

# 금융소비자의 소리



# 금융소비자의 소리

## Contents

### I. 금융민원 및 금융상담 동향

2021년도 금융민원 및 상담동향	3p
--------------------	----

### II. 소비자보호 업무현황

1. 은행권의 미수령 연금저축 및 퇴직연금 찾아주기 추진실적	11p
2. 청소년의 올바른 금융습관을 위한 금융교육 동영상 제작·배포	15p
3. 유용한 금융정보 따라하기 Step by Step! 교육영상 제작	17p
4. 2021 금융감독원 포용금융 유공자 포상	19p

### III. 소비자보호 제도개선

1. 무·저해지보험의 상품설계를 합리적으로 개선	20p
2. 「자동차보험 표준약관」 개선	23p

# I 금융민원 및 금융상담 동향

## 1 2021년 금융민원 및 상담동향

### 1 개황

◆ '21년중 접수된 금융민원은 총 87,197건(이중 분쟁민원은 30,495건, 전체민원의 35.0%)으로 전년(90,334건) 대비 3.5%(3,137건) 감소

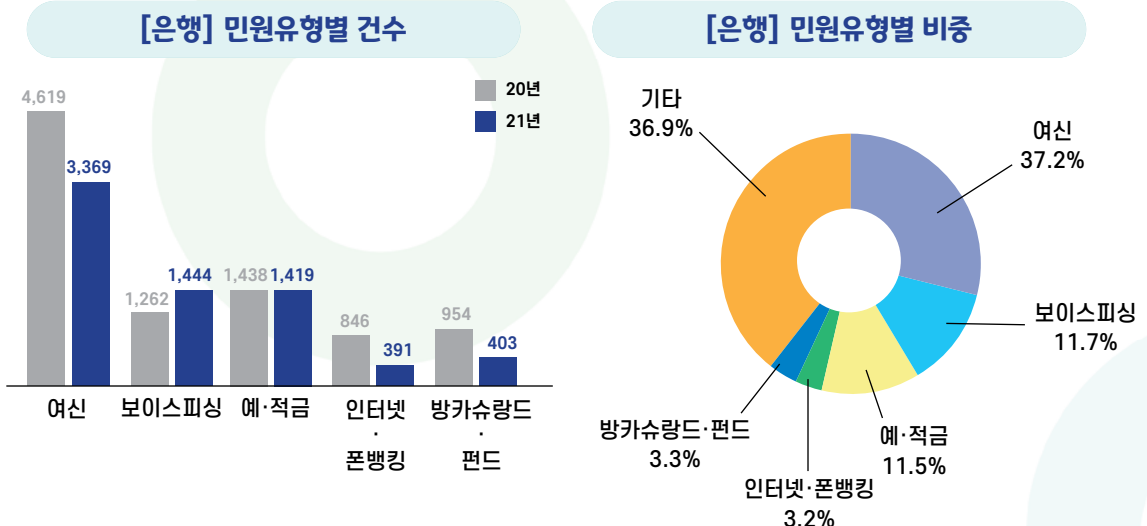
- '21년중 금융민원금융상담 및 상속인조회는 총 714,122건으로 전년(688,855건) 대비 3.7%(+25,267건) 증가
  - (금융민원) 87,197건으로 전년(90,334건) 대비 3.5%(△3,137건) 감소  
\* 보험(△2,693건, 5.1% ↓), 비은행(△2,067건, 12.1% ↓)권역 민원 건수 감소에 주로 기인
  - (금융상담) 401,254건으로 전년(388,891건) 대비 3.2%(+12,363건) 증가\*  
\* ①금융애로 상담(246,801건, 61.5%), ②불법사금융 신고·상담(143,907건, 36.8%), ③금융자문 상담(10,546건, 2.6%)으로 구성
  - (상속인조회) 225,671건으로 전년(209,630건) 대비 7.7% 증가(+16,041건)  
\* 상속인 조회대상 및 조회기관의 지속적 확대 및 홍보 강화와 사망자 증가 등에 기인하며 이는 '21년 사망자(317,800명)의 71.0% 수준

### 2 권역별 민원현황

#### 가 은행 민원(12,382건) : 전년대비 1.2%(+145건) 증가

- 민원유형별로 여신(27.2%), 보이스피싱(11.7%), 예적금(11.5%), 방카슈랑스·펀드(403건, 3.3%), 인터넷·폰뱅킹(391건, 3.2%) 유형 順
- 코로나19 및 사모펀드 사태 발생으로 '20년에 증가했던 여신(만기 연장 및 금리 인하 등, △1,250건) 및 펀드(△488건) 유형의 민원은 감소

은행권역 유형별 민원건수 및 비중



### 나 비은행 민원(15,046건) : 전년대비 12.1%(△2,067건) 감소

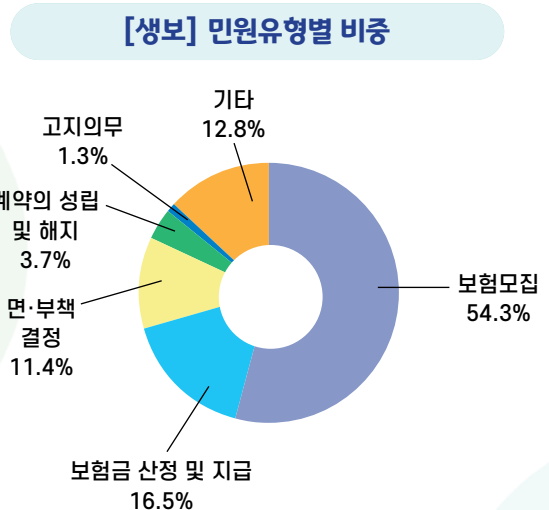
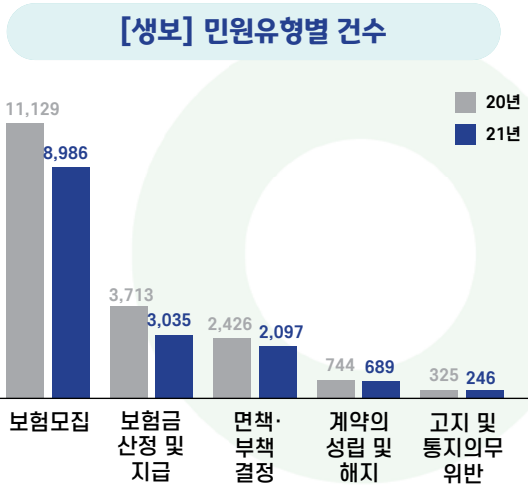
- 업종별로 신용카드사 민원 비중이 35.5%(5,335건)로 가장 높고, 대부업자(18.4%, 2,766건), 신용정보사(13.3%, 2,000건) 順
- 모든 비은행 업종에서 민원이 감소하였으나 머지포인트 관련 민원으로 전자금융업자(766건→974건, +208건, 27.1%p ↑) 민원은 증가

