금감원 콜센터
1332

금융감독원
금융소비자의 소리
2015-01호

금융소비자의 소리

금융감독원
금융소비자보호처

금융소비자의 소리

CONTENTS

Ⅰ 금융민원 및 상담 동향 분석

1. 금융민원 및 상담 동향 분석 ····· 1
2. 권역별 민원현황 ····· 2

Ⅱ 주요 민원·분쟁 및 상담 사례

1. 은행 ····· 4
2. 비은행 ····· 5
3. 보험 ····· 6
4. 금융투자 ····· 7

Ⅲ 소비자보호 제도개선

1. IC칩이 없는 마그네틱 신용카드의 ATM 이용 전면 제한 ·· 8
2.「자동차사고 과실비율 인정기준」개선 ····· 9
3. 착오송금 예방 및 반환절차 간소화 ····· 11
4.「금융거래 수반 주소 일괄변경 시스템」구축 추진 14
5. CD/ATM 지연인출 제도 강화 ····· 16
6. 대리운전 관련 보험서비스 개선 ····· 17
7.「안심 상속」원스톱 서비스 실시 및 상속 조회대상 확대 ··· 18

Ⅳ 소비자 이슈

1. 소비자 경보(2015-4호) 발령 ····· 20
2. 변액보험 소비자 불만요인 분석 및 유의사항 ····· 24
3. 불법 대출중개수수료 소비자 유의사항 ····· 29

Ⅰ 금융민원 및 상담 동향 분석

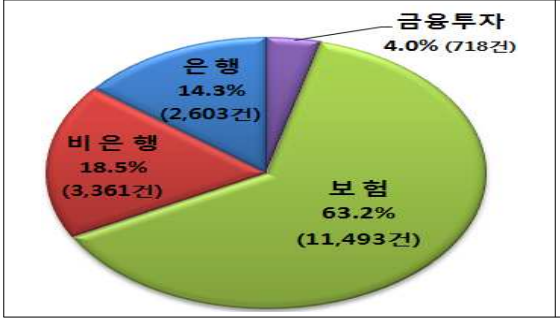
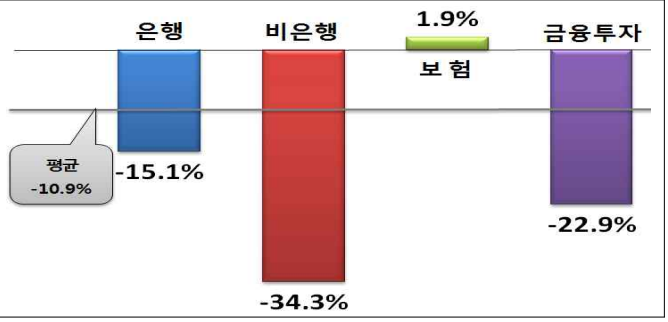
1 민원·상담 발생 추이('15년 2분기)

◈ '15년 2분기중 금융민원 및 상담은 총 156,612건으로 전년동기(145,247건) 대비 7.8%(+11,365건) 증가

○ 소비자 금융생활 불편 민원은 감소, 금융상담은 증가

1 **(금융민원) 18,175건**(일평균 200건)으로 전년동기(20,388건) 대비 **10.9% 감소**하였으며, **비은행 민원이 큰 폭으로 감소**(△34.3%)

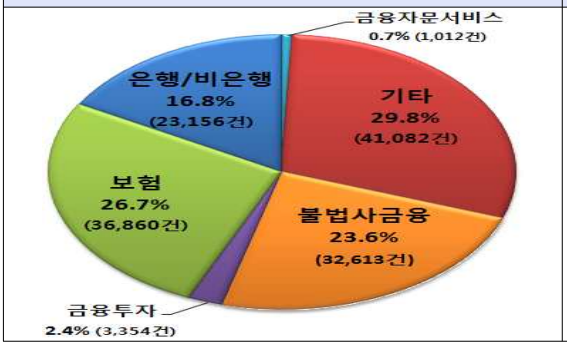
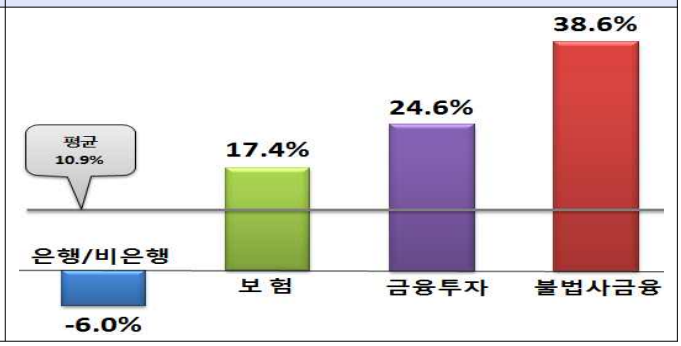
○ **(권역별) 보험** 민원이 **63.2%**(11,493건)로 **가장 큰 비중**을 차지하며, 비은행 18.5%, 은행 14.3%, 금융투자 4.0% 순

권역별 구성비	권역별 전년동기 대비 증감률
	

2 **(금융상담) 138,437건**(일평균 1,521건)으로 전년동기(124,859건) 대비 **10.9% 증가**하였으며, **불법사금융 상담이 38.6% 증가**

○ **(권역별) 보험** 상담이 **26.7%**(36,860건)로 **가장 많고**, 불법사금융 23.6%, 은행/비은행 16.8%, 금융투자 2.4% 순

※ 기타로 분류된 건은 금융권역의 해당되지 않은 상담건(접수문의, 기관문의 등)

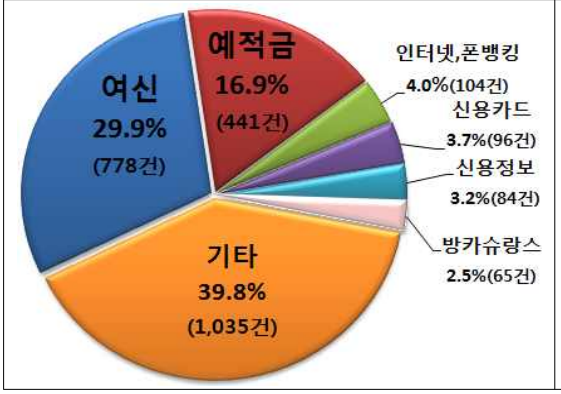
권역별 구성비	권역별 전년동기 대비 증감률
	

2 권역별 민원현황('15년 2분기)

가 은행[2,603건] : 전년동기 대비 15.1%(△462건) 감소

□ **(유형별)** 여신 관련 민원이 **29.9%**(778건)로 **가장 큰 비중**을 차지하고, **예·적금**(16.9%), **인터넷·폰뱅킹**(4.0%), **신용카드**(3.7%) 순

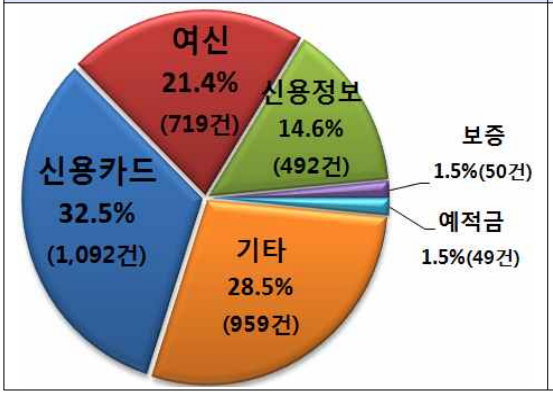
○ 기준금리 인하 등으로 **여신** 민원은 **큰 폭 감소**한 반면, **전자금융사기 증가**로 **인터넷·폰뱅킹** 민원은 **소폭 증가**

주요 유형별 구성비	주요 유형별 전년동기 대비 증감
	

나 비은행[3,361건] : 전년동기 대비 34.3%(△1,757건) 감소

□ **(유형별)** 신용카드 관련 민원이 **32.5%**(1,092건)로 **가장 큰 비중**을 차지하고, **여신**(21.4%), **신용정보**(14.6%) 순

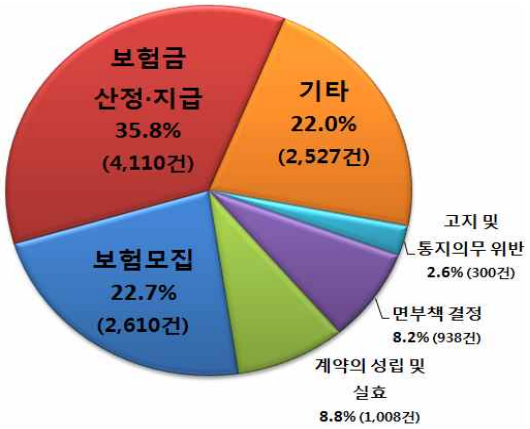
○ **카드발급 요건 완화, 개인정보유출 사태 진정 등**으로 **신용카드** 민원이 **큰 폭 감소**(△682건)

주요 유형별 구성비	주요 유형별 전년동기 대비 증감
	

다 보험[11,493건] : 전년동기 대비 1.9%(+219건) 증가

□ **(유형별)** 보험금 산정 및 지급 관련 민원이 **35.8%**(4,175건)로 **가장 큰 비중**을 차지하고, **보험모집**(22.7%), **계약의 성립 및 실효**(9.3%), **면·부책 결정**(8.1%) 순

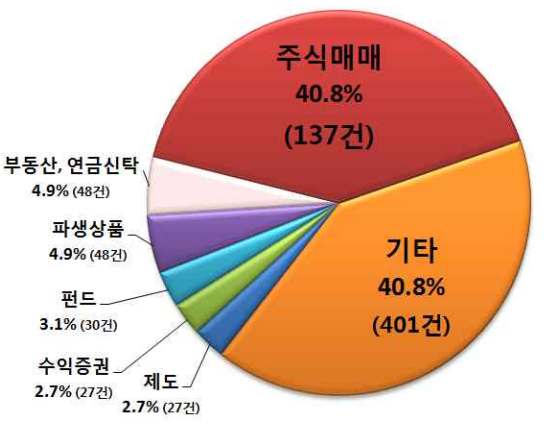
○ **보험금 산정 및 지급, 계약의 성립 및 실효** 관련 민원은 **증가**

주요 유형별 구성비	주요 유형별 전년동기 대비 증감
	

라 금융투자[718건] : 전년동기 대비 22.9%(△150건) 감소

□ **(유형별)** 주식매매 관련 민원이 **19.1%**(137건)로 **가장 큰 비중**을 차지하고, **수익증권**(6.7%, 48건), 부동산·연금신탁(6.7%, 48건) 관련 민원 순

○ **주식시장 호황 등**으로 전체적으로 **민원**이 **감소**하였으나, **수익증권 및 파생상품** 관련 **민원**은 **증가**

주요 유형별 구성비	주요 유형별 전년동기 대비 증감
	

Ⅱ 주요 민원·분쟁 및 상담 사례

※ 실제 민원 · 분쟁 처리시 사안별로 구체적인 상황을 고려하여 검토하므로 아래 사례와 유사한 민원이 발생하더라도 처리결과는 다를 수 있습니다.

