 요구되는 당좌개설보증금을 과다하게 예치하도록 요구하고 있는데 이를 자율적으로 인하하도록 유인
- 대다수 시중은행의 주택담보대출 근저당권 설정비용은 관행적으로 120%를 동일하게 부과했던 것을 조정 가능하도록 유인
- 중도상환수수료를 불합리하게 부과하거나 연체이자 기산일을 기한이익상실 당일부터 처리하는 등의 관행 시정
- 대부업체의 경우 대출계약기간을 5년으로 일괄처리, 유예기간 없이 담보 즉시 처리, 불합리한 연대보증 등의 관행 시정
- 은행 마이너스통장대출의 경우, 은행이 일방적으로 이자납입일을 매월 특정일 로만 지정하게 하던 관행을 시정
- 비은행금융사의 경우 고객 의 신용등급과 상관없이 10~20%의 높은 금리를 부과하는 고금리 대출관행 시정

실손 의료보험 가입자 권익제고

- 보험사들이 보험료 부담이 적은 단독 실손의료보험 상품 판매를 기피하거나 여타 상품에 끼워 파는 행태 시정
- 퇴원시 처방받은 약제비 등에 대한 지급기준 명확화
- 치료목적 확인이 가능한 정신 질환의 보장대상 포함
- 입원의료비 지급은 기간에 관계 없이 보장한도까지 지급
- 해외 장기간 체류시 보험료 납입 중지

II. 소비자입장에서 왜곡된 관행이 발생하는 원인

3. 금융회사 임직원의 인센티브체계

- 최근 금융위기 경험, 행태경제학 연구결과 등을 바탕으로 인센티브에 직접적 개입 증대
- 금융위기의 원인 중 하나로 금융회사 임원들의 잘못된 인센티브 구조가 지목
- 불완전 판매 지속의 근본적 원인으로 금융회사의 내·외부판매자의 인센티브 구조가 지목

최근 정책당국을 통해 개선된 관행 중 관련 사례

펀드 보수·수수료 체계 개선 등

- 단기투자 펀드에도 과도한 선취 판매수수료를 부과하는 등 불합리한 요소의 시정

모집인을 통한 무분별한 금융영업 관행 개선

- 대출모집인의 대출 갈아타기 유도, 고객 돌리기, 과도한 대출권유 등 부당행위 빈발.
- 카드모집인의 고객정보 불법수집·유출 등 의 우려 시정

리베이트, 판매목표할당등의 관행 개선

- 거래처 유지 및 신규유치 과정에서 사회적 통념을 벗어나는 리베이트 제공, 과도한 상품 판매 목표 할당 관행 등 지속, 금융회사의 이익을 우선시하는 일부 불합리한 행태시정

II. 소비자입장에서 왜곡된 관행이 발생하는 원인

4. 사회적 정책적 인식의 변화

- 금융서비스를 적절히 제공받지 못하는 사각지대에 있는 취약소비자의 금융 접근성을 강화하는 등 금융포용에 대한 사회적 관심 확대
- 모든 소비자들이 적절한 가격에 합당한 품질의 금융서비스를 제공받을 기회를 부여
- 잠재적인 이용자의 비적격성, 공급자의 비가용성, 상품의 비적합성 등 한계 존재

최근 정책당국을 통해 개선된 관행 중 관련 사례

고령층, 은퇴자 등 보호 강화

- 저축은행의 후순위채권, 동양 CP 등 불완전판매 발생시 상품의 속성을 충분히 이해하지 못한 고령층에서 피해가 대규모로 발생함에 따라 고령층에 대한 소비자보호를 강화

장애인, 외국인등 금융이용 증대

- 금융상품 가입 차별, 금융회사 접근성 제고 등 장애인들의 금융이용을 제약하는 요소들을 해소, 외국인 거주자의 경우 언어장벽으로 인해 발생하는 금융이용 불편 해소 노력

유병자 보험 가입기회 확대

- 유병자 질병 통계 등을 보험사에 제공하여 유병자 전용 보험상품 개발을 유도하고 보험 가입요건을 완화

II. 소비자입장에서 왜곡된 관행이 발생하는 원인

5. 기술의 발달 및 금융혁신

- 새로운 기술을 이용한 새로운 상품 및 서비스가 제공되면 소비자에게 보다 다양한 선택의 옵션과 함께 편익이 제공
- 기존의 금융산업 규율체계가 새로운 기술 및 이를 바탕으로 한 혁신에 적합하지 않은 경우들이 발생할 수 있으므로 혁신에 적합하도록 규율체계를 보완 및 강화해 나갈 필요

최근 정책당국을 통해 개선된 관행 중 관련 사례

온라인·비대면 금융거래 활성화

- 비밀번호 재설정, 계좌해지, 금리인하요구권 행사 등의 경우 영업점을 꼭 방문해야하는 금융소비자 불편 및 해외체류자의 인터넷 뱅킹에 애로 해소

개인신용등급 일괄조회시스템구축

- 신용조회회사(CB) 홈페이지를 일일이 방문해야 확인 가능한 신용등급을 한번에 조회 가능하도록 시스템구축

주소일괄변경서비스, 금융회사홈페이지를 통한 각종 증명서 등 발급

- 한번에 모든 금융회사에 등록된 주소를 변경할 수 있는 서비스 제공, 금융회사(은행, 보험, 증권) 홈페이지를 통한 각종 증명서 등 발급서비스 실시

