

<b>보도</b>	<b>2024.4.1.(월) 15:30</b>	<b>배포</b>	2024.4.1.(월)
-----------	---------------------------	-----------	--------------

<b>담당부서</b>	금융소비자보호총괄국 공정금융팀	<b>책임자</b>	국 장 이길성 (02-3145-5700)
		<b>담당자</b>	팀 장 이 승 (02-3145-5689)
	상품심사판매분석국 보장상품팀	<b>책임자</b>	국 장 이준교 (02-3145-8220)
		<b>담당자</b>	팀 장 송상욱 (02-3145-8242)

“상속 금융재산 인출 불편 해소 및  
 근로자의 보험수익권 제고에 적극 앞장서겠습니다”

- 「공정금융 추진위원회」 제3차 회의를 개최하고 2개 과제 심의 -

- 주요 내용 -

- 금융감독원은 '24.4.1.(월) 제3차 「공정금융 추진위원회」를 개최하여 상속 금융재산 인출 관련 소비자 불편 해소 및 단체보험 가입 근로자의 보험수익권 제고 등 2개 과제의 개선방안을 심의\*하였습니다.

\* 참석자: [금감원] 금융소비자보호처장(위원장), 소비자보호 담당 부원장보, 민생금융 담당 부원장보, [외부위원] 이병준 고려대 교수, 김지아 금융 유튜브

**과제1** 금융소비자가 상속 금융재산을 인출하는 과정에서 겪는 불편이 최소화 되도록 금융소비자 입장에서 관련 제도를 개선하겠습니다.

⇒ 금융소비자 제출서류 등에 대한 공통기준을 마련하여 알기 쉽게 안내하고, 소액 상속 금융재산 인출 절차를 간소화하는 등 제도를 개선하여 금융 소비자의 상속 금융재산 인출 과정의 편의성을 제고

**과제2** 근로자의 업무외 재해로 인한 단체보험 보험금이 근로자에게 직접 지급될 수 있도록 하여 근로자의 보험수익권을 제고하겠습니다.

⇒ 업무외 재해로 인한 단체보험금에 대해 근로자 또는 유족을 보험수익자로 지정토록 단체상해(재해)보험 약관 개선 등을 추진

- 아울러 지난 1차(1.30일) 및 2차(3.5일) 「공정금융 추진위원회」에서 심의한 8개 안건의 이행상황도 점검 하였습니다.

I 추진 과제별 주요내용

1. 금융소비자가 상속 금융재산을 인출하는 과정에서 겪는 불편이 최소화 되도록 금융소비자 입장에서 관련 제도를 개선하겠습니다.

[ 배경 및 문제점 ]

- 금융거래자가 사망하면 금융회사에 예치된 재산(예금, 증권, 보험 환급금 등)은 상속인의 소유가 되며, 대표상속인은 공동상속인 전원의 동의를 얻어 금융회사에 사망자 계좌의 인출·명의변경 등을 요청할 수 있습니다.
- 그러나, 다음과 같이 금융회사별로 요구하는 제출서류가 상이하거나 일부 과도한 측면이 있고, 꼭 필요한 경우가 아니어도 상속인의 영업점 방문을 요구하는 등 금융소비자의 불편이 발생하고 있습니다.

① 상속인 제출서류 관련 공통기준 마련 및 안내 미흡

- 일부 금융업권은 상속인의 제출서류에 대한 공통된 기준이 없어 회사별로 다르게 운영하고 있고, 공통기준이 있는 경우에도 상속인 간 다툼으로 인한 민원 발생 우려 등으로 중복·과도한 서류를 요구하는 경우가 있습니다.

중복·과도한 서류 요구 사례

- ◆ 사망자의 가족관계증명서를 통해 상속인 범위 확인이 가능한 상황임에도, 제적등본 또는 혼인관계증명서를 추가 요구
- ◆ 점포를 방문하지 않은 상속인의 위임서류(인감날인 위임장, 인감증명서 첨부)를 통해 본인 확인이 가능함에도, 해당 상속인의 실명확인증표(신분증 사본)를 추가 요구

- 또한, 금융회사 홈페이지 등에 상속인 제출서류를 안내하지 않거나 금융회사 직원이 불필요한 서류를 잘못 요구하는 경우도 있습니다.