1 은 행

< 사례 ❶ >

(민원내용) 청각장애인인 민원인은 A은행 인터넷뱅킹을 위해 B은행(타행) 공인인증서를 등록하려 했으나 ARS(전화승인)만으로 본인인증을 요구하여 불편을 제기하였으며, **청각장애인도 이용 가능한 SMS인증**도 **추가**해 줄 것을 **요구**했습니다.

(처리결과) A은행은 '휴대폰 SMS인증'의 경우 스마트폰 악성코드를 통한 인증정보 탈취 피해가 발생하여 '14년부터 중단하였으나, 고객 불편 증가로 **스마트뱅킹 이용 고객 중 최근 2년 이내에 이체내역이 있는 계좌로 자금을 이체하는 경우 휴대폰 SMS인증**이 **가능**하도록 **개선**했으며, **청각장애인**을 위해 OTP를 **무료**로 **발급**하고 있음을 민원인에게 **안내**했습니다.
한편, 현재 ARS만으로 본인인증을 할 수 있는 은행들은 청각장애인을 위한 **SMS인증 도입할 예정**입니다.('15.하반기중 추진)

< 사례 ❷ >

(민원내용) 충북제천 C경찰서에는 지역소재 은행의 ATM 자동화기기에서 도난 · 분실 사고가 빈번함에 따라 사고 방지를 위하여 현금 인출시 현재 '이용해 주셔서 감사합니다.' 라는 음성멘트를 **'놓고 가시는 물건이 없는지 확인해 주십시오. 이용해 주셔서 감사합니다.'**라는 **음성멘트**로 **변경**을 **요청**했습니다.

(처리결과) ATM기에서 발생하는 도난·분실 등의 소비자 피해를 예방하기 위하여 **은행권 ATM**에 해당 **음성멘트**를 **추가**하는 방안에 대하여 각 은행이 자율적으로 협조하도록 **은행연합회를 통해 전달**('15.4월)했습니다.('15.하반기중 추진)

2 비은행

< 사례 ❶ >

(민원내용) 민원인은 업무시간에 걸려온 카드사 상담원의 전화에 상품 내용을 제대로 이해하지 못한 상태에서 **상담원의 적극적인 권유로 DCDS*서비스에 가입**하였으나, **추후 수수료가 나간다는 사실을 인지**하여 상담을 신청했습니다.

* DCDS(Debt Cancellation & Debt Suspension; 채무면제·유예서비스)란 신용카드사가 매월 카드 결제금액에 대한 일정률(0.14%~0.59%)의 수수료를 받고 회원이 사망하거나 질병 등 사고가 발생했을 때, 카드 채무를 면제하거나 유예해 주는 상품

(처리결과) 카드사의 상담원이 DCDS상품 판매시 상품의 장점만을 부각하고 수수료가 부과된다는 사실을 명확하게 설명하지 않아 소비자의 불만이 발생하는 것으로, **카드사의 DCDS 관련 업무처리절차 등을 검토하고 불완전판매 관행 개선을 위해 카드사 검사 후 제도개선할 예정**입니다.('15.하반기중 추진)

< 사례 ❷ >

(민원내용) 민원인은 oo카드 갱신기간이 도래했으나 개인적인 사정으로 갱신 신청을 하지 못해 유효기간 만료로 카드가 해지되었는데, 카드해지 후 6개월 동안 카드사에서 민원인의 결제계좌로 매월 700원씩 출금하여 카드사에 문의하니 부가서비스가 해지되지 않아 출금되었다고 하는 바, **해지된 카드에 대해 부가서비스금액이 출금되는 것은 부당하므로 개선 요청**했습니다.

(처리결과) 해당 카드는 미갱신의 사유로 인해 유효기간이 경과하여 시스템상 자동 해지가 되었으나, 부가서비스는 직원이 수동방식으로 해지 처리하고 있어 **해당 건이 처리가 누락**되었음을 확인하여, **기 출금된 금액**을 민원인에게 **환불완료** 하였으며,

소비자보호를 위해 **카드 해지시 자동적으로 부가서비스도 해지될 수 있도록 시스템을 개선할 예정**입니다.('15.하반기중 추진)

< 사례 ❸ >

(민원내용) 민원인은 일자리를 구하는 중 가짜 휴대폰 위탁판매업체 H사가 신용카드로 투자금을 납부하면 다음날부터 30일 이내에 휴대폰 판매 수익금과 카드대금을 나누어 돌려주겠다는 말에 속아 수백만원을 결제하였으나 H사가 카드대금만 가로채고 잠적하여 **카드사에 사기당한 카드대금의 보상을 요청**하였지만 **카드사**가 이를 **거절**하여 **분쟁조정 신청**했습니다.

(처리결과) 민원인은 투자자금을 신용카드로 결제하였다가 사기를 당한 것으로 할부거래법상 보호대상이 아니므로 분쟁조정결과 불수용 되었습니다.
할부거래법상 보호되는 할부거래는 물건을 사고팔거나 서비스를 제공받는 등의 거래가 수반되어야 합니다.
따라서, **신용카드를 이용하여 단순히 투자금을 납부하는 경우 할부거래법상 소비자의 권리**(철회권, 항변권)**를 인정받지 못하므로 유의하시기 바랍니다.**

3 보 험

< 사례 ❶ >

(민원내용) 민원인은 지인의 화물차량을 대신하여 운전하다 교통사고가 발생하였는데, **'다른 자동차 운전특약'**에 가입되어 있어 당연히 **보험금 지급을 받을 수 있다고 생각하여 oo보험사에 교통사고로 인한 보험금 지급을 요청**하였으나 해당 **보험사**에서 이를 **거절**하여 **분쟁조정 신청**했습니다.

(처리결과) 민원인이 가입한 '다른 자동차 운전특약' 보험은 **본인의 차량과 동일한 차종의 차량을 운전한 경우에 한하여 보상이 가능한 보험**으로 보험사는 민원인에게 보상금을 지급할 필요가 없는 것으로 결정되어 분쟁조정결과 불수용 되었습니다.

'다른 자동차 운전특약' 보험은 **본인의 차량과 동일한 차종,** 즉 승용차로 보험을 들었다면 타인차량도 승용차일 경우*에 **보상**이 **가능**한 것이며, **자신 또는 가족이 소유하거나 사용하는 자동차가 아니어야 하므로 유의하시기 바랍니다.**

* 다만, 회사마다 개별 특약의 내용이 다르므로 보험가입시 해당 회사에 문의하시기 바랍니다.

< 사례 ❷ >

(민원내용) 민원인은 보험사에서 부동산 담보대출을 받은 **차주가 사망**하여 유가족이 대출금을 상환하려고 하였으나, 보험회사에서는 **중도상환수수료 및 연체이자를 지급**해야 하고, **대출승계도 안된다고 하여 상담을 신청**했습니다.

(처리결과) 현재 **은행권**에서는 최소한 채무자의 사망일로부터 상속인이 상속여부를 결정하기까지의 기간(사망일로부터 3개월)에는 **사망자 채무에 대한 연체이자 및 대출금 중도상환시 수수료를 부과하지 않도록 제도를 개선**('12.11.1일)하였으므로, **생·손보험협회를 통하여 보험회사**도 금융소비자의 권익을 위해 **개선**하도록 하였습니다.('15.하반기중 추진)

< 사례 ❸ >

(민원내용) 민원인은 변액보험 가입시 설계사로부터 해당 상품은 손실가능성이 없으며, 7년 후 원금이 회복된다는 설명을 들었으나, 이후 사실과 다른바 기납입보험료 반환을 요구하는 민원을 신청했습니다.

(처리결과) 민원인의 주장에 따라 사실관계를 확인한 결과, 보험청약서, 상품설명서 등 관련서류상 자필서명 등이 정상적으로 이행되었으나 **모니터링콜 녹취에 설계사가 수익이 보장**된다는 **잘못된 설명을 한 사실이 확인**되어 **민원인의 주장**을 **수용**했습니다.

4 금융투자

< 사례 ❶ >

(민원내용) 민원인은 **증권사 직원**이 **무조건 좋은 상품**이라고 소개하여 **ELS** (Equity Linked Securities, 주가연계증권)에 **투자**하였으나 **만기**에 **손실**이 **발생**하여 **분쟁조정 신청**했습니다.

(처리결과) 증권사 직원은 고위험 상품인 ELS에 대하여 민원인에게 상품설명서 등을 이용하여 만기, 수익구조, 손실상환 구간 등 충분한 설명을 해야 함에도 불구하고 **ELS 투자경험이 없는 민원인**에게 **상품의 주요 내용에 대한 설명없이 유선으로 ELS 상품**을 **권유**하고 **가입처리한 사실이 인정**되어 **손실금액의 일부를 배상하는 것으로 조정**했습니다.