비은행 업종	민원건수		증감		구성비 ('21년 기준)
	'20년	'21년	건수	증감률	
신용카드사	6,103	5,335	△768	△12.6%	35.5%
대부업자	3,226	2,766	△460	△14.3%	18.4%
신용정보회사	2,433	2,000	△433	△17.8%	13.3%
신협	1,612	1,485	△127	△7.9%	9.9%
상호저축은행	1,283	1,221	△62	△4.8%	8.1%
기타(할부금융사, 리스사) 등	2,456	2,239	△217	△8.8%	14.8%

### 다 생명보험 민원(18,401건) : 전년대비 15.0%(△2,769건) 감소

- 민원유형별로 보험모집(54.3%) 관련 민원이 가장 많으며, 보험금 산정 및 지급(16.5%), 면부책 결정(11.4%) 등의 順
- 보험모집(△1,143건), 보험금 산정 및 지급(△678건), 면·부책 결정(△329건) 등 주요 유형의 민원이 전년 대비 감소

생명보험권역 유형별 민원건수 및 비중

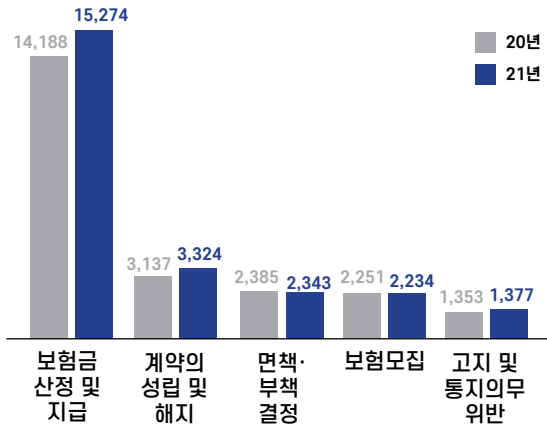


**라 손해보험 민원(32,200건) : 전년대비 0.2%(+76건) 증가**

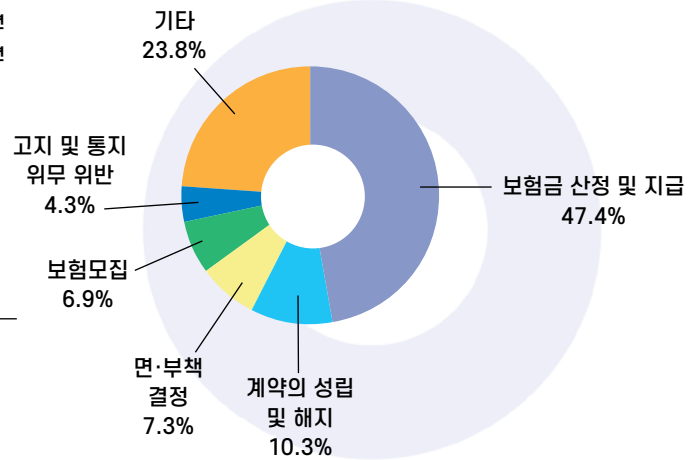
- 민원유형별로 보험금 산정 및 지급이 가장 큰 비중(47.4%)을 차지하며, 계약의 성립 및 해지(10.3%), 면·부채 결정(6.9%) 등의 順
- 보험금 산정·지급(+1,086건), 계약의 성립·해지(+187건)의 유형이 증가하였고, 면책·부채 결정(△42건), 보험모집(△17건) 유형은 감소

손해보험권역 유형별 민원건수 및 비중

[손보] 민원유형별 건수



[손보] 민원유형별 비중

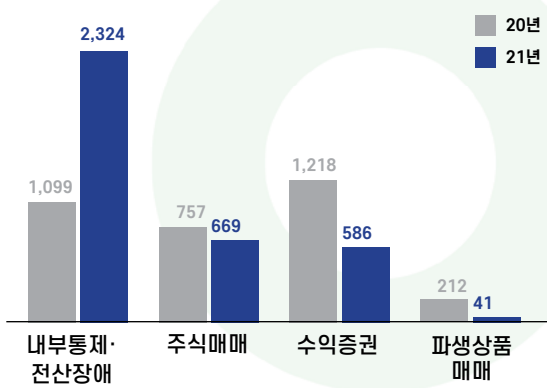


**마 금융투자 민원(9,168건) : 전년대비 19.2%(+1,478건) 증가**

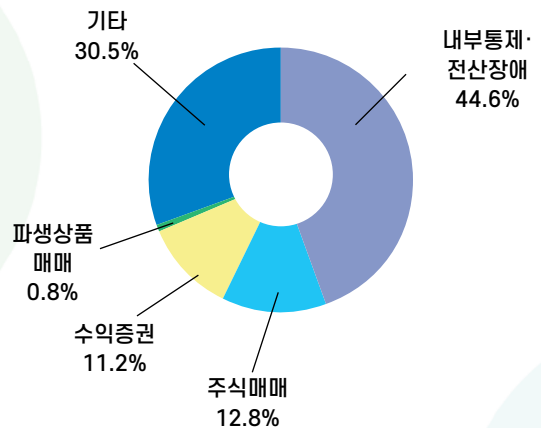
- 증권회사 민원은 5,212건으로 전년대비 7.5%(+363건) 증가\*  
\* HTS·MTS 장애 관련 민원 증가가 주요 원인
- 민원유형별로 내부통제·전산장애(44.6%), 주식매매(12.8%), 수익증권(11.2%), 파생상품 매매(0.8%) 등의 順

증권회사 유형별 민원건수 및 비중

[증권] 민원유형별 건수



[증권] 민원유형별 비중



- 업종별로 증권회사 비중이 56.8%(5,212건)로 가장 높고, 투자자문회사(35.7%, 3,276건), 부동산신탁회사(5.3%, 482건) 등의 順

금융투자 업종별 민원 건수					
금융투자 업종	민원건수		증감		구성비 ('21년 기준)
	'20년	'21년	건수	증감률	
증권회사	4,849	5,212	363	7.5	56.8
투자자문회사	1,567	3,276	1,709	109.1	35.7
부동산신탁회사	641	482	△159	△24.8	5.3
자산운용회사	554	172	△382	△69.0	1.9
선물회사	79	26	△53	△67.1	0.3

