

보도	2024.5.30.(목) 16:00	배포	2024.5.30.(목)
----	---------------------	----	---------------

담당부서	금융소비자보호총괄국 공정금융팀	책임자	국 장	이길성	(02-3145-5700)
		담당자	팀 장	이 승	(02-3145-5689)
	디지털혁신국 디지털혁신총괄팀	책임자	국 장	곽범준	(02-3145-7160)
		담당자	팀 장	심은섭	(02-3145-7162)
	상품심사판매분석국 보장상품팀	책임자	국 장	이준교	(02-3145-8220)
		담당자	팀 장	송상욱	(02-3145-8242)

“온라인플랫폼 판매자의 자금유통을 돕고, 보험·대출 소비자의 선택권을 제고하겠습니다”

- 「공정금융 추진위원회」 제4차 회의를 개최하고 3개 과제 심의 -

- 주요 내용 -

- 금융감독원은 '24.5.30.(목) 제4차 「공정금융 추진위원회」를 개최하여 온라인플랫폼 판매자금용 활성화, 위험증가 시 보험계약 정산액 분할납부, 대출 청약철회권 안내 강화 등 3개 과제에 대해 심의*하였습니다.

* 참석자: [금감원] 금융소비자보호처장(위원장), 소비자보호 담당 부원장보, 민생금융 담당 부원장보, 안전별 소관 부원장보 등
[외부위원] 이병준 고려대 교수, 정운영 금융과행복네트워크 이사장

- 1 온라인플랫폼 입점 판매자의 자금유통 애로를 돕기 위해 판매자금용 활성화 방안을 마련하겠습니다.
- 2 피보험자의 위험 증가로 인한 책임준비금 증액분을 분할납부할 수 있도록 표준약관을 개선하여 보험계약자의 선택권을 제고하겠습니다.
- 3 대출 청약철회권의 유리한 점, 중도상환과의 차이 등에 대한 금융회사의 안내를 강화하여 소비자가 더 유리한 선택을 하도록 지원하겠습니다.

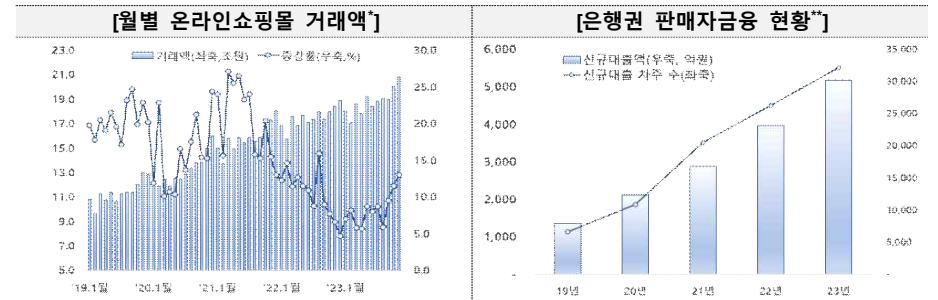
- 금감원은 앞으로도 다양한 소비자의 의견을 청취하여 불공정한 금융관행을 적극 발굴·개선하겠습니다.

I 추진 과제별 주요내용

1. 온라인플랫폼 입점 판매자의 자금유통 애로를 돕기 위해 판매자금용 활성화 방안을 마련하겠습니다.

[배경 및 문제점]

- 코로나19 이후 온라인쇼핑이 활성화되면서 쿠팡·네이버 등 온라인 플랫폼(이커머스)이 급격히 성장하고 있으나
 - 플랫폼에 입점한 판매자들은 판매대금 정산 전 자금유동성 부족 등으로 사업운영에 어려움을 겪는 문제가 자주 발생하고 있습니다.