Ⅲ 소비자보호 제도개선

1 IC칩이 없는 마그네틱 신용카드의 ATM 이용 전면 제한

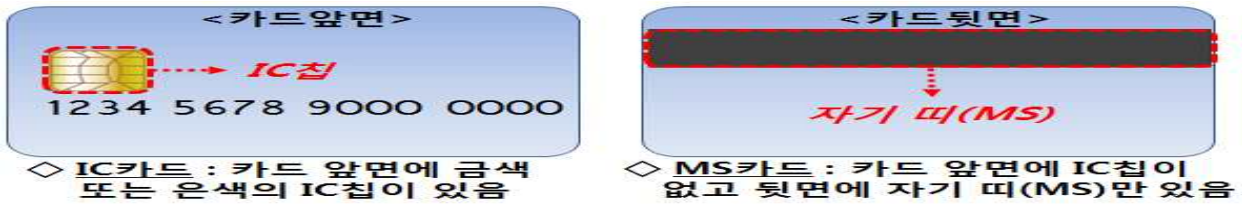
가 추진배경

□ 위·변조된 신용카드로 ATM(현금자동입출금기)에서 카드대출(현금서비스 및 카드론)을 받는 범죄를 원천적으로 차단하기 위해

○ '14.9월부터 ATM에서 MS(마그네틱)신용카드*를 이용한 카드대출 거래를 부분적으로 제한하는 시범운영을 실시했습니다.

* 카드 앞면에 IC칩(Integrated Circuit, 금색 또는 은색 칩)이 없고, 뒷면에 MS(Magnetic Stripe, 검은색 자기 띠)만 있는 신용카드

< IC카드와 MS카드 비교 >



◇ IC카드 : 카드 앞면에 금색 또는 은색의 IC칩이 있음

◇ MS카드 : 카드 앞면에 IC칩이 없고 뒷면에 자기 띠(MS)만 있음

※ 신용카드 앞면 좌측에 **금색 또는 은색 사각형 모양의 IC칩**이 부착되어 있지 않다면 MS신용카드에 해당됩니다.

나 제도개선

□ 시범운영 결과 ATM에서의 IC거래환경이 안정적으로 정착된 것으로 판단되어

○ **'15.6.2.부터 국내의 모든 ATM에서 현금인출** 뿐만 아니라 **MS신용카드를 이용한 카드대출을 전면 제한**하며,

※ 해외에서 발행된 MS신용카드는 국내 ATM에서 종전과 동일하게 이용 가능

○ 아직 IC신용카드로 전환하지 않은 **MS신용카드 사용자**는 **해당 카드사로 문의하면 무료로 전환발급 가능**합니다.

※ '15.6.2. 이후 MS신용카드 고객은 ARS, 카드사 홈페이지 등을 통해서만 카드대출 가능

➡ **(기대효과) 보안성이 높은 IC거래 인프라 구축**이 완료되어 국내에서 **보다 안전한 ATM 금융거래**가 이루어질 것으로 **기대**됩니다.

2 「자동차사고 과실비율 인정기준」 개선

가 추진배경

□ 「**자동차사고 과실비율 인정기준**」은 **'08.9월**에 **개정**되어 현재까지 운영되고 있어, 일부 기준이 그 동안의 변화된 여건을 반영하지 못하는 등 **불합리하거나 명료하지 않은 문제점**이 있었습니다.

□ **자동차사고의 과실비율이란** 발생한 사고에 대한 **가·피해자의 책임정도**를 나타내는 것으로서,

○ 과실비율에 따라 피해자가 지급받는 보험금이 달라지므로 분쟁 예방을 위하여 **합리적이고 명확한 기준 마련 필요**합니다.

나 제도개선

□ 금감원은 보험업계와 공동으로 개정 도로교통법 및 법원 판결추세를 반영하여 「**자동차사고 과실비율 인정기준**」 **개정**했습니다. ('15.8.1일 시행 예정)

○ 자동차와 이륜차 **운전자의 안전운전 의식**을 보다 **고취**시키고 **교통사고 취약자**를 더욱 **보호**하는 방향으로 개정했습니다.

< 주요 기준 개정 내용 >

◈ 운전중 영상표시장치(DMB) 시청시 운전자 과실비율 10%p 가중
◈ 신호등 없는 횡단보도 부근 보행자 사고시 운전자 과실비율 10%p 상향
◈ 도로에서 도로외장소(주유소 등)로 진입하는 자동차와 인도 주행 이륜차가 충돌시 이륜차 과실비율 10%p 상향
◈ 장애인 보호구역 내 장애인 가해 운전자 과실비율 15%p 가중
◈ 자전거 횡단도 내 자전거 충돌시 운전자 과실 100% 적용
◈ 횡단보도를 주행하는 이륜차가 보행자 충격시 이륜차 운전자 과실 100% 적용

➡ **(기대효과)** 과실비율이 합리적으로 산정되어 **운전자의 안전운전 의식**이 **높아지고** 보험금 지급 관련 **분쟁 예방 및 소비자 신뢰 제고**될 것으로 기대됩니다.

참고 「자동차사고 과실비율 인정기준」 주요 개정 내용

1 '운전 중 영상표시장치(DMB) 시청'시 운전자 과실비율 가중

현 행	신 설	과실비율 가중
운전중 영상표시장치 시청 금지 위반을 과실 가중 사유로 미열거	운전중 영상표시장치 시청 금지 위반을 과실 가중 사유로 명시	10%p

* 운전중 DMB 조작·시청, 휴대폰 통화시 벌점 15점, 범칙금 6만원(승용차 기준)
(단, 운전자가 운전중 네비게이션으로 교통정보 안내 영상을 보는 것은 예외)

2 신호등 없는 횡단보도 부근(10m 이내) 사고시 차량 운전자 과실비율 상향

현 행	신 설	과실비율 가중
‣ 운전자 과실 : 70% ‣ 보행자 과실 : 30%	‣ 운전자 과실 : 80% ‣ 보행자 과실 : 20%	운전자의 과실비율 10%p 증가

* 도로를 횡단하는 보행자의 보호(도로교통법 §27)
: 위반시 벌점 10점, 범칙금 일반도로 4만원(횡단보도 6만원)(승용차 기준)

3 도로에서 도로외장소(주유소 등)로 진입하는 자동차와 인도 주행 이륜차가 충돌시 이륜차 과실비율 상향

현 행	신 설	과실비율 가중
‣ 이륜차 운전자 과실 : 60% ‣ 우회전 자동차 과실 : 40%	‣ 이륜차 운전자 과실 : 70% ‣ 우회전 자동차 과실 : 30%	이륜차 운전자의 과실비율 10%p 증가

* 자동차(이륜차 포함) 운전자는 인도와 차도가 구분된 도로에서 차도로 통행
(도로교통법 §13①) : 위반시 이륜차 벌점 10점, 범칙금 4만원

4 장애인 보호구역에서 장애인 사고시 차량 운전자 과실비율 가중

현 행	신 설	과실비율 가중
‣ 장애인 보호구역 내 장애인 사고 : 명문규정 없음*	‣ 장애인 보호구역 내 장애인 사고 : 운전자 과실비율 가중	15%p

* 승용차 운전자가 장애인 보호구역에서 신호 위반을 한 경우 :
벌점 15점→30점, 범칙금 6만원→12만원, 과태료 7만원→13만원
** 보상실무상 운전자에게 과실비율을 5%p~15%p 가중 적용

5 자동차가 자전거 횡단도에서 자전거와 충돌시 차량 운전자 과실 100%

현 행	신 설	과실비율 가중
‣ 자전거 횡단도에서 자동차에 의한 자전거 사고 : 명문규정 없음	‣ 운전자 과실 : 100% ‣ 자전거 과실 : 0%	운전자 과실 100%

6 횡단보도를 주행하는 이륜차가 보행자 충격시 이륜차 운전자 과실 100%

현 행	신 설	과실비율 가중
‣ 횡단보도 주행 이륜차에 의한 보행자 사고 : 명문규정 없음	‣ 이륜차 과실 : 100% ‣ 보행자 과실 : 0%	이륜차 과실 100%

3 착오송금 예방 및 반환절차 간소화

가 추진배경

□ **착오송금**이란 **송금인의 착오로** 송금금액, 수취금융회사, 수취인 계좌번호 등을 **잘못 입력한 후 이체된 거래**로서

○ 송금된 금액은 법적으로 수취인의 예금이기 때문에 송금인은 수취인의 동의 없이는 자금을 돌려받을 수 없습니다.

□ 현재 인터넷·모바일뱅킹의 사용 증가와 송금절차 간소화 등으로 **비대면 송금거래에서 착오송금이 많이 발생**하고 있어 이에 대한 **대책이 필요**합니다.

□ '14.4월~'15.3월중 송금인이 타행에 착오송금한 금액의 반환을 은행에 청구한 규모는 1,708억원이며, 인터넷·모바일뱅킹에서 가장 많이 발생했습니다.

* 동 기간 착오송금(1,708억원) 발생률은 전체 거래금액(1경 6,780조원)의 0.001%로 10억원당 1만원 수준

타행 착오송금 반환청구 현황('14.4월~'15.3월)

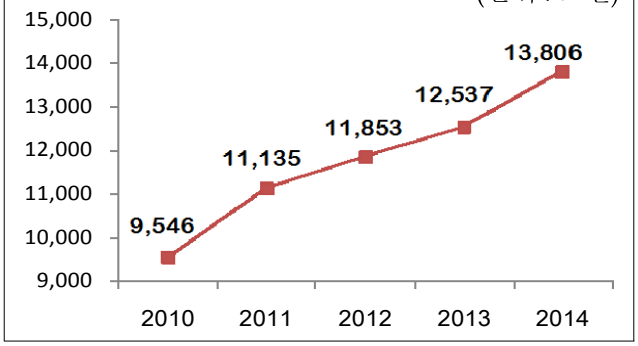
(단위 : 건, 억원, %)

채널	인터넷·모바일뱅킹	CD/ATM	영업점 창구	계
건수	49,645 (70.0)	6,355 (8.9)	15,330 (21.5)	71,330 (100.0)
금액	1,264 (74.0)	57 (3.3)	387 (22.7)	1,708 (100.0)

주) ( )내는 구성비

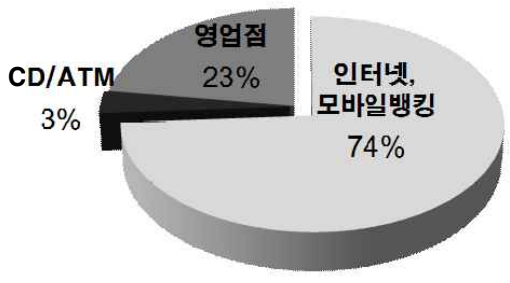
<인터넷·모바일뱅킹 송금거래액 변화>

(단위 : 조원)



<채널별 착오송금 발생비중('14.4월~'15.3월)>

(단위 : %)



나 제도개선

◈ 착오송금액의 반환은 **수취인의 동의가 있어야 가능**하므로 **사전에 발생을 예방하는 것이 최선**이며, 부득이하게 발생한 경우에는 **반환절차**를 **간소화**하여 **신속한 소비자 피해 구제**를 **추진**하고 있습니다.