### 3 연령대별 현황\*

\* 연령정보가 입력된 54,583건(전체민원 87,197건 중 62.6%) 대상

- (개요) 인구 10만명당(환산기준) 연간 민원건수\*는 평균 126.1건

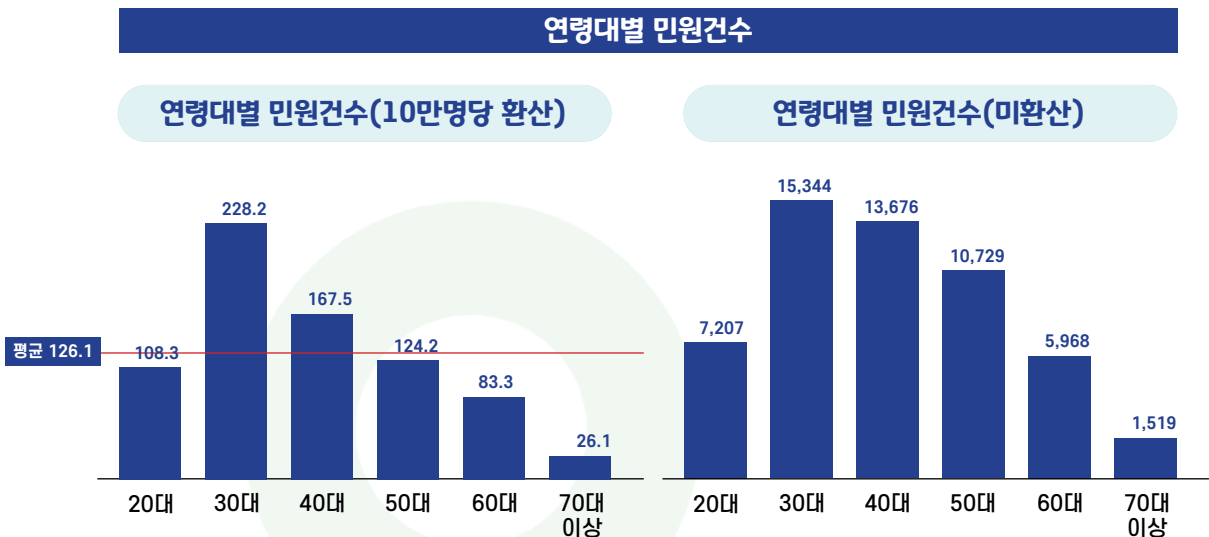
\* (해당 연령대 민원건수 / 해당 연령대 인구수) x 100,000

- 경제활동이 활발한 30대가 228.2건으로 가장 많고, 40대(167.5건), 50대(124.2건), 20대(108.3건), 60대 이상(83.3건) 順\*

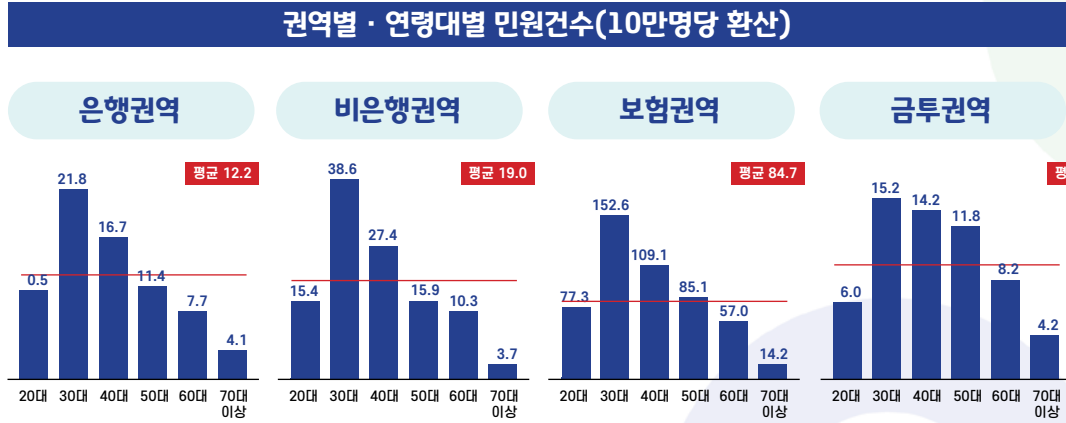
\* '20년에도 30대, 40대, 50대, 20대 등의 順

※ 인구 10만명당(환산기준) 민원건수는 연령대별 민원건수\*(미환산) 추이와 유사

\* 30대(비중 28.2%), 40대(25.1%), 50대(19.7%), 20대(13.2%), 60대(11.0%) 順



- **(권역별 민원건수)** 은행, 비은행, 보험, 금융투자 모든 권역에서 30대가 가장 많고, 다음으로 40대, 50대 順



- **(불완전판매 민원건수)** 과대광고, 부당권유, 상품설명 불충분 등 불완전판매 유형의 민원 분석 결과,

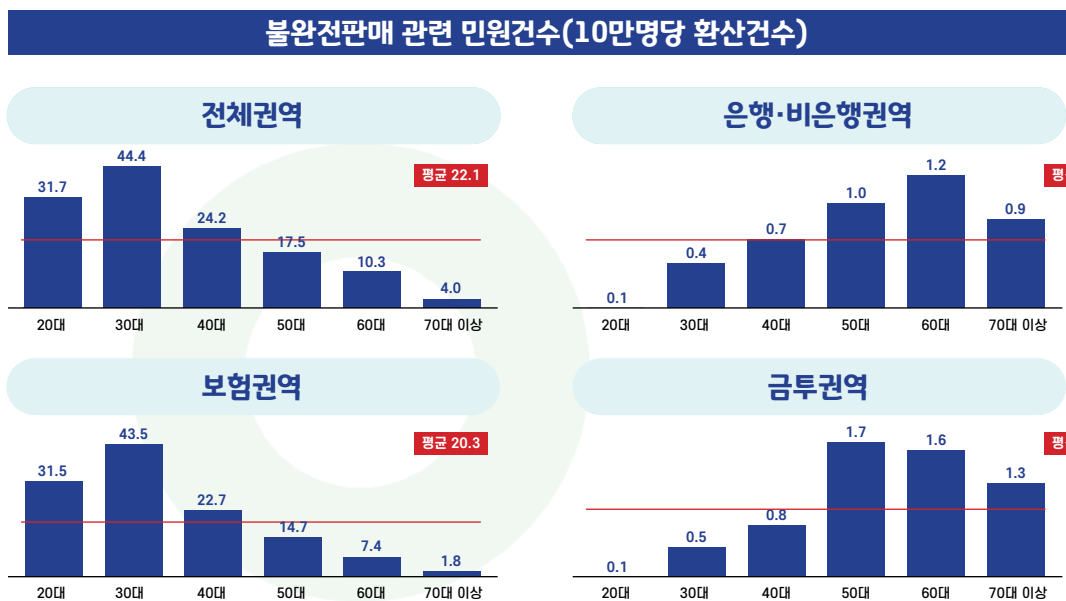
- 환산민원건수 기준 30대가 44.4건으로 가장 많고, 20대(31.7건), 40대(24.2건), 50대(17.5건) 順이고

\* 전체 민원 중 20대 민원 비중은 13.2%에 불과하나, 불완전판매 민원 중 20대 민원 비중은 22.1%

- 보험은 30대(43.5건), 20대(31.5건)의 민원은 많은 반면, 은행 및 금투는 중장년층의 민원이 상대적으로 많음

- 20대의 경우 은행비은행금투권역에 비해 보험권역 관련 불완전판매 민원 건수가 상대적으로 큼\*

\* 20대 권역별 불완전판매 민원건수는 '20년에도 보험 16.5건, 은행·비은행 0.5건, 금투 0.5건으로 보험권역 민원건수가 가장 높음



## 4 금융민원 처리현황

- **(처리건수)** 85,929건으로 전년(85,649건) 대비 0.3%(+280건) 증가
  - 일반민원은 56,650건으로 전년대비 1.7%(△995건) 감소
  - 분쟁민원은 29,279건으로 전년대비 4.6%(+1,275건) 증가
- **(처리기간)** 평균 41.2일로 전년(29.0일) 대비 12.2일 증가
- **(민원수용률)** 34.6%로 전년(36.8%) 대비 2.2%p 하락
  - 일반민원의 수용률은 30.4%로 전년대비 2.7%p 하락
  - 분쟁민원의 수용률은 42.7%로 전년대비 2.0%p 하락