목 차

I. 최근 국내 금융관행 개선 진행 현황

II. 소비자보호 관점에서 왜곡된 금융관행이 발생하는 구조적 원인

III. 향후 지속적이고 효과적인 관행 개선을 위한 시사점

III. 향후 지속적이고 효과적인 관행 개선을 위한 제언

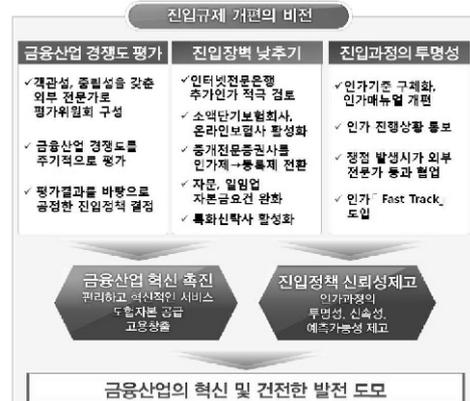
건전한 시장경쟁 촉진

- 경쟁이란 혁신적인 아이디어가 있는 기업이 시장에 진입하고, 진입에 성공한 기업들이 성장하며, 성공하지 못한 기업은 퇴출되는 생태계에서 고객을 확보하기 위해 노력하는 것을 의미
- 시장경쟁이 촉진되면 고객을 확보하기 위해 상품 및 서비스의 가격과 질에 대해 경쟁하며 소비자에게 다양한 선택의 기회가 부여
- 금융 및 공정경쟁당국은 경쟁을 촉진하되 경쟁의 목적이 소비자의 이익에 맞추어져 진행되도록 경쟁상황을 점검하고 유인할 필요

최근 국내 금융당국의 진입규제 개편 작업

2018년 중반이후 금융위원회는 금융업 진입규제가 외환위기 이후 큰 변화 없이 유지됨에 따라 혁신을 촉진하기 어렵다는 평가하에 진입규제 전반에 대한 개편작업을 진행

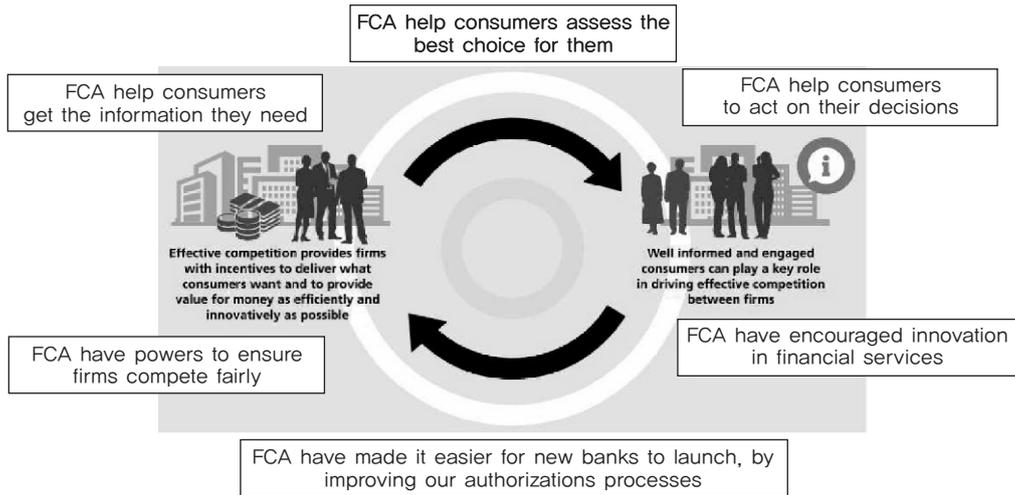
* 이전에도 경쟁력 강화, 산업의 선진화 등을 추진하며 다양한 경쟁 촉진 정책들의 도입이 논의되고 시행된 바 있음.



III. 향후 지속적이고 효과적인 관행 개선을 위한 제언

FCA 경쟁 촉진 예시	<ul style="list-style-type: none"> - Competition report를 정기적으로 발간하여 FCA가 수행한 경쟁촉진 성과와 향후 계획 등을 제시 - Market study를 통해 금융시장내 경쟁이슈들을 분석하고 방안을 제시 	설립 이후 현재까지 Mortgages, Asset management, Credit card, Investment and corporate banking, Cash savings, Wholesale Insurance Broker, Retirement income, General insurance add-ons, Investment Platforms, SME banking 등의 시장에 대한 market study를 실시하고 방안을 제시
---------------------	---	--

Virtuous circle of effective competition(FCA Competition report 2013-16)