1 착오송금 예방을 위한 이체거래 프로세스 개선('15년 하반기중 시행 예정)

○ 인터넷뱅킹에서 제공하고 있는 **'자주 쓰는 계좌', '최근이체'** 기능을 **CD/ATM 거래화면**에도 **적용**하였으며,

○ 송금인은 이체시 수취인의 정보를 한번 더 확인할 수 있도록 **수취인 정보 조회 시** 강조색 등을 활용해 **송금정보**를 **강조**했습니다.

<CD/ATM 거래화면 예시>

2 착오송금 반환절차 개선했습니다.('15년 하반기중 시행 예정)

○ 소비자 피해를 최소화하기 위해 반환청구에 필요한 **절차**와 **소요기간**을 **단축**하고, 반환청구시 **진행경과**를 **송금인**에게 **제공**하도록 개선했습니다.

구 분	현 행	개 선
신청방법 간소화	은행창구에 직접 방문하여 반환청구서를 작성	영업점 방문 없이 콜센터에서도 반환청구 접수
반환소요기간 단축	3영업일 이상	2영업일 (장기적으로 실시간 반환 추진)
진행경과통보 강화 (수취은행)	정해진 절차 없이 진행경과를 송금은행에 구두로 전달	수취인 접촉이력 및 미반환 사유 등을 송금은행에 전달

➡ (기대효과) 착오송금 가능성을 줄이고 반환절차를 개선하여 소비자의 피해 최소화 될 것으로 기대됩니다.

참고 **착오송금 시 법률관계**

1 잘못 송금한 돈이라도 원칙적으로 수취인의 예금

○ 계좌이체시 은행은 자금이동의 원인에 관여함이 없이 중개 기능을 수행할 뿐이므로,

○ 잘못 입금된 돈이라도 수취인은 계좌에 들어온 금원 상당의 예금채권을 취득*하게 됨(대법원 2005다59673 등)

* 은행은 수취인의 동의 없이 송금인에게 임의로 돈을 돌려줄 수 없음

2 수취인은 금전을 돌려줄 민사상 반환의무가 발생

○ 일단 수취인이 예금채권을 취득하였더라도 법적으로는 자금이체의 원인인 법률관계가 존재하지 않으므로,

○ 송금인은 수취인에 대하여 착오이체 금액 상당의 부당이득반환청구권을 가지게 됨

3 송금인은 수취인에게 부당이득반환청구 가능

○ 수취인이 반환을 거부할 경우 송금인은 부당이득반환청구의 소를 제기할 수 있으며, 그 상대방은 송금오류로 예금채권을 취득한 수취인이 됨

※ 수취은행은 자금중개의 기능을 담당할 뿐 이득을 얻은 바 없으므로 부당이득반환의 상대방이 되지 않음(대법원 2007다51239)

4 수취인이 임의로 동 자금을 인출·사용하는 경우 횡령죄가 성립

○ 수취인은 잘못 입금된 금원을 송금인에게 돌려줄 때까지 보관할 의무가 있으므로,

○ 수취인이 착오입금된 돈을 임의로 인출하여 사용하는 경우 형사상 횡령죄에 해당할 수 있음(대법원 2010도891)

4 「금융거래 수반 주소 일괄변경 시스템」 구축 추진

가 추진배경

□ **주소지 변동**이 있을 경우 금융회사마다 변경 신청이 필요합니다.

○ 거래 금융회사마다 **일일이 변경**을 **신청**해야 하는 번거로움 때문에 주소 변경을 하지 않는 사례가 비일비재한 실정입니다.

□ 다수의 국민들이 금융거래에 수반되는 주소를 변경하지 않아 **금융소비자, 금융회사 모두 불편과 경제적 손실 발생**하고 있습니다.

○ **금융소비자**는 금융회사의 안내문 등을 받지 못해 **금융거래상 불이익 및 손실 발생**하며,

- 대출금 만기도래 등 통지를 받지 못해 연체 이자 등 손실 발생
- 보험료 미납 및 만기 안내를 받지 못해 보험계약 실효
- 잔고 현황 등 통지를 받지 못해 많은 금융재산이 휴면화
- 잘못된 주소로 민감한 정보가 송부되어 개인정보 유출 소지

○ **금융회사**는 우편물 반송, TM(Tele-Marketing)을 통한 연락처 변경 필요성 통보 등으로 **불필요한 비용 지출**이 **발생**됩니다.

- 최근 조사결과, 금융회사의 등기우편물이 반송된 비율은 평균 17%이고 생보사의 경우 30% 수준에 이릅니다.

< 참 고 >

금융회사 발송 우편물중 연간 반송건수 및 관련비용 추정

- '15.1~3월중 등기우편물 반송현황을 적용하여 추산 -

반송 또는 미도달 건수 : 연간 약 3천3백만건(등기우편 550만건, 일반우편 2,800만건)

반송 또는 미도달에 따른 비용 : 연간 약 190억원(등기우편 2,000원, 일반우편 270원 적용)

※ 여타 반송물 처리 및 고객정보 파악을 위한 업무처리 비용 별도 발생

나 제도개선

◈ 「**금융거래 수반 주소 일괄변경 시스템**」을 **구축**하여 거래 금융회사 창구를 방문하거나, 거래 금융회사 홈페이지에 접속하여 **원스톱**으로 **주소변경**이 **가능**하도록 개선했습니다.('16년 1분기 중 시행 예정)

※ 중장기적으로는 동사무소 또는 "민원24"(온라인 민원처리시스템)에서 **전입신고와 동시**에 **일괄변경**이 가능한 방안을 **행정자치부와 협의 추진**

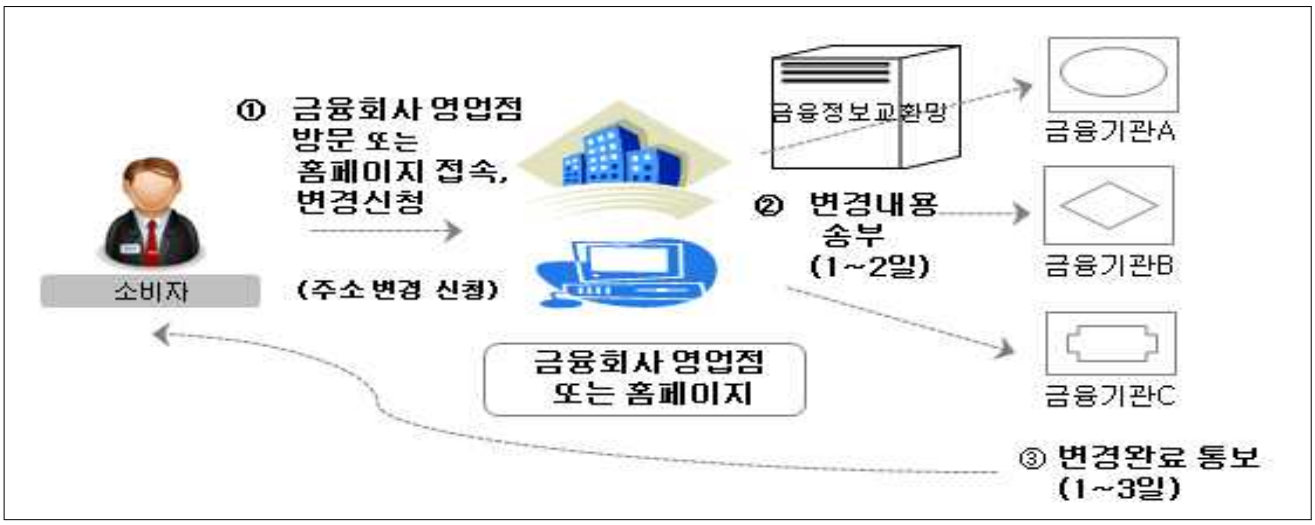
□ **(세부처리절차) 3단계**를 거쳐 처리되며, 신청 후 변경시까지 **3~5일 정도 소요**될 것으로 예상됩니다.

① 금융소비자가 거래 **금융회사의 창구** 또는 홈페이지에서 **본인확인** 후 주소변경 신청서 작성 및 통보대상 금융회사를 **선택하고**

② 변경신청서를 접수한 금융회사는 **금융정보교환망***을 통해 요청한 금융회사에 변경신청 내용을 통보합니다.

* 금감원이 금융회사와의 정보 송수신을 위해 운영중인 연결시스템으로 상속인 금융거래조회 등에 이용 중

③ 변경 신청을 통보받은 금융회사는 고객정보 **변경완료** 후 신청인에게 변경완료 **문자메시지** 송부합니다.



➡ (기대효과) **금융소비자의 불편**을 **최소화**하는 한편, 국가 경제적으로 **불필요한 비용 절감 등 효율성 제고**될 것으로 기대됩니다.