## 5 시사점

### 1 금소법 시행 이후 민원감소 등 긍정적 효과 발생

- 금소법이 시행(3.25)됨에 따라 금융민원은 전년 대비 3.5%(△3,137건) 하락하였으며, 그 중 분쟁민원은 5.1%(△1,635건) 감소
- 금소법 시행과 함께 다수의 판매규제가 도입됨에 따라 금융상품의 완전판매노력이 강화된 측면이 있고, 이러한 직간접적인 영향으로 불완전판매 관련 민원비중이 감소\*

\* 금소법 시행전후를 비교한 불완전판매유형 민원 비중 변화:13.5%→11.5%

- 금소법상의 6대 판매원칙\*의 준수 노력을 지속하고 영업조직에 대한 교육강화를 통한 완전판매문화 정착 필요
  - ①적합성 원칙 ②적정성 원칙 ③설명 의무 ④불공정행위 금지 ⑤부당권유 금지 ⑥허위과장광고 금지

### 2 증권사 전산장애 관련 민원 증가

- 증권사 전산장애 민원이 2,323건으로 전년대비 112.7%(↑ 1,226건) 증가
- 공모주 투자가 유행하면서 공모주 상장일에 HTS·MTS 접속량 폭주로 인한 시스템처리의 지연으로 원하는 시기에 주식을 처분하지 못하여 피해보상을 요구하는 민원이 다수 발생

- 전산장애로 인한 손실 발생시 주문기록 등의 증거자료가 없으면 피해사실 입증에 어려우므로 반드시 객관적인 증거를 기록으로 남길 필요
  - ※ 「증권사 전산장애 발생시 반드시 3가지를 기억하세요!」(‘21.6.10. 소비자경보 ‘주의’ 발령 참조)



### 3 유사투자자문업체 관련 민원 증가

- 유사투자자문업체에 대한 가입해지 및 해지환불금 청구 관련 민원이 2,595건으로 전년대비 112.9%(↑ 1,376건) 증가
- 유사투자자문업체의 미등록 투자자문·일임 행위로 인한 피해와 허위·과장광고를 통해 투자자를 유인 후 고가의 이용료를 수취하는 피해사례 등이 다수 발생

→ 이익보장, 손실보전 등 허위·과장광고를 통해 투자자를 현혹하는 경우, 신고·등록된 업체인지 확인하고 가입시 계약서 등을 꼼꼼하게 확인할 필요

※ 「유사투자자문업체의 불법, 불건전 영업행위를 근절하여 건전한 자본시장 질서를 뒷받침하겠습니다.」 (21.5.3. 보도자료 참조)

### 4 보이스피싱 관련 민원 증가

- 최근 가족·지인사칭 뿐만 아니라 코로나 재난지원금이나 소상공인 정책자금을 지급하겠다고 접근하는 등 범죄수법이 치밀해짐에 따라 보이스피싱 관련 민원이 증가\*

→ 카드번호와 공인인증서 등 개인 금융정보를 물어보거나 출처가 불분명한 인터넷주소(URL)를 클릭하도록 유도하는 경우, 보이스피싱을 의심하고 각별한 주의를 기울일 필요

※ 「정부지원금 등을 사칭한 스미싱·보이스피싱 주의보 발령.」 (22.1.21. 보도자료 참조)

붙임

금융민원 및 상담 주요 통계(접수일 기준)

(단위 : 건, %)

구 분	'19년	'20년(a)	'21년(b)	증감 (b-a)	증감률 (b-a)/a*100
<b>금융민원</b>	<b>82,209</b>	<b>90,334</b>	<b>87,197</b>	<b>△3,137</b>	<b>△3.5</b>
<b>분쟁민원</b>	<b>(29,622)</b>	<b>(32,130)</b>	<b>(30,495)</b>	<b>△1,635</b>	<b>△5.1</b>
은행	10,148	12,237	12,382	145	1.2
중소서민	16,469	17,113	15,046	△2,067	12.1
카드	6,085	6,103	5,335	△768	12.6
저축은행	1,215	1,293	1,221	△62	4.8
대부	2,841	3,226	2,766	△460	14.3
기타	6,328	6,501	5,724	△777	12.0
보험	51,184	53,294	50,601	△2,693	5.1
생보	20,338	21,170	18,401	△2,769	13.1
손보	30,846	32,124	32,200	76	0.2
금융투자	4,408	7,690	9,168	1,478	19.2
<b>금융상담</b>	<b>448,693</b>	<b>388,891</b>	<b>401,254</b>	<b>12,363</b>	<b>3.2</b>
은행·비은행	85,563	66,633	62,470	△4,163	6.2
보험	103,167	62,701	64,056	1,355	2.2
금융투자	12,215	11,657	11,037	△620	5.3
기타	123,436	109,293	109,238	△55	0.1
불법사금융 신고	115,622	128,538	143,907	15,369	12.0
금융자문 서비스	8,690	10,069	10,546	477	4.77
<b>상속인 조회</b>	<b>198,892</b>	<b>209,630</b>	<b>225,671</b>	<b>16,041</b>	<b>7.7</b>
<b>합계</b>	<b>729,794</b>	<b>688,855</b>	<b>714,122</b>	<b>25,267</b>	<b>3.7</b>

\* 중복·반복 민원 제외

## II 소비자보호 업무동향

### 1 은행권의 미수령 연금저축 및 퇴직연금 찾아주기 추진실적

#### 1 추진 배경

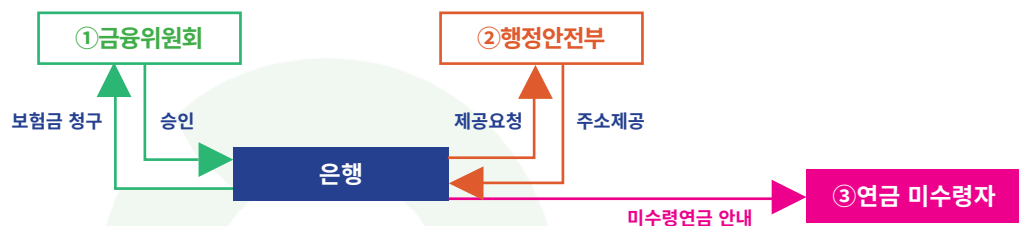
- 연금저축 가입자는 적립기간\*을 충족하고 만 55세가 지난 이후에, 금융회사에 연금수령을 별도 신청해야 연금수령이 가능
  - \* 舊연금저축('94~'00년 판매) : 10년, 新연금저축('01년~현재 판매) : 5년
- 일부 가입자는 연금개시일이 도래한 사실을 알지 못하여 연금수령 신청을 하지 않아 미수령 연금이 발생할 소지
- 한편, 사업장의 폐업·도산 등에 따라 근로자가 퇴직연금을 청구하지 못하여 퇴직연금을 수령하지 못하는 경우가 발생

→ 금감원과 각 은행은 ①미수령 연금저축 가입자, ②폐업·도산 사업장의 미수령 퇴직연금 근로자를 대상으로 연금액 찾아주기를 추진

#### 2 추진 경과

- 각 은행이 행정안전부로부터 연금 미수령자의 최신 주소자료를 제공받아 동 주소지로 연금수령 안내문을 우편 발송('21.8월말)