III. 향후 지속적이고 효과적인 관행 개선을 위한 제언

원칙중심의 감독체계 전환

- 규정 중심의 감독으로는 모든 상황의 경우를 상정한 상세한 규정을 작성하여 놓을 수 없다는 단점 존재
- 원칙중심 감독 체계에서는 원칙의 목적과 이유를 명시한 후 다양한 여러 가지 상황에 폭넓게 적용 가능
- 원칙을 달성하기 위하여 금융회사들이 Best Practice에 기반하여 자율적으로 업무를 수행하되 결과에 대하여 책임을 지는 체계

영국 FCA 원칙중심 규제 체계



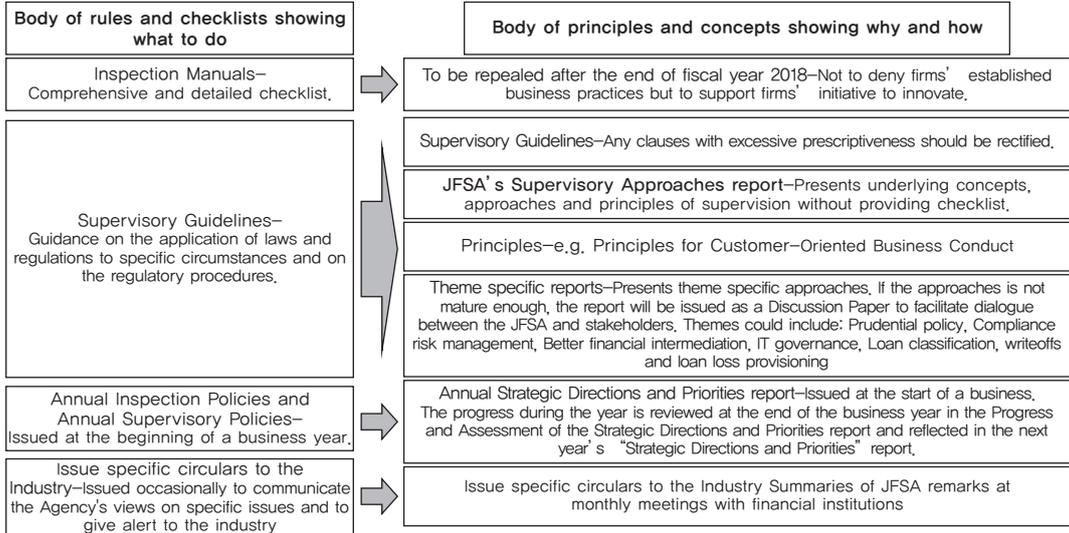
영국 FCA Principles for Business

- | | |
|--|---|
| 1 Integrity | A firm must conduct its business with integrity. |
| 2 Skill, care and diligence | A firm must conduct its business with due skill, care and diligence. |
| 3 Management and control | A firm must take reasonable care to organise and control its affairs responsibly and effectively, with adequate risk management systems. |
| 4 Financial prudence | A firm must maintain adequate financial resources. |
| 5 Market conduct | A firm must observe proper standards of market conduct. |
| 6 Customers' interests | A firm must pay due regard to the interests of its customers and treat them fairly. |
| 7 Communications with clients | A firm must pay due regard to the information needs of its clients, and communicate information to them in a way which is clear, fair and not misleading. |
| 8 Conflicts of interest | A firm must manage conflicts of interest fairly, both between itself and its customers and between a customer and another client. |
| 9 Customers: relationships of trust | A firm must take reasonable care to ensure the suitability of its advice and discretionary decisions for any customer who is entitled to rely upon its judgment. |
| 10 Clients' assets | A firm must arrange adequate protection for clients' assets when it is responsible for them. |
| 11 Relations with regulators | A firm must deal with its regulators in an open and cooperative way, and must disclose to the FCA appropriately anything relating to the firm of which that regulator would reasonably expect notice. |

III. 향후 지속적이고 효과적인 관행 개선을 위한 제언

일본 금융당국의 문제의식과 변화 예시	부실채권 정리 및 위기 극복에도 경기는 정체 저성장, 저금리, 기술 발전 등 경제환경 변화 금융회사들이 당면하는 리스크 원천 및 종류의 급변	Intermediate goal → Ultimate goal Backward looking → Forward looking Minimum requirements → Best Practices
-----------------------------	---	--

Current and new set of communications (JFSA's supervisory approaches, 2018)