② 상속 금융재산 인출을 위해 영업점 방문 필요

- 일부 상호금융업권은 다른 단위조합(동일업권)에서 개설된 계좌의 상속업무를 취급하지 않아, 상속인이 사망자가 계좌를 개설했던 해당 단위조합을 직접 방문해야 합니다.

- 아울러, **영업점이 계속 줄어들고 있음에도 대부분의 금융회사는 '비대면 상속 금융재산 인출 서비스'를 운영하지 않아**, 영업점 방문이 어려운 금융소비자(도서지역 거주 등)들의 **시간·비용 부담이 큼**이다.

**금감원 민원 접수 사례**

◆ 부산에 거주하는 A씨는 사망한 부친 명의의 신용거래 증권계좌를 신속하게 정리하고 싶었으나, 서울에만 지점이 있는 △△증권회사에 **직접 방문**해야 계좌 정리가 가능하여 **불편 발생**

**③ 소액 상속 금융재산 인출 불편**

- 대부분의 금융회사는 **소액 상속 금융재산에 대해서는 인출 절차를 간소화\***하고 있으나,  
금융회사별 **기준(금액, 요건)이 다르고** 금액 기준을 다소 **보수적\*\***으로 운영하는 측면이 있어, **소액임에도 상속 절차가 복잡**합니다.
- \* 일정금액 이하의 상속 금융재산은 상속인 1인의 신청(위임서류 생략) 등으로 전액 인출
- \*\* 대부분의 금융회사는 이종지급 위험 등을 고려하여 상속 금융재산 합계 '100만원 이하에 대해서만 간소화 절차를 운영하고 있으며, 일부 금융회사는 간소화 절차를 미운영

**금감원 불공정 금융관행 신고센터 접수 사례**

◆ 해외 시민권자 B씨는 사망한 모친 명의의 소액 상속 금융재산(10만원 미만)의 인출을 ○○보험회사에 요청하였으나, **상속인 제출서류로 '외국 변호사의 공증을 받은 위임장' 및 '변호사 자격증 사본' 등 과도한 서류를 요구**받음

**[ 개선방안 ]**

문제점	개선방안
상속인 제출서류 관련 공통기준 마련 및 안내 미흡	① 상속인 제출서류 관련 공통기준 마련 ② 상속인 제출서류 안내 및 금융회사 직원 교육 강화
상속 금융재산 인출을 위해 영업점 방문 필요	③ 상호금융업권의 조합 간 상속 금융재산 인출 활성화 ④ '비대면 상속 금융재산 인출 서비스' 자율적 확대 유도
소액 상속 금융재산 인출 불편	⑤ 소액 상속 금융재산 인출 절차 간소화 유도

**① 상속인 제출서류 관련 공통기준 마련**

- 금융업계와 함께 **상속인 제출서류\*** 관련 **공통기준을 마련**하고, **기준 공통기준은 개선**하여 **금융소비자의 불편과 혼란을 줄이**겠습니다.
- \* (예) 점포 방문 상속인의 실명확인증표, 피상속인의 가족관계증명서 및 기본증명서, 점포 미방문 상속인 위임서류, 상속인 유형별 추가 제출서류 등 최소한의 필수서류만 징구

**② 상속인 제출서류 안내 및 금융회사 직원 교육 강화**

- 금융감독원 및 각 금융협회 홈페이지 내 '**상속인 금융거래 조회 화면**' 등에 **상속인 제출서류에 대한 안내를 강화**하고,  
**금융회사 홈페이지에도 게시**토록 하여 **금융소비자가 보다 손쉽게** 제출서류를 **확인**할 수 있도록 하겠습니다.

※ [참고] 금융감독원은 사망자 등의 금융재산 일괄조치가 가능한 「상속인 금융거래 조회 서비스」를 제공하고 있으며, 상속인은 신청일로부터 7~20일 이내에 금융감독원 홈페이지 ([www.fss.or.kr](http://www.fss.or.kr) ⇒민원신고⇒상속인 금융거래 조회) 또는 각 금융협회 홈페이지 등에서 조회 가능

- 또한, 복잡한 상속 금융재산 관련 업무 처리 시 **금융회사 직원의 이해부족**으로 인한 소비자 혼란이 없도록 **교육도 강화**하겠습니다.

**③ 상호금융업권의 조합 간 상속 금융재산 인출 활성화**

- 금융소비자의 **불편 해소**를 위해 동일 상호금융권의 **조합 간 상속 금융재산 인출이 보다 원활**하게 이루어지도록 **업계와 협의**해 나가겠습니다.