#### '미수령연금 찾아주기'의 주요절차



- 우편물 안내대상자는 총 16.8만건(적립액 6,969억원)으로, 연금저축이 13.6만건(적립액 6,507억원), 퇴직연금이 3.2만건(적립액 462억원)임

#### 은행권 미수령연금 안내 대상자

연금저축		퇴직연금		계	
건수	적립금액	건수	적립금액	건수	적립금액
13.6만건	6,507억원	3.2만건	462억원	16.8만건	6,969억원

### 3 추진 실적

- 21.9월~10월말(약 2개월간), 은행권의 미수령연금을 찾아간 실적\*은 약 4.2만건/603억원 (1인당 약 144만원)으로, 대상자의 25.0% 수준(건수 기준)
  - \* 현재 은행권은 '미수령연금 찾아주기'를 계속 진행 중으로 수령실적이 증가될 것으로 예상
- 연금상품별 수령실적은 연금저축이 3.4만건(495억원), 퇴직연금은 0.8만건(108억원)으로 수령률은 각각 25.0%, 24.2%임(건수 기준)

은행권 미수령연금의 찾아간 실적

구분	연금저축		퇴직연금		계	
	건수	금액	건수	금액	건수	금액
안내 대상자(A)	13.6만건	6,507억원	3.2만건	462억원	16.8만건	6,969억원
수령자(B)	3.4만건	495억원	0.8만건	108억원	4.2만건	603억원
수령률(B/A)	25.0%	7.6%	24.2%	23.5%	25.0%	8.7%

- 지급된 연금저축을 수령방식별로 나누어 보면, 연금 수령이 4.4%, 일시금 수령이 95.6%임(건수 기준)

은행의 미수령연금저축 수령방식

구분	연금수령		일시금 수령		계	
	건수	금액	건수	금액	건수	금액
수령자	0.1만건	41억원	3.3만건	454억원	3.4만건	495억원
비중	4.4%	8.3%	95.6%	91.7%	100.0%	100.0%

### 4 연금저축 및 퇴직연금 관련 소비자 안내사항

- 연금저축·퇴직연금 가입자는 금감원 '통합연금포털'에서 본인이 가입된 연금저축·퇴직연금의 가입회사, 적립액 등을 확인 가능(☞붙임 참조)
- 연금저축 가입자는 연금개시일이 도래한 이후, 연금을 수령하기 위해서는 금융회사에 연금수령을 별도로 신청해야 연금수령이 가능
  - ※ 舊연금저축('94~'00년에 판매된 상품)의 소액계좌(120만원 이하)의 경우 금융결제원의 '내계좌 한눈에(어카운트인포)' 사이트를 통해 간편하게 해지 가능
- 폐업·도산 사업장의 근로자는 본인의 미수령 퇴직연금이 가입된 금융회사에 대해 퇴직연금 지급을 직접 청구할 수 있음

붙임

금감원 '통합연금포털' 주요내용 및 조회화면(예시)

- 금감원 '통합연금포털'은 공적사적 연금정보를 종합적으로 조회할 수 있는 시스템으로, 89개 기관\*과 연계하여 연금정보를 제공 중

\* 국민연금공단, 공무원연금공단, 사학연금공단, 과학기술인공제회, 근로복지공단, 주택금융공사, 은행, 보험회사, 금융투자업자, 우체국, 수협중앙회, 신협중앙회, 새마을금고 등

- 회원가입(3영업일 경과) 후 본인의 연금저축, 퇴직연금, 공적연금\*에 관한 정보를 조회 가능 (PC와 스마트폰 등 모바일 환경에서도 이용 가능)

\* 국민연금, 직역연금(공무원연금, 사학연금) 등. 다만, 군인연금은 제외

'연금저축' 가입정보 조회(예시)

가입회사	상품유형	상품명	가입일	연금개시 예정일	적립금(원)	조회기준일	비고
xx은행	연금저축 신탁	xx은행 신탁	2010/12/01	2025/12/01	20,000,000	2021/11/30	계약상세
적립금 합계금액					20,000,000		

'퇴직연금' DC형 가입정보 조회(예시)

가입회사	상품유형	상품명	가입일	연금개시 예정일	적립금(원)	조회기준일	비고
xx은행	DC	xx은행 정기예금	2010/12/01	2025/12/01	18,000,000	2021/11/30	계약상세
적립금 합계금액					18,000,000		

'퇴직연금' DB형 가입정보 조회(예시)

가입회사	상품유형	상품명	입사(중간정산) 연도	퇴직예정 연도	예시연금액(원)	비고
보기	DB	퇴직연금 확정금 어형(DB)	-	-	퇴직금정보미입력	퇴직금정보입력
예시연금 합계금액						

\* 위 가입회사 '보기'를 클릭하면 본인의 퇴직연금이 가입된 금융사들을 확인할 수 있음

'국민연금' 가입정보 조회(예시)

연금종류	연금개시년도	예상연금수령액 (원/월)	미래가치 예상연금액 <sup>?</sup>	비고
노령연금(개시전)	2036년	1,378,520	현재가치 (0%) <input type="text" value="변경"/>	계약상세

### PC환경 조회

금융감독원 통합연금포털

내 연금조회 > 내 연금조회

연금 계약정보

연금 계약정보

국민연금

가입자 구분	연금종류	연금개시 연도	예상연금 수령액(원/월)
사업장가입자	노령연금(개시전)	2052년	1,020,310

퇴직연금(DB)

가입자 구분	연금종류	연금개시 연도	예상연금 수령액(원/월)
사업장가입자	노령연금(개시전)	2052년	1,020,310

### 모바일환경 조회

금융감독원 | 통합연금포털

내 연금조회 > 연금계약 정보

연금정보 미회신 금융기관이 있을 수 있습니다. 미회신 금융기관 보기에서 확인하시기 바랍니다.

미회신 금융기관 보기 >

국민연금

국민연금은 사회보장제도의 일종으로 보험원리에 따라 운용되는 제도입니다.

계약 상세

가입자 구분	연금종류	연금개시 연도	예상연금 수령액(원/월)
사업장 가입자	노령연금(개시전)	2052년	1,020,310

① 미래가치 예상연금액(최저, 평균, 최고)은 매년 소득(최저, 평균, 최고) 및 물가(1.1%)가 상승하는 것으로 가정하여 산출한 것입니다.