* 출처: 통계청(증감률은 전년동기 대비)

** 외상매출채권담보대출 포함

- 판매자는 은행으로부터 ①정산 예정금을 기초로 하는 先정산대출*을 받거나 ②핀테크 업체 등의 先정산 서비스 등을 이용할 수 있으나

* 판매자가 플랫폼사로부터 받은 정산예정금을 은행에 양도하고 정산예정금 일정 범위(예 : 80%) 내에서 대출 실행
- 상품 예: 셀러론(KB국민은행), 파트너스론(SC제일은행), 쿠팡정산대출(신한은행) 등
※ 구매기업이 판매자에게 발행하는 외상매출채권을 담보로 실행되는 외상매출채권담보대출은 주로 직매입 방식의 경우 이용되어 소규모 자영업자 접근 곤란

- 판매자가 은행 先정산대출 등 판매자금용 상품을 알지 못하는 경우가 많고, 이용 절차도 상대적으로 까다롭습니다.
- 기타 핀테크 업체 등의 先정산 서비스는 이용 절차가 비교적 간편하나, 서비스 수수료(이자)가 상대적으로 높습니다.

【개선방안】

- ① 온라인플랫폼 판매자가 원하는 금융상품을 손쉽게 확인·비교할 수 있도록 금감원 “금융상품 한눈에*” 사이트에 판매자금융 상품 일괄조회** 기능을 추가하겠습니다.

* 금감원 금융상품통합비교공시 사이트(<http://finelife.fss.or.kr>)

** (현재) 주담대·전세자금대출·개인신용대출 등만 비교공시 제공(개인사업자대출 없음)
(개선) 전국역 개인사업자 대출상품 비교공시를 제공하고, 셀러 특화상품도 별도 일괄조회

- ② 판매자에게 신속·간편한 자금 공급이 가능하도록 소비자 권리를 침해하지 않는 범위 내에서 판매자금융 이용 절차를 효율화*하고 다양한 대안상품 출시를 지원**하겠습니다.

* (예) 판매자금융 상품 특성에 맞게 「금소법」 상 설명의무를 이행할 수 있도록 개선

** (예) 상환청구권이 없는 팩토링 등 대안상품 신속 심사

- ③ 신용평가를 생략하는 先정산대출의 경우 높은 위험가중치가 적용되어 은행의 취급액 확대에 부담으로 작용할 수 있으므로, 위험가중치 경감방안 등을 마련하겠습니다.

2. 피보험자의 위험 증가로 인한 책임준비금 증액분을 분할납부할 수 있도록 표준약관을 개선하여 보험계약자의 선택권을 제고하겠습니다.

【배경 및 문제점】

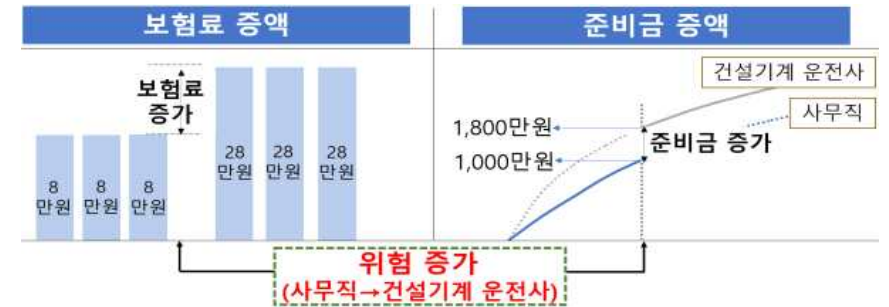
- 보험계약자는 보험기간 중에 피보험자의 직업·직무 등 사고위험* 및 보험료 납입능력 등이 변동되면 이를 보험회사에 통지하고,

* (예) 직업변경(사무직 → 건설기계 운전자), 직무변경(사무직 → 현장기술직) 등

- 보험회사가 계약내용의 변경을 승낙하면, 위험변동 전후 보험료가 증감되고, 책임준비금의 차액을 정산*(납부·환불)하고 있습니다.

* 피보험자가 위험이 큰 직종으로 이직하는 경우 정산액을 보험사에 납부하고 위험이 적은 직종으로 이직하는 경우 보험사로부터 정산액을 환불받음

피보험자 위험증가시 보험료 및 책임준비금 증액(예)



- 그런데, 현행 표준약관은 위험변경 시 준비금 차액을 일시납으로만 정산하도록 하고 있어, 피보험자의 위험이 증가하는 경우 보험계약자에게 금전적 부담이 되고 있습니다.