5 CD/ATM 지연인출 제도 강화

가 추진배경

□ 금융감독원은 수사당국과 긴밀한 공조를 통해 다각적인 금융사기 방지 노력을 하고 있음에도 보이스피싱 등으로 인한 **금융피해가 계속적으로 발생**하고 있으므로,

○ 금융사기 피해를 최소화하기 위해 **'피해방지 골든타임'**, 즉 **인출지연시간**을 **연장**하는 등이 **제도 강화**가 **필요**합니다.

나 제도개선

□ 은행의 CD/ATM기에서 일정금액 이상* 이체된 자금을 인출하는 경우 **'지연인출' 시간**을 **연장**(10분 → 30분)**하여 소비자 피해**를 **사전**에 **차단**할 수 있도록 **개선**했습니다.

* 현행 300만원 이상에서 100만원 이상 입금거래까지 대폭 확대('15.9.2. 시행예정)

○ 긴급자금이 필요하여 **100만원 이상** 입금 건에 대해 **즉시 인출하고자 할 경우** 본인이 **금융회사** 창구에 **내점**하여 인출이 가능합니다.

< 지연인출제도 >

◈ 입금계좌 기준 1회 일정금액 이상 현금 이체된 건에 대해 자동화기기에서 인출할 경우 입금된 시점부터 일정시간 인출을 지연하는 제도로 전 금융권이 '12.6.26부터 10분지연 인출제도를 시행중입니다.

➡ **(기대효과) 피해자금 인출시간**이 **대폭 연장**되어 금융사기임을 알아차릴 수 있는 시간적인 여유가 늘어나 **피해**가 크게 **감소**할 것으로 예상되며, **사기범**의 **금전쪼개기 수법**에도 **적극 대응 가능**할 것으로 기대됩니다.

6 대리운전 관련 보험서비스 개선

가 추진배경

□ 대리운전은 매일 47만명이 이용하고, 8만 7천명의 대리운전기사가 일하고 있을 만큼 국민의 일상생활과 밀접한 분야임에도 불구하고, 보험서비스가 미진하여 다수의 민원이 제기되고 있습니다.

□ 현재 다수 국민들은 보험료 부담을 줄이기 위해 운전자 범위 등을 **제한하는「운전자한정 특약」에 가입***('14년말 가입률 : 99%)하였는데,

* 「1인한정 & 30세이상 한정특약」은 「누구나」 운전에 비해 약 30% 저렴

○ **「운전자한정 특약」**은 대리운전 중 사고가 발생시 **대리운전 기사**가 **무보험**일 경우에 **피해자**에 대한 **인적**(대인Ⅰ배상액 초과액*)·**물적 피해 전부**를 **대리운전 이용자가 개인비용****으로 **배상**해야하는 문제가 발생하여 이에 대한 제도개선이 필요합니다.

* 「운전자한정 특약」에 가입한 차주도 「자동차손해배상 보장법」상 책임보험(대인배상Ⅰ)으로 피해자의 인적피해는 보상

** 운전자의 제한이 없는「누구나」에 가입한 차주는 보험회사에서 보상

나 제도개선

□ **대리운전 이용자**(車主)의 **자동차보험에서 손해배상이 가능**하도록 **「운전자한정 특약」**을 **개선**합니다.('15.12월 추진)

□ 대리운전업체 소속 대리운전기사가 무보험상태에서 일으킨 대인·대물사고로 이용자(車主)가 배상책임을 부담하는 경우에

○ 이용자가 가입한「운전자한정 특약」에서 **추가 보험료 부담없이, 보험회사가 먼저 보상**하고, **보험회사**는 **대리운전업체에**게 **보상금액**을 **구상**하도록「운전자한정 특약」을 **개정**했습니다.

➡ **(기대효과) 대리운전기사**가 **무보험자라 하더라도 본인**(車主)의 **자동차보험을 통해 손해**를 **배상**할 수 있어 다수의 국민들이 보다 **편안하게 대리운전을 이용**할 수 있을 것으로 기대됩니다.

7 「안심 상속」 원스톱 서비스 실시 및 상속 조회대상 확대

가 추진배경

□ 사망신고 미경험자 92%가 상속절차를 모르며, 관련정보를 얻기 위해 인터넷 검색(39%)을 가장 많이 이용한 것으로 **조사**[*]되어

* '15년 생애주기 서비스 설문조사

○ 상속재산 조회절차를 개별적으로 알아보던 불편과 이에 대하여 몰랐던 국민들도 쉽게 신청 가능하도록 서비스 제공이 필요합니다.

나 제도개선

□ 각종 상속재산 조회신청을 한 번에 처리하는 **「안심 상속」 원스톱 서비스**가 **6월 30일 전국 시행**되었습니다.

○ 행정정보공동이용망을 통한 기관[*] 간 정보·시스템 연계하고, 상속인 금융거래 조회시스템에 **국민연금**과 **국세**까지 **포함**되도록 개편

* 행정차지부, 금융감독원, 국토교통부, 국세청, 국민연금공단, 지방자치단체 등

○ 따라서 국민들은 자치단체에 사망신고를 할 때 **상속재산 조회까지 한번에 할 수 있으며**, 상속인금융거래 조회시스템에서는 **은행별**로 **예금잔액**(합계)[*]까지 **확인** 할 수 있습니다.

* (기존) oo은행 10,000원 이상/이하 → (개선) oo은행 123,456원

□ 또한, **상속조회 대상**을 **확대**하여 **금융회사가 아닌 기관에 잔존하는 상속채무 등을 조회**할 수 있도록 **개선**하였으며,

○ 피상속인에 대하여 **신용보증재단 및 무역보험공사**가 갖고 있는 **보증채권**[*]과 **상속회사 납입액**을 **조회대상에 포함**하는 등 서비스 **대상기관**을 **확대**하여 **소비자의 불편을 해소**하고자 합니다.

* 무역보험공사 및 신용보증재단은 금융회사로부터 대출을 받고자 하는 개인 또는 기업을 대상으로 채무보증 서비스를 제공

➡ **(기대효과) 상속조회 절차 간소화** 및 **피상속인의 금융재산 정보가 확대 제공**되어 **상속인의 상속여부 결정**에 보다 **도움** 될 것으로 기대됩니다.

참고 안심 상속 원스톱 서비스 주요내용

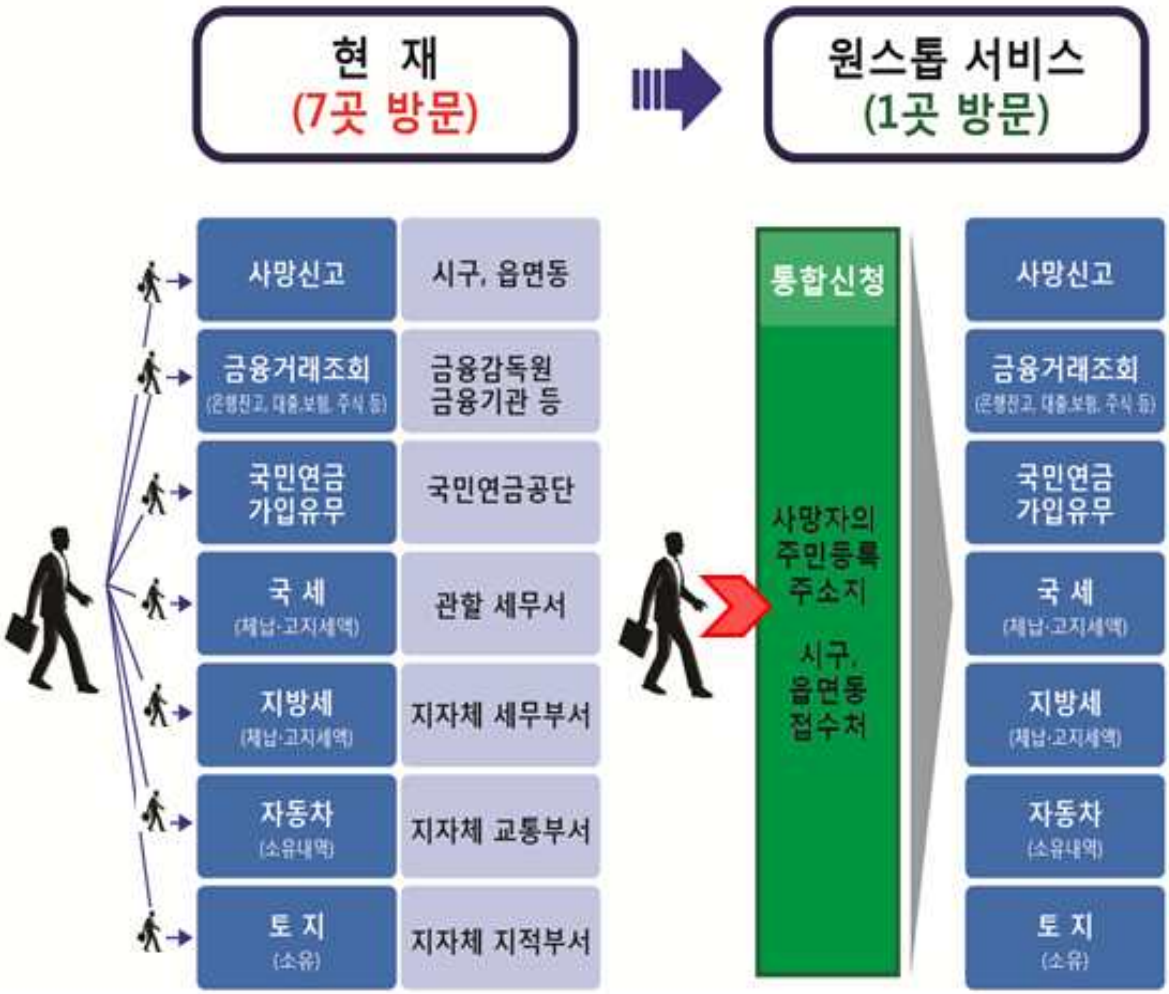
『안심상속』 원스톱 서비스

-'15. 6.30.부터 한 번 방문으로 상속재산 확인이 가능합니다.

