

보도	2024.3.5.(화) 14:30	배포	2024.3.5.(화)
담당부서	금융소비자보호총괄국 공정금융팀	책임자	국 장 이길성 (02-3145-5700)
		담당자	팀 장 이 승 (02-3145-5689)
	보험감독국 특수보험팀	책임자	국 장 서영일 (02-3145-7460)
		담당자	팀 장 이재민 (02-3145-7471)
	중소금융감독국 중소금융제도팀	책임자	국 장 이종오 (02-3145-6770)
		담당자	팀 장 오수진 (02-3145-6775)

“일상생활 속에 숨겨진 불공정한 금융관행을 꾸준히 고쳐 나가겠습니다”
 - 「공정금융 추진위원회」 제2차 회의를 개최하고 3개 과제를 심의 -

- 주 요 내 용 -

- 금감원은 '24.3.5일 제2차 「공정금융 추진위원회」를 개최하여 자동차사고 피해자의 보험금 직접 청구, 정기적금 입금지연 시 처리방법, 고령자의 대출 청약철회권 행사 관련 3개 과제의 개선방안에 대해 심의하였습니다.

과제1 자동차사고 피해자가 가해자 측 보험사에 보험금을 직접 청구할 경우에도 신속한 보상이 이루어지도록 제도를 개선하고, 소비자 안내를 강화하겠습니다.

⇒ 보험사가 피해자의 보험금 직접 청구에 대한 증빙서류로 '교통사고접수증(교통사고 신고 후 발급)'을 인정하도록 표준약관의 내용을 명확히 하고, 상품 설명서를 통해 보험금 직접청구 제도에 대해 소비자 안내를 강화

과제2 정기적금 입금지연 시 불이익에 대해 소비자 안내를 강화하고, 입금지연에 따른 차감 이자 부과기준을 개선하여 소비자 부담을 완화하겠습니다.

⇒ 정기적금 입금지연 시 이자차감 또는 만기이연 등 처리방식에 대해 가입 시점과 만기시점에 안내를 강화하여 소비자 선택권을 보장하고, 일부 과도한 입금지연이율을 합리적 수준으로 개선

과제3 고령 금융소비자가 대출 청약철회권을 원활히 행사할 수 있도록 안내 절차를 개선하는 등 고령 금융소비자 보호를 강화하겠습니다.

⇒ 고령 금융소비자에 대해 대출성 상품 청약 철회 가능기간 종료 이전에 청약철회 의사를 별도 확인하는 절차를 마련하고, 고령 금융소비자에 대한 대출 청약 철회 가능기간을 유연하게 운영하도록 유도

I 「공정금융 추진위원회」 개최 개요

- 일시 · 장소: '24.3.5.(화) 14시 30분 · 금감원 11층 회의실
- 참석자: 금감원 금융소비자보호처장(위원장), 소비자보호 담당 부원장보, 민생금융 담당 부원장보, 안전별 소관 부원장보(또는 부서장) 이호섭 자본시장연구원 선임연구원, 김지아 금융 유튜브 등*

* 다양한 관점에서 논의하기 위하여 6명의 외부위원 Pool을 구성하고 안전에 따라 2~3명 참여

II 추진 과제별 주요내용

1 자동차사고 피해자가 가해자 측 보험사에 보험금을 직접 청구할 경우에도 신속한 보상이 이루어지도록 제도를 개선하고, 소비자 안내를 강화하겠습니다.

- **(현황)** 자동차사고 피해자는 가해자가 대인사고 접수를 거부할 경우에도 가해자 측 보험사에 '교통사고접수증'과 진단서 등을 제출하여 보험금을 직접 청구할 수 있습니다.

- 기존에는 경찰 수사가 종결된 후 발급되는 '교통사고사실확인원'이 필요하였으나, '23.5월부터는 관련 법령*이 개정되어 사고 신고 즉시 발급가능한 '교통사고접수증'으로도 청구**할 수 있게 되었습니다.

* 자동차손해배상 보장법 시행령 §7② : 보험금등의 지급청구절차 중 첨부서류

** 다만, 보험금 지급을 위하여 사고와 피해 간 인과관계 등에 대한 추가조사가 필요할 수 있으며, 피보험자(가해자)는 피해자의 직접청구에 대해 항변권 행사 가능

- 그러나, 일부 보험사가 '교통사고접수증'만으로는 사고원인, 피해 내용 등 객관적인 피해를 확인할 수 없다며 여전히 '교통사고사실확인원'을 요구한다는 민원이 지속적으로 제기되고 있습니다.

