



금융감독원

보도자료

금융은 **튼튼**하게 소비자는 **행복**하게

보도	2024.1.30.(화) 14:00	배포	2024.1.30.(화)		
담당부서	금융소비자보호총괄국 공정금융팀	책임자	국장	이길성	(02-3145-5700)
		담당자	팀장	이 승	(02-3145-5689)
	중소금융감독국 중소금융제도팀	책임자	국장	이종오	(02-3145-6770)
		담당자	팀장	오수진	(02-3145-6775)
	여신금융감독국 여신금융제도팀	책임자	국장	김은순	(02-3145-7550)
		담당자	팀장	이성복	(02-3145-7440)
	보험감독국 건전경영팀 보험제도팀	책임자	국장	서영일	(02-3145-7460)
		담당자	팀장	곽정민	(02-3145-7455)
			팀장	황기현	(02-3145-7474)
	분쟁조정1국 보험분쟁1팀	책임자	국장	원희정	(02-3145-5210)
		담당자	팀장	김영대	(02-3145-5200)
	상품심사판매분석국 예금·대출상품팀	책임자	국장	이준교	(02-3145-8220)
		담당자	팀장	이상돈	(02-3145-8223)
	디지털혁신국 디지털혁신감독팀	책임자	국장	곽범준	(02-3145-7160)
		담당자	팀장	이수인	(02-3145-7180)

“소비자의 눈높이에서 불공정한 금융관행을 하나씩 바꿔 나가겠습니다”

－ 「공정금융 추진위원회」는 제1차 회의를 개최하고 5개 과제를 심의－

- 주요 내용 -

- 금감원은 '24.1.30일 제1차 「공정금융 추진위원회」를 개최하여 대출 중도상환수수료, 보험계약 등과 관련한 불공정한 금융관행을 개선하고 금융 취약계층을 보호하기 위한 5개 과제에 대해 심의하였습니다.

과제1

제2금융권의 대출 중도상환수수료 제도를 합리적으로 개선하여 금융소비자 부담을 경감하겠습니다.

⇒ 제2금융권의 대출 중도상환수수료가 **확일적이고 불합리하게** 산정된 측면이 있어, 대출 취급에 따른 **실제 발생 비용만** 중도상환수수료에 반영되도록 **가이드라인** 등을 마련하여 **합리성과 투명성**을 제고

과제2

보험 승환계약(갈아타기)으로 인해 발생하는 보험계약자의 피해를 구제하겠습니다.

⇒ 보험 승환계약으로 인해 **부담보 기간(보장 제한기간)**이 불합리하게 **확대**되고 나아가 **보험금 지급이 거절**되는 사례 등이 있어, 불합리하게 확대된 **부담보 기간**을 **축소**하고 지급되지 않은 **보험금**을 **지급**토록 하는 한편, 관련 **제도**를 **개선**

과제3 보험회사와 금융소비자 간 합의하에 체결되는 **화해계약의 불공정한 운영 관행을 개선**하겠습니다.

⇒ 보험 **화해계약** 체결 시 **소비자에게 불리한 문구** 기재 등으로 인해 소비자의 **보험금 청구가 제한**되는 사례가 발생하고 있어, **화해계약서**에 화해의 효력에 대한 **안내 문구**를 반영하고 소비자에게 **부당하게 불리한 문구**를 기재하지 않도록 가이드라인을 마련

과제4 대출원리금 상환을 위한 **자동이체 출금 우선순위**를 소비자에게 **유리**하도록 정비하겠습니다.

⇒ 동일 은행에 복수의 대출이 있는 경우 **대출원리금 상환을 위한 자동이체 출금 시 우선순위가 정해져 있지 않아**, 소비자 예상과 달리 일관성 없이 출금되어 **연체정보**가 등록되는 등 피해가 발생하고 있어, 대출원리금 **자동이체 출금 처리 순서**를 금융소비자에게 **유리**하도록 정비

과제5 강압, 사기로 인해 의사에 반하여 대출을 받은 **범죄피해자**에 대한 금융회사의 **채권추심**을 완화하여 **금융 취약계층**을 보호하겠습니다.

⇒ **금융 취약계층**을 **감금·억압**하거나 **사회초년생**을 취업을 미끼로 **유인**하여 대출을 받게한 뒤 대출금을 **편취**하는 사건이 빈번하게 발생하고 있어, 대출 차주의 **범죄피해** 사실이 **객관적으로 확인**될 경우 금융회사가 **범죄피해자**에 대해 **채권추심**을 **유예**할 수 있는 절차를 마련

○ 개선 과제에 대해서는 금융업계의 **의견**을 수렴하여 세부 이행방안을 마련하고 **차질없이 추진**될 수 있도록 **지속적으로 점검**할 예정입니다.