**④ '비대면 상속 금융재산 인출 서비스' 자율적 확대 유도**

- 금융업계와 '**비대면 상속 금융재산 인출 서비스 확대 방안 논의, 운영사례\* 전파**' 등을 통해 금융회사가 **자율적으로 비대면 거래를 확대**하여 **금융소비자의 편의를 제고**하도록 유도하겠습니다.

\* ○○은행: 대협업체에서 상속인을 방문하여 본인확인 및 서류징구  
△△보험, □□증권: 소액 상속 금융재산의 경우 우편 또는 팩스로 신청서류 제출

**⑤ 소액 상속 금융재산 인출 절차 간소화 유도**

- **소액 상속 금융재산에 대해서는 분쟁발생 가능성, 유사사례** 등을 종합적으로 고려하여 **인출 절차를 간소화하도록 유도\***하겠습니다.
- \* '100만원 초과' 상속 금융재산에 대해서도 간소화 절차를 운영하는 사례 공유 등

## 2. 근로자의 업무外 재해로 인한 단체보험 보험금이 근로자에게 직접 지급될 수 있도록 하여 근로자의 보험수익권을 제고하겠습니다.

### [ 배경 및 문제점 ]

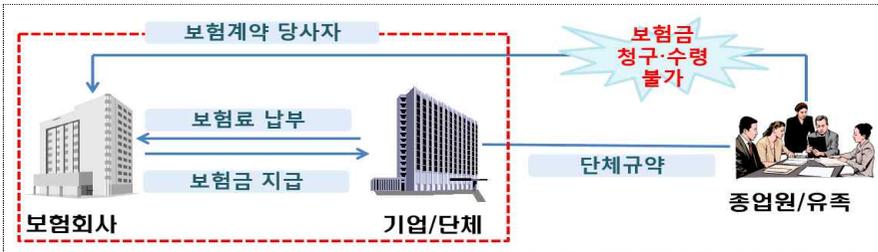
□ 기업 등(5인 이상 단체)이 가입하는 **단체보험**은 근로자의 사망, 후유장애, 실손의료비 등을 보장하기 위한 보험입니다.

○ 그러나 **보험수익자**를 근로자가 아니라 **기업**(또는 사업주)으로 지정하는 경우도 상당하여 **근로자 및 사업주 간 보험금\*\* 수령 관련 다툼**이 발생하고 있습니다.

\* '23년말 단체보험계약 보유건수는 176만건으로 그 중 기업이 수익자인 계약은 41만건(약 24%)

\*\* '23년말 단체보험금 지급건수 528만건(약 1조9천억원) 중 7.6만건(약 2천억원)이 기업이 수익자인 경우

### 단체보험 계약 시 기업이 보험금을 수령하는 구조



□ 현행 **상법**\*(§735의3③)상 “**기업을 보험금 수익자로 한다**”는 단체(기업)규약이 있으면 근로자의 서면동의 없이도 기업이 근로자의 사망 보험금 등을 수령하는 단체보험에 가입할 수 있습니다.

\* 생명보험에서는 타인의 사고로 보험금을 수령하는 보험에 가입하려면 타인의 서면동의가 필요(§731)하나, 단체보험의 경우 단체규약이 있으면 예외를 인정(§735조의3)

○ 근로자(乙)는 사업주(甲)에게 고용되는 **입장**이어서 현실적으로 “**기업을 보험금 수익자로 한다**”는 단체규약을 거부하기는 곤란하며

○ 이에 **보험수익자**가 근로자(또는 유족)가 아닌 **기업**(또는 사업주)으로 지정됨에 따라 **보험금 수령과 관련한 민원·소송\***이 지속되고 있습니다.