「안심상속」 원스톱 서비스란?

상속 준비를 위한 사망자의 금융거래, 토지, 자동차, 세금 등의 **재산 확인**을 개별기관을 일일이 방문하지 않고, **한 번의 통합신청**으로 **문자·온라인·우편 등으로 결과를 확인**하는 서비스입니다.

* 신청방법 : 사망자의 주민등록 주소지 시·구, 읍·면·동에서 사망신고 시에 함께 신청
(단, 사망신고 이후 신청할 경우에는 사망 일이 속한 달의 말일로부터 6개월 이내)



1 소비자 경보(2015-4호) 발령

억울한 소액결제 피해, 예방 및 대응요령!
-불필요한 경우 차단요청, 피해당하면 수사기관신고서 통신사 제출-

가 최근 소액결제 금융사기 주요 내용

□ 최근 **'유명 외식업 무료 쿠폰 제공 문자메시지'**(스미싱, Smishing)* 등을 받고 **웹사이트에 접속**했다가 본인도 모르게 수십만 원씩 결제되어 **스마트폰 사용자의 각별한 주의**가 필요합니다.

* 휴대전화 단문메시지(SMS)를 이용하여 개인정보를 탈취, 금전피해를 끼치는 전자금융사기 유형으로 SMS와 Phishing의 합성어

○ 스마트폰 사용자의 관심사항 등을 미끼로 '○○서비스를 받고자 한다면 애플리케이션을 다운받아야 한다'는 내용으로 **불특정 다수**에게 **악성코드 실행경로**를 **포함한 문자**를 **발송**되고 있습니다.

○ 이러한 스미싱 유도문자는 청첩장·돌잔치 초대, 경찰 출석 요구서, 교통범칙금 조회, 건강보험공단 무료 진단, 카드대금 조회 등 그 유형이 다양하고 교묘하게 진화하고 있습니다.

< SMS 신고내용(예시) >

(SMS 내용 예시) '○○○○ 한우불고기 셋트 사용쿠폰 2매(전매장 사용 가능) http://□□□.□□.com에서 다운로드 받을 수 있습니다.

□ 한편, 한단계 진화된 금융사기 수법으로 폰뱅킹 사용자로 하여금 인증 등이 필요한 것처럼 사용자를 속여 **QR코드**를 통해 **악성 앱**을 **다운받도록 유도**한 후

○ 본인도 모르게 소액결제가 되는 큐싱*(Qshing)사기 피해자가 나타남에 따라 스마트폰 대중화에 따른 각별한 주의가 필요합니다.

* QR코드와 개인정보나 금융정보를 낚는다(Fishing)는 의미의 합성어이며, 피해사례는 QR코드의 악성앱에 따라 카메라가 작동된 것으로 추정

나 예방 및 대응요령

□ (사전조치) 소액결제 기능 차단 및 스미싱 방지 앱 활용하세요!

○ 스미싱 악성코드 감염시 **휴대폰 소액결제**(月30만원 한도) **피해 발생 가능합니다.**

① **소액결제를 이용하지 않는 경우**에는 통신사 콜센터 및 스마트폰 통신사 앱, 인터넷 홈페이지에서 신청하여 소액결제 기능 **차단 요청**을 할 수 있습니다.

② 스마트폰의 보안기능 설정*, 한국인터넷진흥원(KISA)에서 배포한 스마트폰 보안점검 앱인 **'폰키퍼**(phone keeper)' 등을 활용하여 **악성코드 감염 방지****할 수 있습니다.

* 핸드폰의 환경설정 - 보안 - '앱 설치전 확인' 기능에 체크(√) 표시

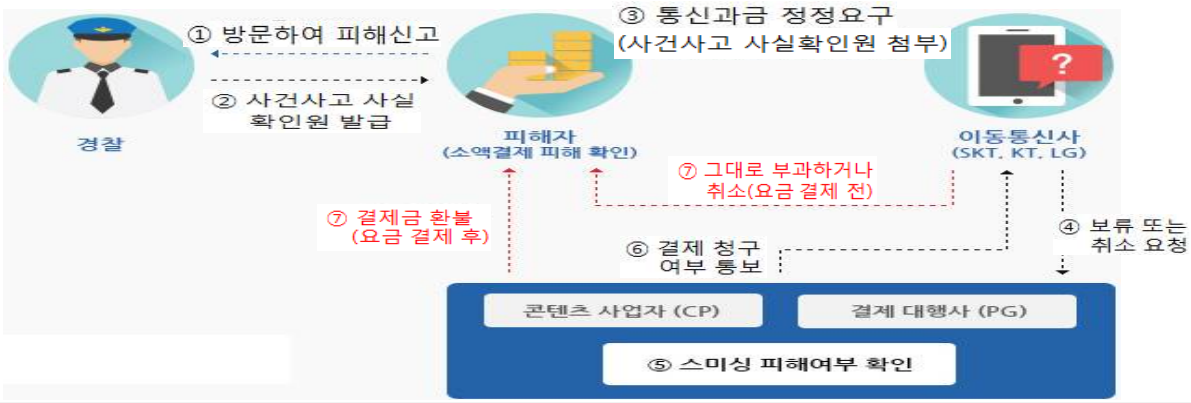
** 악성코드에 감염된 경우에는 반드시 휴대폰 A/S센터에서 치료

□ (사후구제) 소액결제 피해발생시 대응요령

○ 피해자는 ① 경찰서에 방문하여 피해신고를 하고 **'사건사고 사실확인원'**을 발급받아 ② 통신사 고객센터에 **금융사기 피해접수** 및 **사건사고 사실확인원**을 제출합니다.

○ **접수받은 통신사**는 결제대행사 및 콘텐츠사업자와 스미싱 피해여부를 확인하고 **결제금 환불**(취소) 또는 **부과 여부를 결정**하여 그 결과를 피해자에게 통지합니다.

< 금융사기 피해시 구제절차 >



참고1 스마트폰 이용 소액결제 피해 사례

1 상품권 제공 문자 받고 사이트 접속 후 소액결제

○ '15.1월 경기도 성남에 거주하는 박모씨(남)는 '○○○치킨 첫 행사 만원 할인 쿠폰 제공' 문자를 받고 악성 앱인지를 인식하지 못한 박모씨는 해당 웹사이트를 클릭해 앱을 설치했으나 실행되지 않아 별다른 의심 없이 웹사이트를 종료

○ 이후 요금청구서를 보고 게임머니 구매 용도로 20만원이 결제되었다는 사실을 알게 되어 깜짝 놀라 신고

2 스마트뱅킹중 악성 앱 설치를 유도한 후 예금액 인출

○ '15.3월 서울시 송파구에 거주하는 김모씨(여)는 ○○은행 스마트뱅킹을 이용하던 중 '보안프로그램 강화를 위해 앱을 설치하라'는 메시지에 따라 앱 설치 후 보안카드 전·후면 인식 절차를 진행

○ 다음날 본인 모르게 **170만원이 인출**된 사실을 알고 지급정지를 신청

3 소액 결제 취소를 미끼로 승인번호 입력 유도

○ '15.3월 경기도 평택에 거주하는 일용직 근로자 이모씨(남)는 '30만원 결제 완료/ 익월 요금 합산 청구/ 결제 취소 및 문의 전화/ 070-XXXX-XXXX' 문자를 수신 받고 깜짝 놀라 발신번호로 전화를 함

○ 전화를 받은 사기범은 이모씨에게 잠시후 발송되는 인증번호를 제시하면 취소해 줄 수 있다고 하기에 이후 발송된 인증번호를 불러주고 전화를 끊었으나 사용하지도 않은 게임머니로 30만원이 결제 확인되어 신고

4 통신사 직원을 사칭해 승인번호 입력 요청

○ '15.2월 대전광역시에 거주하는 정모씨(여)는 '30만원 소액결제처리' 문자 수신 직후 ○○통신사 직원이라며 전화가 걸려와 '소액 결제를 취소해 줄 테니 승인번호를 입력해 달라'고 요청

○ 통신사 직원의 말에 따라 승인번호를 입력하고 전화를 끊었으나 아무래도 스미싱 사기로 느껴져 친구 휴대폰을 통해 통신사 결제 여부를 확인해 보았더니 30만원이 소액 결제된 것으로 확인되어 신고

참고2 최근 발생 큐싱(Qshing)사기 사례

<신고내용(불법사금융 신고센터)>

신고자는 ○○은행 스마트뱅킹으로 자금이체를 진행하던 중 추가인증이 필요하다며 QR코드가 나타나 메시지에 따라 앱 설치 후 보안카드를 비추는 순간 금융사기로 인식되어 동작을 멈추었으나, 통신사에 확인해 보니 게임머니 등으로 35만원이 소액결제 처리되었음

<큐싱(Qshing)사기 진행 절차>

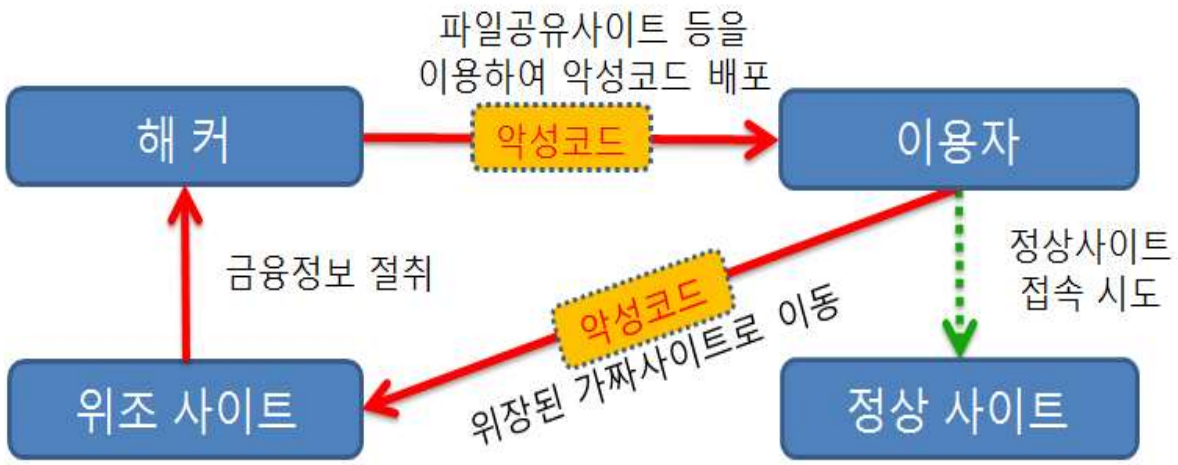
금융범죄자는

① 스마트폰을 **악성코드**에 **감염**시켜 사용자가 정상 금융 사이트에 접속하더라도 **가짜 금융사이트(피싱사이트)**로 **연결**되게 하고,