□ 금감원은 앞으로도 「**불공정 금융관행 신고센터**」(금감원 홈페이지) 및 금융소비자 소통채널 등을 통해 **다양한 의견**을 청취하여 **불공정한 금융관행**을 적극 **발굴·개선**하겠습니다.

I

「**공정금융 추진위원회**」 개최 개요

□ 일시 / 장소: '24.1.30.(화) 14시 / 금감원 11층 회의실

□ 참석자: 금감원 금융소비자보호처장(위원장), 소비자보호 담당 부원장보, 민생금융 담당 부원장보, 안전별 소관 부원장보(부서장)
정운영 금융과행복네트워크 이사장, 김경렬 변호사 등*

* 논의에 다양한 목소리가 반영될 수 있도록 외부위원을 확대하고 분야를 다양화하여 Pool (이병준 고려대 교수, 박종훈 KBS 기자, 정운영 금융과행복네트워크 이사장, 이효섭 자본시장연구원 선임연구위원, 김경렬 케이파트너스법률사무소 변호사, 김지아 경제·금융 유튜버)로 운영하며, 안건의 내용에 따라 2~3명 참여

Ⅱ

추진 과제별 주요내용

1 제2금융권 대출 중도상환수수료 제도를 합리적으로 개선하여 금융 소비자 부담을 경감하겠습니다.

- **(현황)** 제2금융권(저축은행, 상호금융, 여전사, 보험회사) 금융회사는 대출 중도상환 발생 시 자금운용 차질에 따른 기회비용, 대출 취급비용 등을 보전하기 위해 0.5% ~ 2.0% 수준의 중도상환수수료를 부과 중입니다.
 - 그러나, 모바일 대출도 영업점 대출과 동일하게 중도상환수수료를 부과하거나 근저당권설정비가 발생하지 않는 신용대출에 대해서도 담보대출 수준의 중도상환수수료를 부과하는 사례가 있는 등 수수료 산정체계가 합리적이지 않은 측면이 있습니다.
 - 이러한 불합리한 관행은 여윳돈이 생긴 소비자가 대출을 중도상환하거나 유리한 조건의 대출로 “갈아타기”할 기회를 제한하는 결과를 가져올 우려도 있습니다.
 - 이와 같이 금융회사의 대출 중도상환수수료가 대출취급 시 실제 발생 비용을 제대로 반영하지 못하고 획일적으로 산정되고 있다는 지적이 지속적으로 제기되어 왔으며
 - 앞서 '23.11월 금융위·금감원 공동으로 은행권 협의 등을 거쳐 중도상환수수료 체계를 개선하기 위한 방안을 발표한 바 있습니다.
- **(개선방안)** 제2금융권도 은행권 제도개선 추진 상황에 맞추어 업계의 의견을 수렴하고 실제 발생 비용만을 반영하기 위한 가이드라인 등*을 마련하여 수수료 체계의 합리성과 투명성을 제고하겠습니다.
 - * 대출 취급채널(대면·비대면), 담보여부(신용·담보), 금리유형(변동·고정금리) 등에 따른 차이를 고려하여 대출금 중도상환에 따른 금융회사의 실제 비용을 명확하게 산정
 - 또한, 대출모집·계약 시 중도상환수수료에 대해 충실히 설명하고 수수료 부과·면제 현황, 산정기준 등을 공시하도록 하겠습니다.

② 보험 승환계약으로 인해 부담보 기간이 불합리하게 확대된 보험계약의 피해자를 구제하고, 제도를 개선하겠습니다.

* 동일한 보험회사에서 기존 계약을 해지하고 비슷한 상품으로 새로운 계약을 체결

- **(현황)** 고혈압 등 만성질환을 보유한 **유병자**는 특정 질병이나 부위에 대해 **일정기간 부담보(보장을 제한)*** 조건으로 보험에 가입할 수 있으나

* (예) 위장질환이 있는 계약자가 3년간 위(胃) 부위에서 발생한 질병을 보장받지 않는 조건('부담보 특약' 부가)으로 보험 가입(단, 보험료는 일반 보험과 동일)

- 동일한 보험회사에서 기존 계약을 해지하고 **보장내용이 유사한** 새로운 계약을 체결한 경우, 새로운 계약 시점부터 부담보 기간을 재산정하는 등

- **보장이 제한되는 기간이 불합리하게 확대***되어 보험금 지급이 거절되는 등 소비자 피해가 우려됩니다.