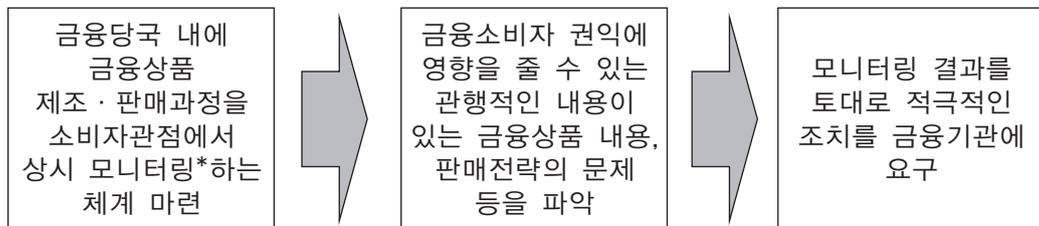


III. 향후 지속적이고 효과적인 관행 개선을 위한 제언

왜곡된 관행 발굴 및 개선을 위한 체계 마련

- 금융당국은 금융상품 및 서비스의 다양한 관행들을 소비자관점에서 평가하고 개선 방향을 모색해가는 상시적 체계 필요

왜곡된 관행 발굴 및 개선을 위한 체계 예시



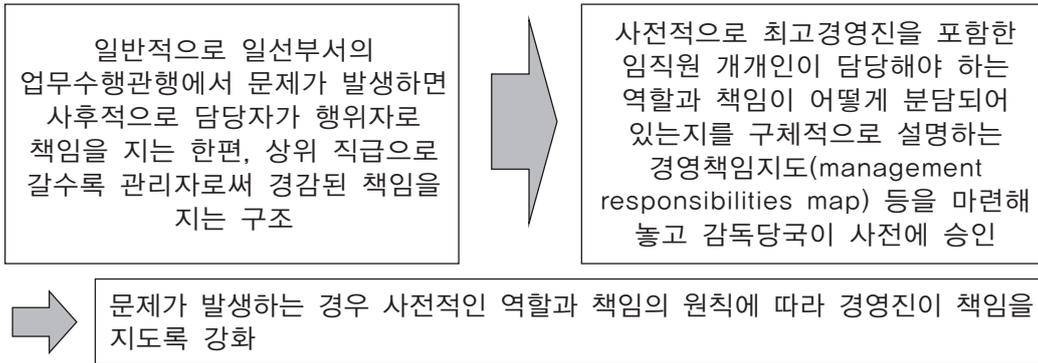
* 금융민원, 상담 이상징후 분석, 시장자료를 이용한 분석(빅데이터 기법 포함) 등 다양하고 체계적인 분석기반 마련

III. 향후 지속적이고 효과적인 관행 개선을 위한 제언

금융회사 경영진 책임성 강화

- 금융산업내 다양한 관행은 업무를 수행하는 일선부서에서 형성되지만, 그 근원은 판매관련 일선부서의 행위를 유인하는 의사결정을 하는 경영진에게 있음을 고려하여 경영진의 책임성을 강화

금융회사 경영진 책임성 강화 예시

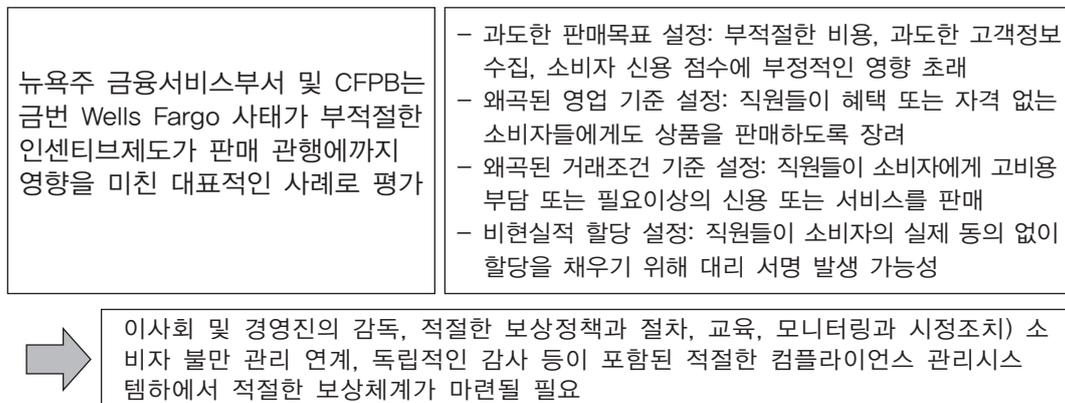


III. 향후 지속적이고 효과적인 관행 개선을 위한 제언

판매관련자 인센티브 및 평가체계 개선

- 외부 판매채널의 경우 인센티브 관련 공시를 강화하고 내부 판매 인센티브 체계에 대해서는 관리 감독을 강화하여 불완전 판매를 예방하는 시스템을 구축해 나갈 필요

판매자 인센티브 및 평가체계 개선 예시



Ⅲ. 향후 지속적이고 효과적인 관행 개선을 위한 제언

소비자 및 소비자단체 등의 적극적 의견 제시

- 소비자관점에서 왜곡된 금융관행은 결국 소비자들이 가장 잘 파악할 수 있으므로 이러한 사례에 대하여 적극적으로 의견을 개진하는 것이 중요

소비자 및 소비자단체 등의 적극적 의견 제시 예시

보다 많은 금융소비자들이 보다 쉽고 부담 없이 민원을 제기할 수 있도록, 소비자에게 민원 제기 관련 설명의무를 강화

- 감독당국 및 금융회사는 이러한 민원을 처리하고 이를 토대로 관행을 개선해 나갈 수 있는 역량 강화

- * 영국 옴부즈만 민원신청 건수: 376만건(2017년 하반기), 334만건(2017년 상반기)
- * 금융감독원 민원신청 건수: 67.4만건(2017년)