### 예시연금액 조회

내 연금조회 > 예시 연금액

표로보기 | 그래프로 보기

연령(만)	55세	56세	57세
노령연금(개시전, 현재가치 0%)	0	0	0
퇴직연금1-개인 IRP형 (2.5%)	0	0	0
추가연금	1,440	1,454	1,469
계 (천원/년)	1,440	1,454	1,469

산출가정 변경

노후재무설계 바로가기 >

### 노후필요자금 조회

노후 필요자금 (현재시점)<sup>주1</sup> 472,656

주1: 생존율을 감안한 은퇴 후 필요액을 국고채 3년물의 3년 평균수의 플로 할인한 값

이미 가입한 연금상품의 예상 연금액의 현재가치 조회 >

(단위: 천원)

공적연금	퇴직연금	개인연금
연금 310,219	DB 0	개인연금 총계 0
연금 0	DC 0	가족연금 총계 0
연금 0	기업형 IRP 0	추가연금 총계 38,586
연금 0	개인형 IRP 3,235	
	퇴직연금(미약정) 0	
가입한 연금상품의 예상연금액의 현재가치 352,040		
노후 필요자금 여유금액 <sup>주1</sup> 120,616 천원 부족		

## 2 소년의 올바른 금융습관을 위한 금융교육 동영상 제작·배포

### 1 제작배경

- 금융감독원은 청소년들의 금융지식 배양 및 불법금융 피해예방을 위해 청소년들에게 도움이 되는 동영상을 제작하여 금융교육에 활용해오고 있습니다.
  - 최근, 청소년들의 주식투자에 대한 관심이 높아지고 있고, 일부 학생의 경우 보이스피싱 현금전달 등 불법 아르바이트에 연루되는 사례가 발생하고 있으며, 청소년용 신용카드가 새롭게 출시('21.6월)된 점 등을 고려하여,
  - 전국투자자교육협의회 및 여신금융협회와 함께 ‘주식투자에 대한 올바른 이해’(2편), ‘불법 아르바이트 방지’, ‘청소년 카드사용시 유의사항’을 주제로 동영상(4편, 각 7분 내외)을 제작하였습니다.

### 2 주요내용

- **(주식투자에 대한 올바른 이해\_2편)** 최근 청소년들의 주식투자에 대한 관심이 높아져, 건전한 투자습관을 배양하기 위해 전국투자자교육협의회 및 EBS와 공동기획으로 교육영상(2편, 애니메이션)을 제작하였습니다.
  - 청소년들이 투자를 단순히 돈 버는 수단으로만 생각하지 않고, 올바른 투자자세에 대해 배울 수 있도록,
  - 1편에서는 ‘주식의 기원’과 ‘묻지마 투자의 위험성’ 등을 다루었으며, 2편에서는 ‘투기와 투자의 차이점’, ‘분산투자’ 등을 다루었습니다.

영상제목	주요화면	영상 형식 및 주요내용
주식광풍? 주식은 어디서 시작됐을까?		[애니메이션 형식] • 주식의 기원(네덜란드 동인도회사) • 투자회사 분석이 필요한 이유 • 묻지마, 도박성 투자의 문제점
투자과 투기 사이		[애니메이션 형식] • 올바른 투자 자세 • 본질가치 분석의 중요성 • 분산투자를 통한 위험관리 필요성

- **(고수익을 가장한 불법 아르바이트)** 최근 대면편취형 보이스피싱이 늘어나면서 ‘고수익 아르바이트’라며 청소년들을 ‘현금전달책’으로 유인하는 사례가 발생하고 있으며,
  - 고의로 자동차 사고를 내는 ‘보험사기’(일명 ‘뒤쿱’ 알바)에도 불법인식이 부족한 청소년들이 연루되는 사례가 발생하고 있습니다.
  - 이에 청소년들이 불법 아르바이트를 쉽게 이해하고 피해를 예방할 수 있도록, 청소년들이 등장하는 드라마 형식의 교육영상을 제작하였습니다.

영상제목	주요화면	영상 형식 및 주요내용
고수익을가장한 불법아르바이트		[드라마 형식] • 현금전달 아르바이트인 줄 알았으나, 보이스피싱 현금전달책으로 이용되거나  • 보험사기 공범이 될 수 있다는 인식이 부족한 상태로 ‘뒤쿱’ 아르바이트에 가담  • 고수익인 아르바이트에는 신중히 접근할 필요가 있으며, 의심스러울 때는 금감원과 경찰에 즉시 신고

- **(청소년 카드사용시 유의사항)** 청소년들은 그동안 체크카드만 사용할 수 있었으나, '20.4월 이후 후불교통카드 이용이 가능하게 되었으며, '21.6월부터는 신용카드\*도 발급받을 수 있게 되었습니다.
  - \* 청소년 명의의 가족카드로 발급되며, 결제가능업종(서점, 편의점, 학원 등)과 결제한도(건당 5만원, 월 10만원이지만 50만원까지 증액 가능)에 제한이 있음
  - 그러나, 많은 청소년들이 ‘체크카드와 신용카드의 차이점’과 ‘신용카드는 빚’이라는 것을 모르거나 비밀번호 관리와 분실신고 등 올바른 카드사용에 대한 지식이 부족한 상황입니다.
  - 이에 청소년들이 카드에 대한 올바른 이해를 할 수 있도록, 카드사용의 장단점을 비교해보는 방식의 교육영상(청소년 드라마 형식)을 여신금융협회와 공동으로 제작하였습니다.

영상제목	주요화면	영상 형식 및 주요내용
청소년 카드사용시 유의사항		[드라마 형식] • 현금, 체크카드, 후불교통카드의 개념  • 체크카드와 신용카드를 비교하고 신용카드의 빚이라는 것을 인식  • 청소년 신용카드의 특징(업종제한, 한도 제한)과 비밀번호 관리시 유의사항 및 분실신고에 대하여 안내



### 3 유용한 금융정보 따라하기 Step by Step! 교육영상 제작

#### 1 개요

- 금융감독원은 누구나 쉽고 간편하게 금융정보를 활용할 수 있도록 ‘유용한 금융정보 따라하기 Step by Step!’(이하 ‘따라하기’) 교육영상(총 12편)을 제작

#### 2 주요 특징

- ‘따라하기’ 교육영상은 실생활에 즉각 활용할 수 있는 생활밀착형 금융정보\* 12개를 선정하고,  
\* 휴면예금·휴면보험금 찾기, 카드포인트 현금화, 증권사 수수료율 비교, 연금 수령액 확인 등
  - 진행자의 이용방법 설명과 함께 시청자가 한단계 한단계 실제로 따라할 수 있는 컴퓨터모바일 화면을 제시
  - 각 영상은 출퇴근길 등 자투리 시간에 부담없이 학습할 수 있도록 4분 내외로 짧게 제작

#### 따라하기 동영상(예시)

##### 도입부



##### 본문부



### 3 활용 방안

- 시간과 공간의 제약없이 누구나 시청할 수 있도록 금융감독원 유튜브 채널을 통해 공개하고 금융교육센터 홈페이지에도 게시
- 또한, 유관기관, 지자체 등에서 자체 교육 프로그램과 연계하여 활용할 수 있도록 하는 등 다양한 채널로 영상을 전파