* '17년~'23.5월 중 생·손보사의 부담보 특약이 부가된 자사 승환계약을 점검한 결과, 부담보 기간이 불합리하게 확대된 계약이 약 **3.2만건**에 달하는 것으로 확인됨

관련 사례

- ◆ 김씨는 '17년, 3년간(부담보 기간) 고혈압에 대해 보장받지 않는 조건으로 A보험에 가입하였습니다. '19년 모집인의 권유로 A보험을 해지한 뒤 **보장 내용 등이 유사한 동일 보험회사의 B보험에 재가입**하였는데, 이 과정에서 고혈압에 대한 **부담보 기간 3년이 다시 시작**되었습니다.

'21년에 김씨가 고혈압으로 보험금을 청구하자 보험사는 B보험 계약 이후 2년 밖에 지나지 않았다는 이유로 **보험금 지급을 거절**하였습니다.

- **(개선방안)** 동일 보험회사 승환계약 전수 조사를 통해 부담보 기간이 불합리하게 확대된 전체 계약건에 대해 부담보 기간을 축소하도록 하고

- 불합리하게 확대된 부담보 기간 중 보험금이 지급되지 않은 건에 대해서 보험금을 지급하도록 하겠습니다.

- 아울러, 승환계약 시 기존 계약의 부담보 경과기간을 감안하여 새로운 계약의 부담보 기간을 설정하도록 제도를 개선하겠습니다.

3 보험회사와 금융소비자 간 합의하에 체결되는 화해계약의 불공정한 운영 관행을 개선하겠습니다.

- **(현황)** 보험금 청구 요건·입증이 일부 미흡한 경우 보험회사와 금융소비자가 상호 양보하고 화해계약*을 체결하여 합의하는 경우가 있으나

* 「민법」(§731~733)에 따라 당사자 간 상호 양보하여 분쟁종료를 약정하고 성립하는 계약으로, 화해 전 법률관계는 소멸되고 화해 내용에 따라 새로운 법률관계가 발생

- 금융소비자가 단순합의로 오해하여 계약의 효력을 부인하는 민원을 제기하거나, 보험회사가 금융소비자에게 불리한 문구를 명시하여 보험금 청구를 제한하는 등 불합리한 업무처리 사례가 다수 발생하고 있습니다.

관련 사례

◆ 이씨는 보험금 청구 요건이 일부 부족한 건에 대해 보험회사와 상호 양보하여 '확인서'에 서명하였습니다. 이씨는 우선 보험금을 일부 지급 받으면서 이후 새로운 사실관계가 밝혀지면 추가 보험금 지급여부에 대해 이의를 제기할 수 있을 것이라고 이해하였습니다.

그러나 이씨가 서명한 '확인서'에 "이와 관련된 일체의 권리를 포기하며 어떠한 경우라도 민·형사상의 소송이나 이의를 제기하지 않을 것을 확인합니다."라는 문구가 있어 새로운 사실관계가 밝혀진 경우에도 소송 등에서 이씨에게 불리하게 적용될 우려가 있습니다.

- **(개선방안)** 금융업계의 의견을 수렴하여 「화해계약서 가이드라인(가칭)」을 마련하고 보험회사로 하여금 준수하도록 하겠습니다.

◆ 가이드라인 반영 사항(예시)

- 1) 화해계약 효력에 대하여 계약서에 안내문구를 포함하고 상세히 설명
- 2) 계약서에 화해의 의미가 드러나는 제목*을 사용하고, 계약서에 계약당사자, 분쟁대상, 화해내용 등 화해계약의 기본요건을 구체적으로 기재

* '신청서', '확인서', '민원확인서' 등이 아닌 '화해계약서', '화해신청서' 등

- 3) 보험소비자에게 부당하게 불리한 문구를 기재하지 않도록 하고, 지연이자 부담 회피 방지를 위해 채무이행기한을 '상당기한 이내'로 명시

- 또한, 화해계약 관련하여 금융소비자가 알아야 하는 유의사항도 알기 쉽게 안내하겠습니다.

4 대출원리금 상환을 위한 자동이체 출금 우선순위를 금융소비자에게 유리하도록 정비하겠습니다.

- **(현황)** 은행은 자동이체 약관 등을 통해 자동이체 시 출금 우선순위를 정하고 있으나, 대부분의 은행에서 같은 자동이체 순위 간에는 처리 순서가 없거나 명확한 기준 없이 운영*하고 있습니다.

* (예) ○○은행의 경우 1) 대출원리금, 2) 지로, 3) 아파트관리비 등의 순서로 자동출금하고 있으나, 동일 순위 내에서는 명시적인 처리 순서가 없거나 불분명하게 운영

- 이에 동일 은행에서 2건 이상의 대출을 받은 경우 대출원리금 등이 금융소비자의 예상과 달리 일관성 없이 자동이체 출금*되어 연체정보가 등록되는 등 소비자 피해가 발생하고 있습니다.