소비자단체와 금융당국과의 연계 강화

- 해외의 경우 영국, 호주 등을 중심으로 소비자단체와 연계하는 Super Complaint 제도를 운영 (Complaint이지만 명시적인 피해 없이도 제기 가능)
- 정책당국이 일정 조건을 충족하는 소비자 단체를 지정하고 그 소비자 단체가 제기하는 금융서비스관련 이슈를 검사하여 90일 이내에 response를 하는 방식

감사합니다

금융관행을 둘러싼 법·제도적 과제와 개선방안

2018. 6. 28

안수현

(한국외대 법학전문대학원, 교수)

목 차

- I. 금융관행의 지향점 및 중요성
- II. 외국의 금융관행 개선을 위한 움직임
 - 금융상품 판매에 국한하여
- III. 금융관행 개선을 위한 법·제도적 과제

Q&A

I. 금융관행의 지향점 및 중요성

1. 금융관행의 지향점 및 중요성 -계속

❖ 금융관행의 지향점 ⇒ ‘금융소비자 지향’

✓ Cf. 일반소비자정책의 비전 2018~2020년 시장의 공정성정책 → 소비자중심으로 변화

❖ 금융소비자 지향이란?

- 금융소비자 권리 구제?
- 금융소비자 편익?
→ 사전규제, 사후구제와 같이 협의로 보는 것은 적절하지 않음
- 금융소비자 지향이 금융회사의 기업문화, 가치관으로 정착되어
임직원의 행동까지 변화를 가져오도록 하는 광의로 파악하는 것이 바람직

2. 금융관행의 지향점 및 중요성 -계속

❖ 건전한 금융관행의 중요성

- 금융소비자와의 불공정한 거래관행 증대시 → 평판과 신뢰 훼손에 따른 시장압력 증대·규제압력 증대 야기 → 나아가 금융회사의 자체 판단을 신뢰하는데 소극적

❖ 금융소비자 지향의 금융관행인지 여부를 어떻게 측정, 평가할 수 있는가?

- 국가마다 상품, 시장, 판매채널 등의 성숙수준에 따라 차이가 있음. 다만 갈수록 국내외 정합성을 띄는 추세
 - “**Seller Beware(판매자 주의의무)**”으로 수렴 : 금융소비자에게 **최대 이익**이 되는지 검토할 의무
 - 단순한 거래상대방으로 보지 않고, **장기적 관계 구축을 중시**

II. 외국의 금융관행 개선을 위한 움직임

- 금융상품 판매에 국한하여

1. OECD

❖ 2010. 11. G20 “금융소비자보호 향상” 선언

- 정보개시 • 투명성 강화
- 교육을 통해 정보에 기초한 선택권 행사 담보 • 금융사기
- 남용, 위반행위로부터의 권리보호를 통해 금융소비자를 보호할 것을 표명

❖ 2011. 10. 금융소비자보호에 관한 상위원칙

(High-Level Principles on Financial Consumer Protection) 발표

- ▶ 금융상품 판매자의 책임에 관한 부분
 - 금융소비자의 **최선의 이익**(best interest of their customers) 추구
 - 감독당국은 일상 검사, 감독에 의해 금융서비스제공자의 고객 취급에 관한 **문화 및 준법**을 감독하는 지침, 코드, 내부통제등을 모니터링할 것을 제시(Effective approaches to support the implementation of High-level Principles)
 - ✓ 특히 감독당국은 매우 위험하거나 복잡한 상품의 판매에 개입할 권한을 갖고 있어야 한다고 제시

1. OECD -계속

❖ 2011. 10. 금융소비자보호에 관한 상위원칙

▶ 금융상품 판매자의 책임에 관한 부분

• 이익상충

→ 상위원칙에서 금융소비자와의 관계에서 이익상충의 가능성이 있는 경우 금융서비스제공자는 당해 이익상충을 피하도록 노력하지 않으면 안되고, 피할 수 없는 경우에는 이에 대해 적절하게 개시하고 내부통제체계를 구축하여야 한다고 제시

• 임직원보수체계

→ 상위원칙에서 금융회사 임직원의 보수체계는 책임있는 활동, 금융소비자의 공정한 취급, 이익상충을 회피하도록 설계되어야 하고, 이익상충이 해소되지 않고 회피할 수 없는 경우에는 보수에 대해 개시하여야 한다고 제시

✓ 감독당국은 필요시 금융소비자의 최선의 이익에 부합하지 않는 보수체계나 인센티브를 금지하거나 이익상충의 위험을 최소화하는 보수체계를 제시하고, 영업직원에게 적용되는 보수체계를 포함하여 회사의 보수정책을 금융소비자에게 개시하여야 한다고 권고(Effective approaches to support the implementation of High-level Principles)