관련 사례

- ◆ A씨는 자동차사고 후 가해자 측이 경미한 사고를 이유로 대인접수를 거부하자, 치료를 위해 가해자 측 보험사에 '교통사고접수증'과 진단서를 제시하여 보험금 지급을 직접 청구하였으나, 보험사는 경찰 조사 이후 접수를 받아주겠다고 거절

(참고) '교통사고접수증'과 '교통사고사실확인원' 비교

구 분	교통사고접수증	교통사고사실확인원
발급 주체	경찰서장	좌 등
발급 시점	교통사고 발생 신고 후	경찰수사 종결 후 ^{*)}
발급 용도	교통사고 신고를 접수한 사실을 증명	교통사고에 대한 경찰수사 결과 사실관계를 확인
주요 내용	사고 신고자 성명·주소	좌 등
	사고 발생 일시·장소	좌 등
	-	사고원인(12대 중과실 사고여부)
	-	피해 내용(부상자수 등)
	-	사고 내용(과실책임자 등)

주) 통상 2~3주 소요, 마디모 검사를 실시할 경우 2~3개월 소요

- **(개선방안)** 자동차사고 피해자가 보험금을 직접 청구할 경우, 제출 서류로 '교통사고접수증'을 인정하도록 「자동차보험 표준약관」의 내용을 명확히 개정*하겠습니다.

* 현재 표준약관에서는 '교통사고 발생사실을 확인할 수 있는 서류'로 정하고 있어 교통사고접수증이 이에 해당하는지가 불명확

※ 표준약관 개정 전이라도 보험회사가 자동차손해배상보장법 시행령 개정내용을 준수하여 교통사고접수증을 제출서류로 인정하도록 旣지도완료

- 아울러, 자동차보험 가입 과정에서 직접청구 제도에 대한 안내가 미흡하여 피해자가 스스로 인지하여 활용해야 하는 경우가 많은데
- 피해자 및 피보험자가 직접청구 제도를 충분히 알고 적극적으로 활용할 수 있도록 자동차보험 상품설명서에 관련 안내사항을 추가하도록 하겠습니다.

② 정기적금 입금지연 시 불이익에 대해 소비자 안내를 강화하고 입금지연에 따른 차감 이자 부과기준을 개선하여 소비자 부담을 완화하겠습니다.

- **(현황)** 저축은행 및 상호금융은 정액적립식 적금 가입자가 월저축금을 약정일보다 늦게 입금할 경우, 만기 약정이자 지급 시 지연이자를 차감*하거나 지연일수만큼 만기를 지연**하고 있습니다.

* (예) 순지연일수에 대한 당초 약정이자(예:4%)와 지연 입금에 대한 추가이자(α%)를 차감
[입금지연이자 = 월저축금 X 입금지연이율(4%+α%) X (총지연일수 - 총선납일수) ÷ 365]

** (예) 12개월 만기 적금 순지연일수가 120일인 경우 만기를 10일 지연하고 만기약정금액 지급
[만기이연일수 = (총지연일수 - 총선납일수) ÷ 계약월수]

- ① 그러나, 상품설명서에 입금지연에 따른 이자차감 또는 만기이연에 대한 설명이 미흡하여 소비자가 이를 정확히 이해하기 어렵고

- ② 약관에는 입금지연 시 소비자 요청에 따라 이자를 차감하거나 만기를 이연할 수 있다고 명시되어 있음에도 소비자가 사전에 선택하는 절차가 없으며, 만기 시에도 양 방식간 유불리를 비교하는 안내가 부족합니다.

- ③ 또한, 이자차감 시 입금지연이율을 금융회사별로 제각각 다르게 적용*하고 있으며, 일부 저축은행은 과도한** 수준의 입금지연이율을 적용하고 있음을 확인하였습니다.

* ①약정이율, ②약정이율+추가이율, ③고정이율

** (예) 약정이율과 무관한 최대 21%의 고정이율 부과, 약정이율의 최대 2배 수준 이율 부과

관련 사례

◆ B씨는 ○○저축은행 3년 만기 정기적금 만기일에 이자를 수령하는 과정에서 약정이율(2.9%)에 추가이율(1.5%)이 가산된 입금지연이율(4.4%)이 적용되어 이자가 차감된 사실을 확인하였으나, 가입 당시 이자 차감에 대해 안내받지 못함

- **(개선방안)** 입금지연에 따른 영향을 충분히 안내하여 '소비자의 알권리'를 제고하고 선택권을 보장하는 한편, 입금지연이율 부과 기준을 합리적으로 개선하여 소비자 부담을 완화하겠습니다.

- ① 가입 시점에 입금지연 시에는 이자차감 또는 만기이연으로 소비자에게 불이익이 발생할 수 있음을 상세히 안내하고, 상품설명서에도 입금지연이율을 명확하게 기재하도록 하겠습니다.

- ② 소비자가 입금지연 시 처리방식을 직접 선택할 수 있도록 가입 절차 및 전산시스템을 개선하고, 만기 알림을 통해 각각의 처리 방식에 따른 영향을 안내하여 재선택의 기회를 보장하겠습니다.

- ③ 입금지연이율 산정 시 약정이율에 가산하는 추가이율을 소비자가 수용가능한 합리적인 수준으로 개선하겠습니다.