* 2건 이상 대출의 원리금 상환일이 다르더라도, 연체가 발생할 경우 당해 2건의 대출 원리금 출금이 동일자에 발생하게 되는 사례 다수

※ 참고로 주요 은행(4대 시중은행 등) 전체 차주 중 20.1%가 동일 은행에 복수(2건 이상) 대출을 보유 중이고, 이 중 63.6%는 원리금 상환일이 다르며, 이 중 3.4%가 복수의 연체 대출을 보유('23말 기준)

관련 사례

◆ 박씨는 ○○은행으로부터 받은 대출 2건에 대해 연체가 발생하였고 이를 상환하기 위해 자동이체가 약정된 본인 요구불예금 계좌에 연체 금액 일부를 입금하였으나, 은행이 연체일수가 적은 대출 건의 원리금을 먼저 이체처리함에 따라 연체일수가 많은 대출 건의 원리금은 연체가 장기화되어 결과적으로 신용정보원에 연체정보가 등록되는 피해를 입었습니다.

- **(개선방안)** 금융업계 의견을 수렴하여 2건 이상 대출을 보유한 차주에 대한 대출원리금 자동이체 출금 처리 순서를 금융소비자에게 유리하도록 정비하겠습니다.

- 이를 위해 약관을 보완하고 전산시스템을 개선토록 하는 한편, 금융소비자에게 출금 순서를 정확히 안내하도록 하겠습니다.

5 강압, 사기로 인해 의사에 반하여 대출을 받은 범죄피해자에 대한 금융회사의 채권추심 완화방안을 마련하겠습니다.

* 「형법」상 사람의 신체에 대하여 폭행(§260①)을 가하거나, 사람을 협박(§283①)하거나, 기망하여 재물의 교부를 받거나 재산상 이익을 취득(§347①)한 경우 등

□ **(현황)** 금융 취약계층을 감금·억압하거나 사회초년생을 취업유인으로 유인하여 대출을 받게 한 뒤 대출금을 편취하는 사건이 빈번하게 발생하고 있습니다.

○ 금융회사가 선의*인 경우, 피해자는 동 대출계약에 대한 민사적 효력을 부인하기 곤란하여 대출원리금 상환 의무를 부담할 뿐만 아니라 금융회사의 채권추심으로 고통받을 수도 있습니다.

* 「민법」(§110)은 사기·강박에 의한 의사표시의 경우 상대방이 그 사실을 알았거나 알 수 있었을 경우에 한하여 그 의사표시를 취소할 수 있으나, 의사표시의 취소는 선의의 제3자에게 대항할 수 없음

□ **(개선방안)** 대출받은 차주의 범죄피해 사실이 객관적으로 확인*될 경우, 금융회사가 범죄피해자에 대해 채권추심을 유예할 수 있는 업무처리절차를 모범사례, 내규 등을 통해 마련하도록 하겠습니다.

* 정부기관 발급 사건사고 사실확인원, 확정 판결문 등을 통해 확인(범죄피해 입증 책임은 금융소비자에게 있음)

Ⅲ

향후 계획 등

- 김미영 금감원 금융소비자보호처장(위원장)은 제1차 「공정금융 추진 위원회」 회의를 마치면서 “그간 당연하게 여겨온 금융거래 관행을 금융소비자의 눈높이에서 재검토하여 공정하고 합리적인 개선방안을 마련하였다는 점에서 의미 있는 시간이었다”고 평가하였으며

“앞으로 개선 과제가 차질없이 추진될 수 있도록 진행상황을 지속적으로 점검하여 「공정금융 추진위원회」에 보고해 주기 바라며, 금융소비자의 권익을 침해하는 숨어있는 불공정한 금융관행을 더욱 적극적으로 발굴해 달라”고 당부하였습니다.

- 금감원은 앞으로도 「불공정 금융관행 신고센터*」(금감원 홈페이지) 및 금융소비자 소통채널 등을 통해 다양한 의견을 청취하여 불공정한 금융관행을 적극 발굴·개선하겠습니다.

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

(참고) 과제 추진 일정

개선과제	세부 이행방안	추진일정
① 제2금융권 대출 중도상환수수료 제도의 합리성·투명성 제고	관련 가이드라인 등 마련 및 안내	'24.下
② 보험 승환계약으로 부담보 기간이 확대된 보험계약의 피해구제 및 제도 개선	부담보 기간 축소 등 피해구제	'24.1Q
	계약 인수기준 등 제도 개선	'24.2Q
③ 보험회사 화해계약 운영 관행 개선	관련 가이드라인 등 마련	'24.1Q
④ 대출원리금 상환 자동이체 출금 시 우선순위 정비	약관 변경·전산시스템 개선	'24.上
	소비자 안내 강화	
⑤ 강압, 사기에 의한 대출피해자에 대한 추심 완화방안 마련	모범사례, 내규 등을 통해 업무 처리절차 마련	'24.上