G20의 금융소비자보호 10대 원칙

10대 원칙	내 용
1. 금융소비자 보호를 위한 법규 및 감독체계	강력한 규제 및 감독 체제를 마련하여 금융상품 및 서비스를 제공하는 사업자와 중개인을 규제하도록 촉구
2. 감시기구의 역할	금융소비자 보호를 위한 감시기구의 설립 및 해당기구의 책임과 통제권 명시
3. 금융소비자에 대한 평등하고 공정한 대우	소비자는 거래의 모든 단계에서 동등·공정·타당한 대우를 받아야 하며, 특히 취약계층의 필요사항을 고려
4. 공시와 투명성	금융기관은 소비자에게 주요 정보(상품 혜택, 위험, 조건, 보수, 이해상충 등)를 투명하게 공시하여야 함
5. 금융 교육 및 인식 제고	감독기구와 금융기관은 소비자가 위험과 기회를 적절히 이해할 수 있도록 노력하여야 하며, 취약계층을 위한 특별한 프로그램과 접근 필요
6. 금융서비스 공급자 및 적격대리인의 책임성 있는 영업행위	금융기관은 고객에게 가장 큰 이익이 돌아가도록 영업해야하며, 직원 보수는 책임 있는 영업을 유도하는 방향으로 고안되어야 함
7. 사기와 남용으로부터 금융소비자 자산의 보호	소비자 자산은 통제·보호체계를 통해 사기·횡령 등으로부터 보호되어야 함
8. 금융소비자 정보 및 프라이버시 보호	소비자의 금융·개인정보는 적절한 통제·보호체계를 통해 보호되어야 하며 부적절한 정보의 수정·삭제가 자유로워야 함
9. 금융소비자 불만족 처리 및 피해구제	금융기관은 소비자가 저비용·신속하게 이용할 수 있는 불만처리와 변상 제도를 확립해야 함
10. 경쟁적 환경조성을 통한 금융소비자 선택권 보장	소비자의 금융선택권 제고를 위해 적절한 비용을 지불하고 자유롭게 금융상품·금융기관 변경이 가능해야함

2. EU

❖ 유럽 증권시장감독기구 (ESMA)의 MiFID(금융상품시장지침) II

- 금융투자회사는 투자자의 최선의 이익을 위하여 성실하고 공정하게 전문가로서 행동하지 않으면 안된다고 규정
 - 투자상품을 판매하는 경우 제공하는 조언이 독립적인지, 제공하는 조언이 다양한 금융상품을 폭넓게 분석하여 그에 기초하여 행해지는지, 아니면 제한된 분석에 그치는지 아울러 추천한 금융상품의 적합성을 정기적으로 검토하고 그 결과를 금융소비자에게 제공하는지 등 스스로 점검하고 판매할 것을 요구
 - 투자상품에 대한 조언을 독립적으로 제공하는 경우에는 제3자로부터 보수, 수수료, 금전적·비금전적 혜택을 받는 것이 금지됨
 - 직원의 인센티브의 경우 금융소비자의 최선의 이익과 모순되는 방법으로 성과정보수를 제공하거나 평가를 하는 것은 금지됨
 - 적합성원칙 준수와 관련하여 적합성보고서를 최신 업데이트하여 제공 하도록 요구
 - 이익상충과 관련하여 투자업자는 이해상충을 식별하고 이를 방지 내지 통제하기 위한 적절한 조치를 취하도록 요구. 이 경우 확신을 갖고 금융소비자의 이익을 훼손하지 않도록 담보할 수 없는 경우 금융소비자에게 이익상충의 성질, 원인, 당해 위험을 경감시키기 위하여 강구한 조치들을 명확하게 개시하도록 함
 - 금융감독기관의 상품 개입권 규정
- ❖ 유럽 은행감독기구(EBA)의 Guidelines on Product Oversight and Governance Arrangements for retail banking products
- 금융감독기관의 금융상품 개입권 규정

3. 영국

❖ 2006년 소매금융상품 판매개혁 (Retail Distribution Review)

- 영국의 경우 금융투자상품에 관한 자문을 하는 경우 자문인의 자격 기준 강화, 독립자문인지 구분 명시 의무 부과, 독립자문인인 경우 포괄적이고 공정한 분석에 기초해 다양한 상품을 추천하도록 의무가 부과
- 아울러 판매자로부터 판매수수료를 받는 것이 금지됨
- 그러나 이후 자문인의 자격요건 엄격화 및 수수료수입의 감소로 자문인수 격감 및 자문의 격차가 부유층과 일반인간에 크게 벌어지고 있다는 보고서 발표
- 2016년 영국 금융감독기관인 FCA는 투자자문의 정의 재정립, 자문인 자격요건 완화 및 직장을 통한 자문서비스 제공시 고용주에게 세공제 혜택 강화 등 자문서비스를 용이하게 받을 수 있는 환경을 정비 하는데 주력함