② 가짜 금융사이트에서 추가 **인증**이 필요한 것처럼 **QR코드**를 보여주고 이를 통해 **악성 앱이 설치**되도록 유도

③ 악성 앱을 통해 **보안카드, 전화번호, 문자메시지** 등의 **정보를 탈취**하고 문자 수신방해, 착신전환 서비스 설정 등 모바일 환경을 조작하여

④ 소액결제, 자금이체 등 **금전적 이득을 위한 금융사기 피해를 유발**



※ QR코드는 간단한 사진 촬영만으로 각종 정보를 획득할 수 있어 유용하지만, 악용될 경우 정상URL를 중간에서 가로채 악성링크로 접속을 유도하거나 직접 악성코드를 심는 통로로 활용될 가능성이 많음에 따라

➡ **스마트폰 보안점검 앱인 폰키퍼* 등을 활용하여 악성코드 감염방지 필요**

* 한국인터넷진흥원(KISA)에서 배포

2 변액보험의 소비자 불만요인 분석 및 유의사항

가 변액보험 계약자 주요 불만요인

- 계약자의 기대수익률에 비해 낮은 중도해지 수익률
- 계약자의 투자성향과 무관하게 변액보험 가입을 권유
- 펀드변경 및 추가납입제도 등의 활용방법에 대한 안내 미흡

1 계약자의 기대수익률에 비해 중도해지 수익률이 적습니다.

○ 변액보험은 납입보험료에서 **사업비***(부가보험료)와 **위험보험료****를 **공제한 후 차액**을 펀드에 투자하지만,

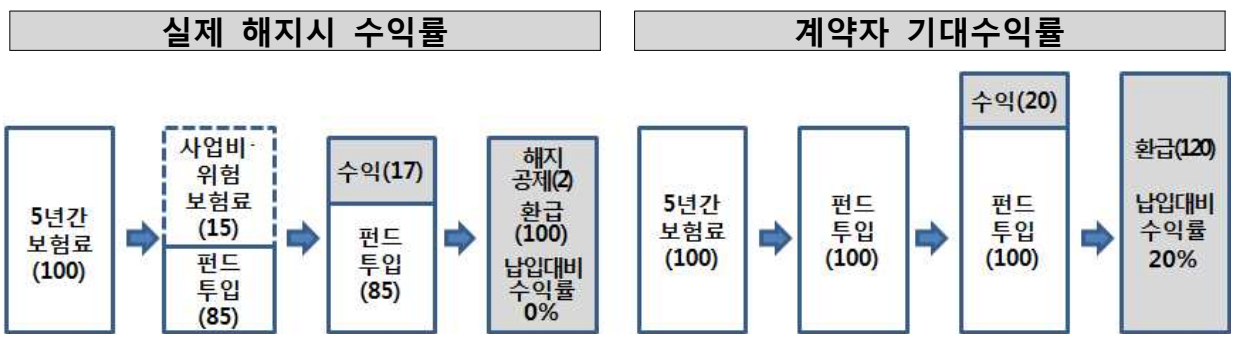
* 계약체결비용(설계사 계약모집 수당 등) 및 계약관리비용(보험계약의 유지, 관리를 위해 지출되는 보험회사의 경비)
** 보험사고 발생시 지급하는 보험금의 재원이 되는 보험료

- 판매시 관련 설명이 미흡한 경우 **계약자**는 **납입보험료 100%가 투자**된다고 오인하여 해지하여도 **펀드수익률** 만큼의 **수익**을 얻을 것이라 **기대**할 수 있으나,

- 기납입한 보험료 대비 **실제 해지시 수익률**은 **펀드수익률과 큰 차이**가 있어 **계약자**의 **불만**을 **초래**하고 있습니다.

< 해지시 수익률 및 계약자 기대수익률 차이 예시(5년 후 해지 가정) >

- 가정 : 5년간 사업비·위험보험료 15%, 해지공제 2%, 5년간 펀드수익률 20% -



➡ **납입보험료 대비 수익률 인식 차이(실제 : 0%, 기대 : 20%)**

② 계약자의 투자성향을 고려하지 않고 변액보험 가입을 권유합니다

○ **장기적합상품**인 변액보험을 **단기 투자성향 고객**에게 **권유**하여 **가입**하게 되면,

- 단기 투자성향의 계약자는 대부분 **조기해지***하여 **손실**이 **발생**하고, 이로 인해 **계약자**의 **불만**이 **증가**하게 됩니다.

* 최근 5년 이내 해지율('09년에 가입 후 '14년까지 해지된 비율) : 59.6%

< 불만 사례 >

민원인은 2~3년 내 결혼계획을 갖고 있는 상태에서 결혼자금 5,000만원을 운용하기 위해 설계사의 권유로 변액유니버셜보험(일시납)에 가입 후 1년이 지나 결혼을 하게 되어 보험을 해약하였는데 환급금이 4,500만원으로 납입금액보다 적어 불만입니다.

< 보험회사의 투자성향 확인 및 상품권유 >

보험회사는 적합성의 원칙(보험업법 제95조의3)*에 따라 계약자의 투자성향 확인 절차를 진행하고, **계약자의 투자성향****에 적합한 상품을 권유해야 합니다.**

* 보험회사는 보험계약자의 변액보험계약 체결 전 계약자의 연령, 재산상황, 보험가입 목적 등을 파악하고, 확인받은 내용을 계약자에게 제공해야 하며, 계약자에게 적합하지 아니한 상품을 권유할 수 없음

** 투자성향의 분류단계는 보험회사마다 차이가 있음. 예시) 위험회피형, 안정추구형, 중립형, 적극형, 위험선호형

③ 펀드변경 및 추가납입제도 등에 대한 안내 미흡합니다.

○ 변액보험은 시장변화에 따라 **펀드**를 **변경**할 수 있으며, **보험료 추가납입 제도를** 통해 **사업비 부담**을 **줄일 수 있어 수익률 관리**에 **용이**하지만,

- 펀드변경 및 보험료 추가납입 활용방법에 대한 **고객 안내가 미흡**하여 **펀드변경 및 추가납입 실적이 미미**합니다.

나 변액보험 계약자가 알아두면 유익한 유의사항

1 변액보험은 실적배당형 보험상품입니다

□ 변액보험은 **원금손실 가능성**과 **예금자보호가 되지 않는** 측면에서 은행의 **예·적금과는 다르며,**

○ 납입보험료에서 **위험보험료와 사업비를 차감한 후 펀드에 투자**하는 측면에서 금융투자상품의 **펀드와 차이**가 있습니다.

□ 또한, 변액보험은 실적배당형 보험상품이기 때문에 지급받는 **보험금**과 **중도해지시** 지급받는 **환급금**은 **투자실적에 따라 달라지며,**

○ 보험료 납입만기 이후 혹은 납입중지시에도 보험계약의 유지를 위해 위험보험료, 계약관리비용, 펀드관리비용 등이 계약자적립금에서 인출될 수 있습니다.

2 가입목적과 투자성향에 맞는 상품에 가입해야 합니다

□ 변액보험은 **보험이 필요**하고, **투자**를 통해 향후 **지급받는 금액**(보험금, 연금 등)을 **늘리고자 하는 분**에게 적합한 상품입니다.

□ 변액보험은 **저축형, 보장형, 연금형**으로 크게 구분할 수 있는데, 계약자의 **가입목적에 따라 적합한 상품에 가입 필요**합니다.

가입목적별 추천 변액보험(예시)

구분	저축형	보장형	연금형
가입 목적	장기 자산증식을 위한 자금 마련	사망, 질병 등을 대비한 보장자산 마련	노후 대비 등을 위한 자금 마련
보험 상품	변액유니버설(적립형)	변액종신, 변액유니버설(보장형)	변액연금

* 변액유니버설보험 : 변액보험의 실적배당기능, 유니버설보험의 자유입출금이 결합한 보험

□ 변액보험 펀드는 국내외 및 주식형·주식혼합형·채권형 등 **유형**에 따라 **위험수준 및 속성이 크게 다르기** 때문에

○ **투자성향 측정시** 계약자 **본인이 성향 관련 질문지를 직접 작성**하고, **정확한 정보를 제공**하여 자신의 **성향에 맞는 상품을 권유 받아야** 합니다.

3 변액보험 가입시 보험회사 선택도 중요합니다

□ 보험회사별 **사업비 수준이 다르고**, 보험회사의 **펀드 운용** 및 **관리 역량**에 따라 **지급받는 금액**(보험금, 연금 등)이 **달라**질 수 있기 때문에

○ 변액보험 가입시 **보험회사 선택이 중요**합니다.

□ 실제 공시된 변액연금의 **사업비***는 **회사 및 상품별로 큰 차이**(최소 7.74%, 최대 14.01%)가 있고,

* 기준월 '15.5월, 월납, 계약 후 7년 이내 사업비 기준

○ 최근 5년간('10년~'14년) 변액보험 펀드의 **연평균수익률***도 보험회사별로 **차이**(최고 4.8%, 최저 2.6%)가 **큰 것**으로 나타났습니다.