\* '11년 이후 보험수익자가 기업으로 지정된 단체보험계약에서 보험회사를 상대로 한 민원소송은 99건 근로자가 보험회사가 아닌 기업을 대상으로 직접 소송을 하는 경우도 많을 것으로 추정

### 단체보험 계약 시 기업이 보험금을 수령하는 민원 사례

◆ (사례1) 민원인 C씨는 근로자(피보험자)로서 기업 휴무일에 업무外 용무로 자동차를 운전하던 중 교통사고를 당하여 보험금(4,800만원)을 청구하였으나 기업이 보험수익자라는 이유로 보험회사는 근로자에게 보험금 지급을 거절

◆ (사례2) 업무外 사유(질병)로 근로자(피보험자)가 사망하자 기업이 보험회사로부터 보험금을 수령하였고, 민원인인 근로자의 유족 D씨가 보험회사에 보험금을 청구하였으나 보험회사는 이미 보험금을 지급했다는 이유로 보험금 지급을 거절

□ 이와 같은 단체보험금 다툼을 해결하기 위해 정부부처 및 감독당국은 단체보험 가입 시 ‘**피보험자의 동의 요건**’을 신설하는 등 **근로자의 보험수익권 제고**를 위한 다양한 **제도개선**을 추진해 왔습니다.

○ 그럼에도 불구하고, **업무外 재해\*** 보험금이 근로자에게 **지급되지 않는 문제**가 여전히 발생하는 상황입니다.

\* 휴일 자동차 사고로 인한 사망, 산악회 등 휴일 동호회 활동 중 상해 등

### 그간의 단체보험 관련 제도개선 내용

◆ (’05년) 사망보험금 수익자가 기업인 경우 보험회사에 보험금 청구시 **법정 상속인(유족) 확인서**를 제출토록 개선

◆ (’14년) ‘단체규약에서 명시적으로 정한 경우’ 또는 ‘**피보험자의 서면동의를 받은 경우**’에만 **회사를 수익자로 지정** 가능토록 상법 개정\*(§735조의3③)

\* 사업자가 직원들에 대한 단체보험을 가입하면서 사업자 자신을 수익자로 하여 보험금을 수령하고 직원에게 지급하지 않는 경우를 방지하기 위한 목적

◆ (’15년) 기업이 직원의 **사망보험금**을 청구할 경우, 유가족이 이를 인지할 수 있도록 **유가족 통지 등 절차**를 마련

### [ 개선방안 및 기대효과 ]

□ 업무外 재해로 인한 **단체상해(재해)보험 보험금**에 대해서는 단체보험 계약의 **피보험자인 근로자(또는 유족)**가 보험회사에 **보험금을 직접 청구**할 수 있도록 **보험약관**을 개선하여 근로자의 **보험수익권**을 제고하겠습니다.

○ 이는 단체보험의 **업무外 재해 보험금**을 근로자의 **몫**으로 인정하고 있는 **대법원의 판결** 취지에도 부합합니다.

◆ (사안의 개요) 근로자(피보험자)인 E씨가 새벽에 업무외 용무로 승용차 운전 중 교통사고로 사망하자 근로자의 유족이 기업에 단체보험 사망보험금(3억2천만원) 지급을 요구하였으나, 기업은 자신이 수익자라는 이유로 유족에게 보험금 지급을 거절 (판결요지) 대법원은 피보험자가 단체보험계약의 보험수익자를 단체(기업)로 지정 하는데 동의한 것은, 업무외 재해로 보험사고가 발생한 경우 단체(기업)가 보험금을 수령·보유하는 것이 아니라 피보험자(또는 유족)에게 지급하는 의미로 보는 것이 적합하다고 판시하면서 사망보험금을 유족에게 지급하도록 판결(붙임2 참조)

○ 또한, 근로자가 소속된 기업(단체)이 보험회사로부터 업무외 재해 보험금을 직접 수령한 후 이를 근로자 또는 유족에게 전혀 지급하지 않거나 일부만 지급하는 불공정한 사례도 막을 수 있을 것입니다.

□ 앞으로도 단체보험의 피보험자인 근로자의 보험수익권이 적절하게 보장될 수 있도록 정부 관계부처 및 이해관계자들과 긴밀한 논의를 통하여 관련 법규 개정 추진 등의 노력도 지속하겠습니다.

## II 향후 계획 등

□ 김미영 금감원 금융소비자보호처장(위원장)은 “상속 금융재산 인출 등 일상 속 숨은 불편을 해소하고, 재해로 피해를 입은 근로자 등을 두텁게 보호하기 위한 과제가 적절히 다루어졌다”고 평가하였으며

○ “특히, 상속 금융재산 인출은 금번 제도개선에서 한 걸음 더 나아가 우리나라의 발전된 IT기술을 활용하여 ‘온라인 원스톱 인출 서비스’ 도입방안에 대해서도 관계부처 및 업계와 함께 적극적으로 검토 해주기를 바란다”고 주문하였습니다.