4. 미국

❖ 개인퇴직계정(IRA)에 관한 수탁자책임 강화 추진

- 2016년 미국 노동성은 ERISA법에 근거하여 IRA를 취급하는 증권회사에 대해 투자자의 이익을 우선하는 수탁자의무를 부과하는 규정 개정 최종안 발표
- 그 내용은 금융회사가 IRA가입자에게 투자조언을 제공하는 경우 원칙적으로 투자자와 최대이익계약(Best Interest Contract)을 체결하여야 하며, 동 계약에서 금융회사가 수탁자임을 명시하고 공정하게 행위하여야 하는 기준을 충족할 것을 명시
- 공정하게 행위하여야 하는 기준에는 고객의 최대이익이 되는 투자조언을 할 것, 판매수수료등 보수가 합리적인 범위 내의 것일 것, 거래, 보수, 이익상반등의 개시가 오인하지 않도록 제공될 것 등이 포함
- 아울러 금융회사는 서면으로 투자자에게 최선의 이익기준, 중대한 이익상반등 대해 설명하고 개시하도록 함
- 금융회사는 또한 이러한 공정한 행위기준이 준수되도록 절차와 성과평가등 내부통제시스템을 구축하여야 함
- 수수료등이 거래별이 아닌 자산잔고 등에 비례하는 경우에는 최대이익계약의 체결은 불필요하다고 규정

5. 일본

❖ 2017. 3. 금융청(FSA)의 수탁자책임 발표 (“顧客本位の業務運営に関する原則”)

- 국민의 안정적인 자산형성을 위해서는 금융상품의 판매, 조언, 상품개발, 자산관리, 운용 등을 하는 모든 금융회사가 투자사슬관계(investment chain)에서 각각 자신의 역할을 인식하고 고객중심의 사업운영을 하는 것이 중요하다고 제시
- 이러한 조치의 배경에는 지금까지 금융상품을 이해하기 쉽게 하는 조치 및 이익상충관리체제의 정비등을 목적으로 법개정이 이루어져 왔지만 이는 최저기준을 제시한데 불과하고 금융기관들의 형식적·획일적 대응만 조장해 왔다는 비판을 받았기 때문
- 금융회사들이 보다 주체적으로 바람직한 관행을 지향하여 고객중심의 양질의 금융상품·서비스를 제공하도록 경쟁하게 하고 고객으로부터 선택받게 하는 메커니즘 확립이 바람직하다고 제시
- 이러한 점에서 FSA는 고객중심의 업무운영에 관한 원칙(총 7개의 원칙)을 제정하고 이에 대해 금융회사가 준수하는지를 공표하게 함
- 특히 동원칙에서 **고객의 최선의 이익**을 추구할 것을 명시한 것이 특징

6. 시사점

❖ 금융회사에 대하여 금융소비자에게 최선의 이익이 되도록 행동할 의무(이른바 “수탁자책임”) 부과

- cf. 자본시장법상 기관투자자에게 요구되는 수탁자책임

❖ 수탁자책임은 판매전, 판매시, 판매후 등 전단계에 요구

- 판매전 : 금융상품 지배구조 규율(상품 타겟 구매자확정, 타겟시장 확정, 타겟 구매자와 시장에 적합하게 금융상품이 만들어졌는지 테스트, 사전에 예정한 대로 판매되는지 모니터링, 피해발생시 사후구제, 판매채널 법규준수 감독 등에 관한 절차와 매뉴얼 작성)
- 판매시 : 적합성판단과 설명의무, 금융소비자와의 정보비대칭을 해소할 수 있도록 알기쉽게 정보제공, 이해상충 해소 내지 공시 등
- 판매후 : 적합성 유지 모니터링, 민원 해소 및 피해구제 등

Ⅲ. 금융관행 개선을 위한 법·제도적 과제

1. 금융소비자 행정의 정책비전 명확화

❖ 정책목표로서 금융소비자 지향 명시

❖ 금융소비자 지향 개념 명확화 필요

- 금융소비자 지향성에 대하여 다양하게 접근이 가능하기 때문
- 산발적이고 개별적인 행위 및 법규 준수라는 최저기준제시는 지양
- 금융회사 임직원의 행동과 기업문화를 변화시키는 지향성을 제시하는 것이 바람직

❖ 금융소비자 지향 담보장치 확보

- 금융회사별 금융소비자 지향을 위한 정책 책정 및 공개 의무화



Cf. 현재 금융감독원 금융소비자모범규준을 마련

- ▶ 금융소비자보호 총괄책임자(CCO) 및 전담부서 설치 및 금융상품개발·판매·판매 이후 모두 금융소비자보호를 강화하도록 요구
- ▶ 금융소비자의 권익침해 발생시 CCO가 대표이사에 지체없이 보고
- ▶ 금융감독원이 매년 금융소비자 보호실태를 평가

<참고>

- 금융감독원은 금융회사의 소비자보호 수준을 종합적으로 평가하기 위해 2015년 『금융소비자보호 실태 평가제도』 도입
 - 금융소비자에게 금융회사 선택에 유용한 정보 제공
 - 금융회사는 자율적으로 취약점을 개선하고 소비자보호를 강화하도록 유도