- 이에 직업·직무 등이 고위험군으로 변경*된 뒤 준비금 차액의 일시정산으로 인한 민원**이 다수 제기되었으며

* '23년 중 직업·직무의 위험증가로 변경된 계약건수는 28.7만건

** '19년~'23년 중 준비금 추징(납입 요구)으로 인한 민원은 총 278건

- 많게는 수백만원에 달하는 정산액*에 대한 부담으로 보험계약을 해지**하는 사례도 지속되고 있습니다.

* '23년 중 정산액이 100만원 이상인 계약건수는 2,860건이며, 최대 정산금액은 913만원

** '23년 중 위험증가로 인한 계약변경 이후 3개월 이내 해지 건수는 약 1만건

책임준비금 정산액 일시납에 따른 민원 사례

- ◆ (사례1) A씨는 '06.9월 고등학생(상해급수 1급)으로 00보험에 가입 후 '19년 경찰(상해급수 2급)로 채용되었는데, 보험사는 '23.8월 계약 변경하면서 정산액 170만원 추징
☞ 민원인은 직업변경을 보험회사에 다소 늦게 통지한 것 때문에 고액의 추징금이 발생했다고 오해하고 민원 제기
- ◆ (사례2) B씨는 '09.11월 여성 일반사무원으로 00보험 가입, '21.6월 남성으로 성별 변경하고 보험사에 통보, 보험사는 '21.6월 계약 변경하면서 정산액 96만원 추징
☞ 민원인은 성별을 전환했다는 이유로 고액의 추징금을 일시에 납부하는 것은 부당하다고 민원 제기

[개선방안]

- 보험계약자가 위험 증가로 인한 책임준비금 차액을 일시납부 이외에 분할납부*로도 정산할 수 있도록 표준약관을 개선하겠습니다.

* 준비금 차액이 일정금액(예: 10만원) 이상일 경우 '잔여 보험료 납입기간'과 '5년' 중 긴 기간 동안 증액보험료에 합산하여 분할 납부

- 아울러, 이미 상해보험 등*에 가입되어 있는 계약자에게도 분할납부 선택권이 부여될 수 있도록 하겠습니다.

* '23년 말 기준 상해·질병보험 보유계약 건은 약 9,998만건

개선 사례

◆ '17.11월 월보험료 8만원인 상해보험에 가입한 49세 B씨가 '23.6월 이직(사무직 → 건설기계운전사)으로 보험계약을 변경할 경우

☞ (현재) 준비금 정산액 816만원 일시납 및 월보험료 28만원(14년간) 납부 필요
(개선) 위의 일시납 이외에 월보험료 33만원(14년간) 납부도 선택 가능

3. 대출 청약철회권의 유리한 점, 중도상환과의 차이 등에 대한 금융회사의 안내를 강화하여 소비자가 더 유리한 선택을 하도록 지원하겠습니다.

[배경 및 문제점]

- 그간 대출 청약철회권* 행사와 관련한 문의·민원 등이 지속되어 주요 은행 대출이용자의 청약철회권 행사 현황을 살펴본 결과,

* 「금소법」(546)상 일반금융소비자는 대출받은 날 등으로부터 14일 이내에 자유롭게 계약을 철회할 권리(청약철회권)를 보유

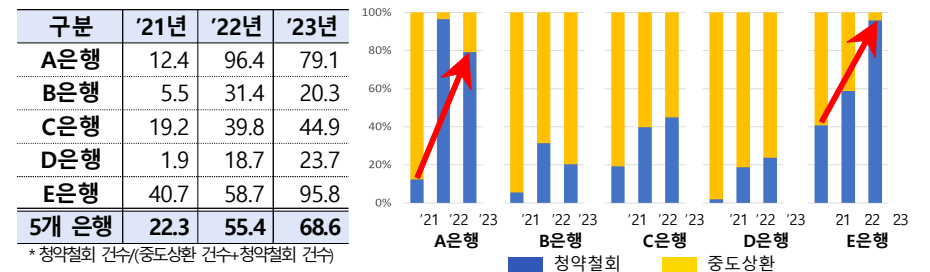
- 법상 부여된 소비자 권리인 청약철회가 중도상환에 비해 일반적으로 더 유리*함에도, 14일 내 청약철회 비중**이 여전히 낮은 상황입니다.