□ 또한, 금번 회의에서는 지난 1·2차 「공정금융 추진위원회」에서 심의한 8개 안전에 대해 현재까지 이행상황을 점검하고, 추가 이행과제를 차질없이 추진하기로 하였습니다.

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

※ 금융감독원 홈페이지([www.fss.or.kr](http://www.fss.or.kr)) ⇒ 민원·신고 ⇒ 불공정 금융관행 신고센터

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

## 붙임1 제1~3차 「공정금융 추진위원회」 개선과제 추진 일정

회차	개선과제	세부 이행방안	추진일정
제1차 (‘24.1.30.)	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 계약 인수기준 등 제도 개선	‘24.4월 ‘24.上
	③ 보험회사 화해계약 운영 관행 개선	관련 가이드라인 마련 보험회사 내규 반영 및 시행	완료 ‘24.上
	④ 대출원리금 상환 자동이체 출금 시 우선순위 정비	약관 변경·전산시스템 개선 소비자 안내 강화	‘24.上
	⑤ 강압, 사기에 의한 대출피해자에 대한 추심 완화방안 마련	우수사례 등 공유 내규 등을 통해 업무처리절차 마련	완료 ‘24.上
제2차 (‘24.3.5.)	① 자동차사고 피해자의 보험금 직접청구절차 개선	자동차보험 표준약관 개정 자동차보험 표준 상품설명서 개정	‘24년중 ‘24.上
	② 정기적금 입금지연 관련 소비자 권익 강화	T/F 구성 및 세부 부과기준 마련 상품설명서 개정 및 전산시스템 개선	‘24.上 ‘24년중
	③ 대출 청약철회권 관련 고령 금융 소비자 보호 강화	우수사례 등 공유 가이드라인(안내 강화 등) 개정	완료 ‘24.上
제3차 (‘24.4.1.)	① 상속 금융재산 인출 관련 소비자 불편 개선	상속인 제출서류 관련 공통기준 마련 상속인 제출서류 안내 및 금융회사 직원 교육 강화	‘24.上
		상호금융업권의 조합 간 상속 금융 재산 인출 활성화 비대면 상속 금융재산 인출 서비스 자율적 확대 유도 소액 상속 금융재산 인출 절차 간소화 유도	‘24년중
	② 단체보험 가입 근로자의 보험수익권 제고방안 마련	단체상해(재해) 보험약관 개정	‘24.上

판결 이유 中

이 사건 보험계약은 보험계약자인 피고가 보험료를 납입하되, 보험기간 중에 피보험자인 소외인등 직원이 재해로 사망하는 보험사고가 발생할 경우에는 보험자인 피고 보조참가인(이하 '참가인'이라 한다)이 보험수익자인 피고에게 사망보험금을 지급하고, 보험기간의 만기까지 보험사고가 발생하지 아니하는 경우에는 참가인이 피고에게 납입한 보험료의 일부를 지급하는 내용의 단체보험계약으로서 그 보험사고를 소외인등의 업무상 재해로 인한 사망 또는 부상에 국한시키지 아니한 점, 소외인이 업무상 재해가 아닌 사망이나 부상을 당하는 보험사고가 발생한 경우에까지 피고가 그 보험금을 수령하여 보유하는 것을 용인할 의도로 특별히 보험수익자를 피고로 하는 이 사건 보험계약 체결에 동의하였다고 보기는 통상적으로 어려운 점 등에 비추어 보면 피고와 소외인사이에서 특별히 다른 약정을 하였다는 사정이 없는 한, 이 사건 보험계약의 보험기간 내에 보험사고가 발생하지 아니한 경우에는 만기 급여금을, 업무상 재해로 인한 보험사고가 발생한 경우에는 보험금을 각 피고가 수령하여 보유하되, 업무외 재해로 보험사고가 발생한 경우에는 피고가 보험금을 수령하여 이를 보유하는 것이 아니라 피보험자인 소외인이나 그 유족에게 지급하기로 하는 의미로 보험수익자를 보험계약자인 피고로 하는 데 대하여 소외인이 동의한 것이라고 보는 것이 당사자의 의사에 부합하는 해석이라고 하겠다 (대법원 1999. 5. 25. 선고 98다59613 판결 등 참조).

(이하 생략)