금융소비자보호실태평가 평가부문

구분	평가부문	
계량평가 (5개)	1	민원건수(민원건수 및 증감률)
	2	민원처리기간(민원 평균 처리기간)
	3	소송건수(소송건수와 분쟁조정중 소송제기 건수)
	4	영업 지속가능성(재무건전성 지표)
	5	금융사고(금융사고 건수, 금액)
비계량평가 (5개)	6	소비자보호 조직 및 제도
	7	상품개발과정의 소비자보호 체계 구축 및 운용
	8	상품판매과정의 소비자보호 체계 구축 및 운용
	9	민원관리시스템 구축 및 운용
	10	소비자정보 공시

금융소비자보호실태평가 항목 - 계속

구분	평가부문	세부 평가기준
비계량평가	6 소비자보호 조직 및 제도	<ul style="list-style-type: none"> - 금융소비자보호 총괄책임자(CCO) 직무의 적정성 - 금융소비자보호 총괄부서 업무 및 권한의 적정성 - 금융소비자보호협의회 운영의 적정성 - 금융소비자보호 관련 규정화 여부 - 금융소비자보호 업무전담자 인력 구성의 적정성 - 금융소비자보호 업무전담자 인사 및 보상의 적정성 - 금융소비자보호 관련 교육의 적정성

금융소비자보호실태평가 항목 -계속

구 분		평가부문	세부 평가기준
비 계 량 평 가	7	상품개발과정의 소비자보호 체계 구축 및 운영	<ul style="list-style-type: none"> - 상품개발 관련 사전협의 프로세스의 적정성 - 상품개발 관련 내부준칙 운영의 적정성 - 금융소비자 의견 반영 프로세스 운영의 적정성

금융소비자보호실태평가 항목 -계속

구 분		평가부문	세부 평가기준
비 계 량 평 가	8	상품판매과정의 소비자보호 체계 구축 및 운영	<ul style="list-style-type: none"> - 상품판매 과정에서 준수해야 할 기준 마련 여부 - 상품판매 프로세스 구축 여부 - 상품판매 프로세스 운영의 적정성 - 고객정보 보호를 위한 제도 및 시스템의 적정성

금융소비자보호실태평가 항목 -계속

구 분		평가부문	세부 평가기준
비 계 량 평 가	9	민원관리시스템 구축 및 운영	- 효율적인 민원관리시스템 구축 여부 - 민원업무 관련 규정 및 매뉴얼 마련 여부 - 민원관리시스템 운영의 적정성 - 민원을 통한 제도개선 시스템 구축 여부
	10	소비자정보 공시	- 소비자정보 접근이 용이한지 여부 - 소비자정보 제공이 적정한지 여부

2. 수탁자책임의 부과

❖ 모든 금융회사에 대하여 금융소비자에게 최선의 이익이 되도록 행동할 의무(이른바 “수탁자책임”) 부과

- 참고: 자본시장법상 금융투자업자에 대하여 이른바 수탁자책임(주의 의무+충실의무) 부과
- 강행규정화 v. Principles
 ✓ 다만, 어느 방안이 효과적·효율적인지는 법제정합성 등 상세검토가 요구

❖ 금융상품 전체 사이클(판매전-판매시-판매후)에서 수탁자책임이 작동하도록 금융회사 행위기준 설정 내지 인센티브 제공

- 판매전 : 금융상품의 지배구조 규율 및 준수 책임자 명확화
- 판매시 : 적합성판단과 설명의무, 금융소비자와의 정보비대칭을 해소할 수 있도록 알기쉽게 정보제공, 이해상충 해소 내지 공시 등
- 판매후 : 적합성 유지 모니터링, 민원 해소 및 피해구제 효율화등을 직원성과와 연계

3. 금융소비자의 이익을 우선시키는 금융회사간 경쟁문화 유도

❖ 금융소비자 이익극대화 정책에 대한 회사 최고책임자의 의지를 파악할 수 있도록 소비자 정보 개발 및 정보 제공

- 예컨대 금융소비자보호실태에 대한 최고책임자인 대표이사의 의견과 개선의지에 대한 표명 공시 내지
- 금융소비자보호 미비사항(예:보호실태 미흡항목)에 대해 대표이사의 입장과 개선노력 피력 등을 고려할 수 있음
- 이들 정보는 금융소비자의 금융역량을 높이는데도 기여함

❖ 정보의 공개 증대 뿐만 아니라 정보의 질 개선과 접근성 강화 필수

- (예1)현재 제공되는 금융감독원의 감독정보와 자율규제기관이 제공하는 비교정보 및 금융회사가 제공하는 정보간의 연계가 미흡 - 금융소송과 금융사고현황은 금융감독원업무자료 공시섹션에 있는 반면, 금융회사 제재정보는 검사-제재섹션에서 제시되어 유기적인 정보제공이 되지 않음
- (예2) 예컨대 이해상충이 있는 경우 해소할 수 없어 그 사실을 개시하는 경우 단순히 이해상충 발생가능성만 제시하기보다는 그 의미와 효과를 알려주는 것이 바람직

감사합니다.