※ 저축은행중앙회, 상호금융중앙회 등과 T/F를 구성하여 대고객 안내 강화, 소비자 선택권 보장 및 입금지연이율 합리화(예: 정액적립식과 자유적립식 적금간 금리 차이 반영) 등에 대한 세부 기준을 마련할 예정

† 은행권의 경우도 필요시 소비자 안내 관련 사항 등에 대해서 개선 예정

③ 고령 금융소비자가 대출 청약철회권을 원활히 행사할 수 있도록 안내 절차를 개선하는 등 고령 금융소비자 보호를 강화하겠습니다.

□ **(현황)** 「금소법」(§46)에 따라 금융소비자는 금융상품 가입 후 정해진 기간* 내에 계약을 자유롭게 철회할 권리(청약철회권)를 보장받습니다.

* (대출성 상품) 계약서류 제공일 계약체결일 또는 계약에 따른 금전재화 등 지급일로부터 14일
(보장성 상품) 보험증권 수령일로부터 15일, 청약일로부터 30일 중 먼저 도래하는 기간
(투자성 상품(자문 포함)) 계약서류 제공일 또는 계약체결일로부터 7일
- 단, 거래 당사자 사이에 위 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 약정한 기간임

○ 그러나, 금융회사가 금융취약계층인 고령자에 대한 보호를 강화하기 위해 업권별로 마련한 「고령 금융소비자 보호 가이드라인」에는 청약철회권 관련 내용이 현저하게 부족한 실정입니다.

○ 반면, 영업점 폐쇄 등으로 고령자의 금융 접근성이 저하되는 가운데 고령자 특성상 법상 정해진 기간 내에 청약철회권을 행사하지 못하는 등 대출성 상품*의 철회권 행사에 제약이 발생할 여지가 많습니다.

* ① 투자성 상품은 철회 가능기간 내에 금전 등의 운용에 동의 시 철회 대상에서 제외되고,
② 보장성 상품의 경우 65세 이상 고령소비자가 통신판매 채널(TM)을 통해 청약한 경우에는 45일로 확대 운영하고 있어서 청약철회권 행사에 대한 제약 여지가 크지 않음

□ **(개선방안)** 고령자에 대해 청약철회권을 보다 충실히 안내할 수 있도록 금융업권과 함께 「고령 금융소비자 보호 가이드라인」을 개정하여

- ① 대출 취급 시 청약철회권 행사의 효력, 중도상환*과의 차이 등 청약철회권에 대한 안내를 보다 강화하고,
- ② 철회 가능기간 종료 전에 유선·문자 등으로 추가 안내하며,
- ③ 철회 가능기간 이후에도 불가피한 사유(예: 입원 등)가 있을 경우 유연하게 판단할 수 있는 근거를 마련토록 하겠습니다.

* 중도상환은 행사기간에 제한이 없고 중도상환수수료가 발생하며 대출이력이 유지됨

○ 나아가 금융회사에 「금소법」(§46)상 당사자 간 약정을 통해 철회 가능기간을 법상 명시된 기간보다 더 길게 운영할 수 있는 점을 안내하고, 고령자에 대해 철회 가능기간을 확대 운영 중인 사례*를 전파하여 금융회사가 자율적으로 고령 금융소비자 보호를 강화하도록 유도하겠습니다.

* ○○캐피탈은 70세 이상 고령 금융소비자의 대출성 상품에 대해서는 30일로 운영 중

- 아울러, 고령 금융소비자 보호를 강화한 금융회사에 대해서는 소비자보호 실태평가에 반영하는 등 인센티브를 부여하는 방안도 검토해 나가겠습니다.

III 향후 계획 등

□ 김미영 금감원 금융소비자보호처장(위원장)은 “보험금 청구 절차, 적금 이자 수령 등 우리의 일상에서 빈번히 발생할 수 있는 일에 숨겨져 있던 불공정한 금융관행과 함께, 금융취약계층인 고령 금융소비자 보호를 위한 적합한 과제가 다루어졌다”고 평가하였으며

○ “최근 대규모 ELS 투자 피해 발생 등으로 소비자보호의 중요성이 더욱 강조되고 있는 점을 감안하여 앞으로도 불공정한 금융관행을 지속적으로 발굴·개선하여 금융소비자의 권익이 보호될 수 있도록 힘써주기를 부탁드립니다.”고 당부하였습니다.

□ 금감원은 앞으로도 다양한 소비자의 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	일정
① 자동차사고 피해자의 보험금 직접청구 절차 개선	자동차보험 표준약관 개정	'24년중
	자동차보험 표준 상품설명서 개정	'24.상
② 정기적금 입금지연 관련 소비자 권익 강화	T/F 구성 및 세부 부과기준 마련	'24.상
	상품설명서 개정 및 전산시스템 개선	'24년중
③ 대출 청약철회권 관련 고령 금융소비자 보호 강화	우수사례 등 공유	'24.1Q
	가이드라인(안내 강화 등) 개정	'24.상

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