* 생명보험협회(변액보험 펀드현황)에서 공시된 1년 수익률을 보험회사별로 산술평균, 동 평균수익률을 5년간 산술평균하여 산출

□ 따라서 변액보험 가입시 **회사별 사업비, 펀드 운용성과, 펀드다양성, 회사 전문성**(해외주식, 국내채권 등) 등을 **고려할 필요**가 있습니다.

< 보험상품 비교공시제도 >

금융감독원은 보험관련 법규에 따라 **보험상품 비교공시제도를 운영**하고 있으며, 대표적인 보험상품의 정보를 **보험협회 홈페이지를 통해 비교·제공**하고 있습니다.

따라서, **변액보험 사업비, 펀드현황** 등은 **생명보험협회 홈페이지(www.klia.or.kr)에서 확인**할 수 있으며, '상품공시 길라잡이'를 참고하면 공시관련 유익한 정보를 얻을 수 있습니다.

- 저축·연금형 변액보험의 사업비 비교 : 공시실/상품비교공시/저축성보험 비교공시
- 저축·연금형 변액보험의 상품별 공제금액 상세공시 : 공시실/상품비교공시/상품비교/항목별비교(공제금액 구분공시)
- 변액보험 펀드현황 등 : 공시실/상품비교공시/변액보험

4 변액보험은 장기유지가 바람직합니다

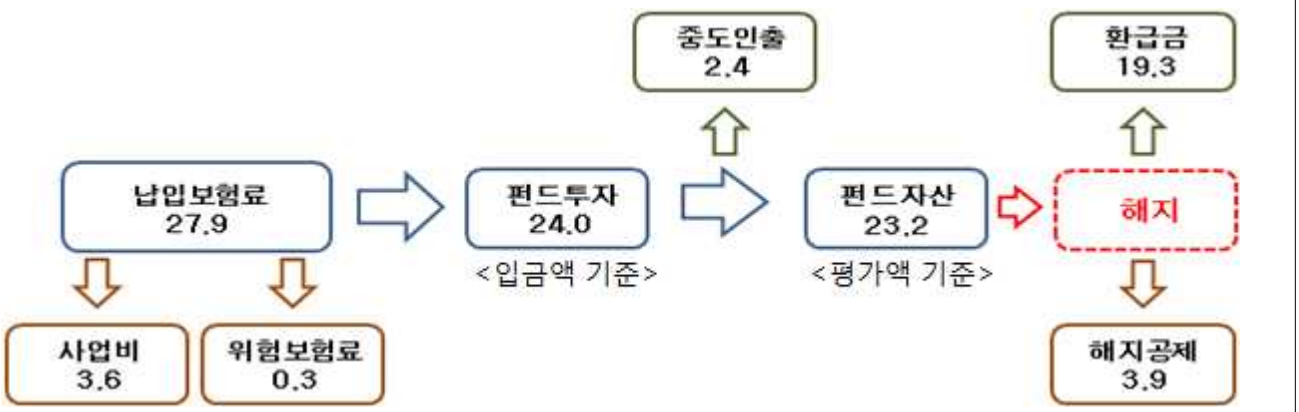
□ 변액보험은 가입 후 **10년까지 계약체결비용**(모집수당)이 **공제**되고,

○ **단기해지시**에는 **추가비용**(해지공제)이 **발생**하여 **지급받는 금액**이 **납입보험료에 비해 적어**질 수 있습니다.

○ 변액보험은 **펀드수수료**가 일반펀드 수수료에 비해 **저렴**하고 **10년 유지시 비과세 혜택**이 있어 **장기투자에 유리**합니다.

< 가입 후 5년 이내 해지건의 보험료납입 이후 현금흐름 현황 및 환급률>

- 적립금 잔고 상위 10개사 기준 -



환급률 = (환급금 + 중도인출 + 위험보험료*) / 납입보험료
= (19.3 + 2.4 + 0.3) / 27.9 = **79.3%**

* 가입기간 동안 위험에 대한 보장을 받았기 때문에 위험보험료를 환급금에 포함

5 변액보험 펀드도 계약자의 관리가 필요합니다

□ **보험회사**는 계약자가 선택한 **펀드를 운용**할 뿐 **펀드 투자결정은 담당하지 않기** 때문에 **투자결정은 계약자의 몫**입니다.

○ 즉, 장기유지를 하더라도 **펀드변경, 분산투자, 추가납입**을 활용하는 **계약자의 관리**가 필요하며, 이 경우 계약자의 선택에 따라 수익률이 변동되므로 **신중히 결정**해야 합니다.

※ 보험회사가 분기별 1회 이상 계약자에게 제공하는 계약관리내용(계약자 적립금 및 해지환급금, 기간별수익률)을 참고하면 펀드관리에 도움이 됩니다.

3 불법 대출중개수수료 소비자 유의사항

가 불법 대출중개수수료 피해현황

□ **(피해유형)** 대출과정에서 여러 가지 명칭으로 **수수료를 요구하여 편취**하는 방식이며, **대부중개 행위 유무**에 따라 구분 가능합니다.

① 종전에는 **대부중개*를 하면서 보증보험료, 전산작업비** 등의 명칭으로 수수료를 편취하는 방식

* 대출중개업자가 신청자와 상담한 후 대출가능 신청서류를 대부업체에 심사토록 전달

② 최근에는 **대부중개 행위가 없음에도** 거짓으로 중개를 한 것처럼* 하면서 **저금리대출 전환** 등을 미끼로 수수료를 편취하는 피해 신고건의 비중이 늘어나는 추세입니다.

* ① 대출신청자로 하여금 대부업체 상담코너에 연락처를 남겨 답신 전화 유도
② 대표전화번호/홈페이지 등을 알려주고 본인이 직접 연락토록 함

불법 대출중개수수료 피해현황

(단위 : 건)

구 분	'11년	'12년	'13년	'14년	'15.1~3월	누 계
전체 신고건수	3,449	2,454	679	145	28	**6,755**
① 중개행위	3,228	1,587	206	44	8	**5,073**
② 거짓중개	221	867	473	101	20	**1,682**

□ **(피해신고)** 금융감독원의 『**불법사금융 신고센터**』(국번없이 ☎1332)로 '11년~'15.3월 기간중 **총 6,755건**(피해금 173억원)의 피해신고가 접수되었으며, 전체 피해신고 건수는 **지속적으로 감소***하고 있습니다.

* 신고건수 : '11년 3,449건 → '12년 2,454건 → '13년 679건 → '14년 145건

○ 최근에는 **대부중개가 없음에도 거짓으로 중개를 가장한 행위**에 속아 수수료를 편취당하는 **비중*이 높은 편입니다.**

* 전체 피해금액중 '12년 37.4%→'13년 71.7%→'14년 64.6% → '15.1~3월 68.7% 차지

□ **(피해금 반환)** 금융감독원은 **대부업체 등**으로 하여금 **피해자에게 불법 중개수수료를 반환**토록 요구하며, 그동안 **3,436건**(반환금 56억원)이 **피해자에게 반환***했습니다.

* 전체건수중 반환비중은 건수기준 50.9%, 피해금액 기준 32.6%임

○ **반환건수가 절반 수준**인 이유는 금융감독원의 반환요구가 **법적근거가 없고,** 거짓으로 대부 중개를 하고 수수료를 편취한 자가 **연락이 두절되거나 반환을 거부**하는데 있습니다.

불법 대출중개수수료 피해금액 및 반환 현황

(단위 : 건, 백만원, %)

구 분	'11년	'12년	'13년	'14년	'15.1~3월	누 계
전체 피해금액	4,001	8,089	4,425	621	160	17,296
① 중개행위	3,682 (92.0)	5,062 (62.6)	1,254 (28.3)	220 (35.4)	50 (31.3)	10,268 (59.4)
② 거짓중개	319 (8.0)	3,027 (37.4)	3,171 (71.7)	401 (64.6)	110 (68.7)	7,028 (40.6)
반환건수	2,125	1,183	101	23	4	3,436
반환금액	2,402	2,858	289	80	4	5,633

주) ( )내는 구성비

나 소비자 유의사항

□ **(즉시 신고)** 대출과정에서 **보증보험료, 전산작업비 등** 어떠한 명칭으로 수수료를 지급하였거나 요구받은 경우 금융감독원 「불법사금융 신고센터」(국번없이 ☎ 1332)로 즉시 신고*하셔야 하며,

* 다만, **「대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률」**등에 의한 **대부중개행위는 합법**

○ 대출관련 피해를 **사전에 예방**하기 위해서는 본인이 **직접 금융회사와 접촉**하거나 사회적기업인 **한국이지론***(http://www.egloan.co.kr)을 통해 자신의 신용도 및 소득수준에 맞는 **대출상품**을 확인해 볼 필요가 있습니다.

* 대출사기 및 불법사채 피해예방을 위해 **'맞춤형 대출정보'**를 제공

☎ 금감원콜센터 1332

금감원콜센터(국번없이 1332)는 전화 한통화로 금융에 대한 다양한 상담 및 신고 등의 서비스를 제공하는 통합 콜센터입니다. 금융회사에 대한 불만 및 피해상담, 불법사금융 신고, 금융자문서비스 등 금융소비자가 필요로 하는 다양한 서비스를 원스톱으로 제공받을 수 있습니다.

"금융관련 질의사항, **무엇이든 1332로** 물어보세요"

▶ 상담시간 | 평 일 : 오전 9:00 ~ 오후 8:00
토요일 : 오전 9:00 ~ 오후 1:00

▶ 불법사금융 피해신고센터, 상속인 금융거래조회*, 언어·청각장애인을 위한 인터넷 채팅상담 및 화상(수화) 상담

* 상속인 금융거래조회 : 금융회사에 남아있는 피상속인 명의의 모든 금융채권, 금융채무, 보관금품의 존재유무 및 공공정보를 조회할 수 있습니다.

☞ 인터넷 금융정보·교육 서비스

▶ 금융소비자보호처 홈페이지
http://consumer.fss.or.kr
* 금융거래시 유의사항, 금융상품 비교정보 제공 등

▶ 금융교육센터
http://edu.fss.or.kr
* 금융교육 관련 정보 제공 및 금융교육·교재 신청 가능