### 4 향후 계획

- 금융감독원은 앞으로도 유용한 금융정보를 지속 발굴하고 금융소비자가 쉽게 이용할 수 있도록 계속 노력할 예정

#### [참고] 유용한 금융정보 따라하기 Step by Step! 총 12편 구성

구분	제 목
숨어있는 내 재산 찾기	<1편> “어카운트인포” 앱을 이용하여 휴면예금·휴면보험금 찾아 쓰기
	<2편> “어카운트인포” 앱을 이용하여 카드 포인트 조회하고 현금화하기
편리한 은행· 신용생활 따라하기	<3편> “어카운트인포” 앱을 이용하여 자동이체와 카드자동납부를 한 번에 조회하고 변경하기
	<4편> “어카운트인포” 앱을 이용하여 안 쓰는 금융계좌 정리하고 자투리 돈 찾아 쓰기
	<5편> 금융감독원 “금융상품 한눈에”를 통해 예금 및 적금 상품 비교하기
	<6편> “나이스지키미”와 “올크레딧”을 통해 나의 신용점수 무료로 확인하기
실속있는 보험· 투자생활 따라하기	<7편> “내 보험 다보여” 서비스를 이용해 내가 가입한 보험의 보장내역 한 번에 확인하기
	<8편> 보험개발원 “AIPIS”를 통해 많이 낸 자동차 보험료 돌려받기
	<9편> 금융투자협회 “전자공시”를 통해 증권회사 수수료와 예탁금 이용료를 비교하기
	<10편> 금융감독원 “DART”를 이용하여 투자 기업정보 확인하기
든든한 노후 따라하기	<11편> 금융감독원 “통합연금포털”을 이용해 나의 연금 확인하고 미래 수령액 계산해보기
	<12편> 금융감독원의 “상속인 금융거래 조회” 서비스 활용하기

## 4 2021년도 금융감독원 포용금융 유공자 포상

### 1 포상 개요

- 금융감독원(원장 정은보)은 지난 1년간 포용금융 실현을 위해 많은 노력을 기울인 업무유공자(기관 6개 및 개인 11명)에 대해 포상을 실시
  - 업무유공자의 노고를 격려하고 포용금융에 대한 금융권의 참여 유도 및 관심 제고를 위해 매년 시상식을 개최하여 왔으나,
  - 코로나19 상황으로 인해 작년부턴 포상배달 방식으로 상장(기관의 경우에는 상패)을 전달하고 수상자 격려 및 사기진작을 위해 ‘꽃바구니’와 ‘감사카드\*’를 함께 증정

\* 금융감독원장이 수상자 한 분 한 분에게 감사한 마음을 전함

#### < 부문별 유공자 수상 현황 >

부문	기관		개인
	대형은행	중소형은행	
① 서민금융 지원	NH농협은행	DGB대구은행	경○영 과장(신한은행) 등 2명
② 중소기업 지원	신한은행	BNK부산은행	이○훈 대리(하나은행) 등 4명
③ 자영업자 경영컨설팅 지원	KB국민은행	DGB대구은행	-
④ 코로나19 위기관리 지원	-	-	권○우 대리(우리은행) 등 5명
<b>합계</b>	<b>총 6개</b>		<b>총 11명</b>

### 2 수상자 및 주요 공적

- **(기관)** 서민금융 지원 부문은 새희망홀씨 공급 확대 등을 통해 서민·취약계층 금융지원 활성화에 기여한 NH농협·DGB대구은행이 우수상을,

※ (참고) 신한은행은 서민금융 지원 부문(대형은행)에서 7년 연속('13~'19년)수상하여 명예졸업\*한 바 있음

\* [명예졸업제 도입] 은행권에 수상기회를 골고루 부여하기 위하여 '20년부터 장기간 연속수상(3년)한 은행을 2년간 포상에서 외하는 대신 보도자료 등에 동 사실을 명시

- 중소기업 지원 부문은 중소기업 대출, 관계형금융, 개인사업자대출119 및 코로나19 금융지원 등에 기여한 신한·BNK부산은행이 우수상을,
- 자영업자 경영컨설팅 지원 부문은 코로나19 위기관리 컨설팅 확대 및 내실화, 청년자영업자를 위한 특화지원 등에 기여한 KB국민·DGB대구은행이 우수상을 수상하였음
- **(개인)** 서민·중소기업 지원 및 코로나19 위기관리 지원 등과 관련하여 신한은행 경○영 과장 등 11명이 우수상을 수상하였음

# III 소비자보호 제도개선

## 1 무·저해지보험의 상품설계를 합리적으로 개선

### 1 추진 배경

- 해지환급금이 없거나 일반 보험상품보다 적은 보험상품(이하 '무저해지보험')은 '16년부터 본격적으로 판매되기 시작하였습니다.
- 최근에도 저금리 장기화 및 가격경쟁 심화에 따라 무·저해지보험 판매가 지속 증가 추세\*에 있습니다.

\* 신계약건수(만건) : ('16) : 30.4 → ('18) 171.7 → ('20) 443.5 → ('21.1~8) 279.8  
 신계약비중 (%) : ('16) : 1.4 → ('18) 6.8 → ('20) 14.7 → ('21.8) 13.7

< 일반 보험상품과 무해지상품 비교 예시 >

구분	일반상품		무해지 상품(50%형)
환급금	납입 중	100% 지급	미지급
	납입 후	100% 지급	50% 지급
월보험료		63,000원	38,000원
해지 환급금	보험료 납입 중	1,000만원	0원
	보험료 납입 후	2,000만원	1,000만원

- 그러나, 무저해지보험 판매 확대를 위한 보험료 과당 경쟁이 심화되면서 부적정한 예정해지율 산출, 불합리한 상품설계로 ①보험사 건전성 약화와 ②소비자 피해가 우려되는 상황입니다.

① 보험사가 예정해지율을 잘못 설정하여 "실제해지율이 예상보다 낮을 경우" 건전성 문제 발생이 예상됩니다.

- 상품설계시 많은 계약자가 중도에 해지할 것으로 예상하였으나, (예정해지율 ↑) 실제 더 적은 계약자가 해지할 경우 보험금 지급이 예상보다 증가하여 보험사의 재무적 부담이 커지게 됩니다.

\* 美 Penn Treaty는 장기간병보험 판매 확대를 위해 높은 예상해지율을 사용하여 파산('17)

② 또한, 소비자는 해지환급금을 적게 지급하는 만큼 보험료가 저렴할 것으로 기대하나, 해지환급금을 과도하게 낮게 설정한 상품(예: 해지환급률 10% 상품)은 해지율이 낮아져 보험료가 오히려 비싸질 수 있으므로 소비자 피해가 우려됩니다.

→ 이에 따라, 금융위와 금감원은 보험업계와 함께 TF를 운영('21.6~9월)하여 무·저해지보험이 지속가능하고 합리적으로 설계·판매될 수 있도록 제도개선 방안을 마련하였습니다.

## 2 개선 방안

### 1 해지율 산출·검증 관련 기준 마련(☞ 행정지도 시행)

- 상품종류 및 해지환급금 수준 등을 고려하여 합리적인 해지율을 산출하도록 공통의 「해지율 산출기준」을 마련하였습니다.

#### [ 해지율 산출기준 주요내용 ]

- 1 해지환급금 수준이 낮으면(10%, 50%) 해지율을 더 낮게(0.2%, 1%) 적용
- 2 보험료 납입중 해지율은 기간이 경과할수록 하락(예: 5차년도 5%, 10차년도 2%)
- 3 보험료 납입완료후 해지율은 납입중 해지율보다 낮게 적용(예: 납입중 최저해지율 2%, 납입후 해지율<2%)  
※ 보험료 납입부담없이 잔여보장만 남아 해지유인 적음
- 4 다만, 보험료 납입이 끝나면 환급금이 발생(또는 증가)하므로, 납입종료 “직전”에는 해지유보효과(해지율 ↓), “직후”에는 해지상승효과(해지율 ↑) 반영

- 보험사가 실제해지율 변동시 미치는 재무적 영향을 미리 확인 후 판매하도록 「해지율 민감도 분석기준」도 마련하였습니다.