* [청약철회] 인지세 등 실제 발생비용만 반환시 대출 취소 가능, 대출기록 삭제
[중도상환] 중도상환수수료(> 청약철회 반환비용) 납부 시 상환 가능, 대출기록 유지

** ('21년) 22.3% → ('22년) 55.4% → ('23년) 68.6%

- 이는 소비자가 청약철회와 중도상환의 유불리에 대한 충분한 비교·인식 없이 중도상환을 선택하거나, 은행이 업무 부담 등으로 충분한 설명을 하지 않고 있는 측면도 있는 것으로 판단됩니다.
- 은행별로 업무처리 절차 또는 안내 방식 등이 다른 점도 각 은행의 청약철회 비중*에 영향을 미치고 있는 것으로 보이며, 특히 비대면 채널에서 안내 내용과 방식에서 다소 차이가 있는 것으로 확인되었습니다.

주요 은행 14일 이내 대출 청약철회권 행사 비중*



[개선방안]

- 금융회사의 업무방법서, 상품안내 스크립트 및 모바일 앱 안내 문구 등을 개정하여 대출 청약철회권에 대한 소비자 안내를 강화하겠습니다.

- ① 상품가입 단계에서 청약철회권의 기한·행사방법·유리한 점 등에 대해 충분히 설명(영업점, 비대면채널 공통)하고, 발생 가능 비용과 개인신용평가 측면에서도 중도상환과 비교하여 설명이 이루어지도록 하겠습니다.

- ② 소비자가 대출계약 이후 14일 이내 청약철회 또는 중도상환 의사 표명 시에도 실제 발생비용과 개인신용평가 측면에서의 차이에 대해 다시 한번 안내하도록 하겠습니다.

- 비대면 거래 시에도 소비자가 대출 중도상환을 희망할 경우 청약철회권 행사 가능여부 확인 절차를 마련토록 하는 한편, 청약철회권 행사 관련 불이익이 있는 경우 반드시 안내하도록 지도하겠습니다.

※ 금융소비자에 대해서는 보도자료*를 통해 청약철회권 및 중도상환과의 차이를 기 안내함
[대출받은 후 14일 이내 취소하고 싶다면 대출 청약철회권을 적극 활용하세요(24.16일) 참고]

- 김미영 금감원 금융소비자보호처장(위원장)은 “자금융통에 어려움을 겪는 온라인플랫폼 판매자를 지원하고, 보험 또는 대출 이용 소비자의 선택권을 보호하기 위한 과제가 적절히 다루어졌다”고 평가하였으며
- “특히, 온라인플랫폼 판매자의 자금 관련 애로를 해소하기 위해 플랫폼사 및 업계와 적극 협력해주시기를 바란다”고 주문하였습니다.
- 금감원은 앞으로도 다양한 소비자의 의견을 청취하여 불공정한 금융관행을 적극 발굴·개선하겠습니다.

※ 금융감독원 홈페이지(www.fss.or.kr) ⇒ 민원·신고 ⇒ 불공정 금융관행 신고센터

(참고) 과제 추진일정

개선과제	세부 이행방안	추진일정
① 온라인플랫폼 판매자금융 활성화	“금융상품 한눈에” 개편, 대출절차 개선 등	'24년중
② 위험증가시 보험계약 정산액 납부 개선	표준약관 개정 및 시스템 개선	'24년중
③ 대출 청약철회권 안내 강화	업무방법서 및 모바일 앱 안내 문구 등 개정	'24.6월

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