#### [ 해지율 민감도 분석기준 주요내용 ]

- 1 보험 만기까지의 현금흐름(보험료 vs 보험금 · 환급금 · 사업비)을 분석하고 판매가 예상되는 상품구성 및 판매량을 가정하여 손익 민감도분석 실시
- 2 위험률, 사업비율, 투자수익률 등 중요한 요소들이 변경되는 상황을 가정하여 해지율 변화 시나리오 및 그에 따른 수익성 분석 실시
- 3 위험률, 금리 등 회사가 통제할 수 없는 대외변수가 크게 악화된 상황에서 해지율 변화 시나리오별 수익성 분석 실시

- 해지율 산출 및 민감도 분석은 문서화하고, 리스크 담당 임원이 포함된 임원급 이상 협의체에서 결정토록 절차를 마련하였습니다.

- **(기대효과)** 보험사가 무·저해해보험의 해지율을 합리적으로 적용하여 보험료를 산출하고, 해지율 변동에 따른 재무적 영향을 충분히 분석 후 상품을 개발·판매하게 됩니다.

### 2 해지율 관련정보 제공 확대(☞ 시행령·감독규정 개정)

- 보험사가 상품을 개발하거나 공시대상인 무·저해해보험의 보험가격지수 산출시 합리적인 “해지율”을 반영할 수 있도록
- 보험개발원이 해지율 정보를 수집·분석하여 “해지율 산업가정”, “평균해지율” 등을 보험사에 주기적으로 제공\*토록 하였습니다.

\* 주요상품의 판매기간이 짧아('16.7월~) 경험해지율이 최장 4년만 존재

- **(기대효과)** 보험사가 해지율 관련 정보를 효율적으로 활용하여 무·저해해보험을 개발할 수 있으며, 무·저해해보험의 합리적인 가격비교가 이루어질 수 있도록 하겠습니다.

### 3 해지율 적정성 외부검증절차 마련(☞ 시행령 개정)

- 보험개발원, 외부계리법인의 보험요율 적정성 검증대상에 위험률, 책임준비금 등에 더하여 “해지율”도 포함됩니다.
- 이를 통해, 검증기관은 보험사의 해지율 통계 정합성 및 「해지율 산출기준」에 따른 해지율 적정성을 면밀히 검증할 예정입니다.
- **(기대효과)** 무·저해지보험의 보험료 산정 합리성이 제고되고, 부실상품 개발 및 판매를 예방할 것으로 예상됩니다.

### 4 합리적인 해지환급금 설정 유도(☞ 시행세칙 개정)

- 상품 개발시 “동일 보장, 동일 보험료” 조건에서 소비자에게 가장 유리한 해지환급금 구조를 설계토록 하였습니다.
- **(기대효과)** 해지환급금 수준은 낮음에도 보험료는 비싼 소비자에게 불리한 구조의 상품 판매가 방지될 것으로 예상됩니다.

## 3 향후 일정

- 1 「해지율 산출·검증 모범기준」(행정지도)은 금년중 사전예고를 거쳐 ‘22년 시행\*할 예정입니다.  
\* 보험회사의 준비기간을 고려하여 ‘22.1분기까지는 현재 개발된 해지율 등 적용 가능
- 2 보험업법 시행령, 감독규정 등 법규 개정사항은 입법예고 등 절차를 거쳐 내년 상반기까지 완료할 예정입니다.

## 2 「자동차보험 표준약관」 개선

### 1 개선 배경

- '21.9.30. 금융감독원은 금융위원회·국토교통부 등 관계기관과 함께 국민의 보험료를 절감하고 권익 보호를 위한 자동차보험 제도개선방안\*을 발표한 바 있습니다.
  - \* 경상환자 치료비 지급체계 정비, 한방분야 등 보험금 지급기준 구체화, 상실수익액 개선 등 국민 편익 제고방안 등 총 13개 과제
- 이에 대한 후속조치로 사고부담금 강화, 상실수익액 계산방식 개선 등과 관련된 자동차보험 표준약관 개정을 완료\*하고 '22.1.1.부터 시행합니다.
  - \* 금감원은 그 동안 「보험업감독업무시행세칙」 개정 예고(입법예고 기간 : '21.11.5. ~ '21.12.15.(40일)), 규제개혁위원회 심의 등을 거쳐 자동차보험 표준약관 개정안을 확정

### 2 주요 개선내용

#### 가 마약·약물 운전 사고부담금 신설

- **(현행)** 마약·약물을 복용한 채로 운전을 하다 사고를 내더라도 보험사가 피해자에게 지급한 보험금에 대해 운전자는 아무런 금전적 부담이 없던 상황이었습니다.
- **(개정)** 음주운전과의 형평성, 마약운전에 대한 경각심 고취 등을 위해 마약·약물 운전 중 발생한 사고에 대해 운전자가 부담해야 하는 사고부담금을 전면 도입합니다.
- 이에 앞으로는 마약·약물 운전 중 사고를 유발한 운전자는 최대 1억 5천만원의 사고부담금을 부담해야 합니다.

마약·약물운전 사고부담금 신설 내용

구분	현행	개정
의무보험 1)	-	-
임의보험 2)	-	1억 5천만원(대인Ⅱ 1억원, 대물 5천만원)

1) 대인 I 및 대물(가입금액 2천만원 이하) 2) 대인Ⅱ 및 대물(가입금액 2천만원 초과)

## 나 음주·무면허 운전·뺑소니 사고에 대한 사고부담금 상향

- **(현행)** '20.10월 음주운전 등에 대한 사고부담금을 상향\*한 바 있으나, 음주운전 등 중대 위반행위에 대한 가해자의 경제적 책임부담을 크게 강화해야 한다는 사회적 요구가 계속 있었습니다.

\* 대인배상 I : 3백만원 → 1천만원, 대물배상(2천만원 이하) : 1백만원 → 5백만원

- **(개정)** 음주·무면허·뺑소니 운전자에 대한 금전적 책임을 강화하기 위해 의무보험 (대인 I, 대물 2천만원 이하)으로 지급된 보험금은 모두 운전자가 부담\*하도록 개선하였습니다.

\* '21.7월 「자동차손해배상보장법」 개정사항 반영

음주·무면허운전·뺑소니 사고 사고부담금 상향 내용					
구분		현행		개정	
사고유형		음주운전	무면허·뺑소니	음주운전·무면허·뺑소니	
사고 부담금	의무 보험	대인 I	1천만원	3백만원	의무보험 한도* 내 전액
		대물	5백만원	1백만원	
	임의 보험	대인II	1억원		좌동
		대물	5천만원		좌동

\*대인 I → 사망·후유장애(1급): 1억5천만원, 부상: 3천만원(1급)~50만원(14급)  
대물배상→손해액 2천만원 이하

## 다 군인의 상실수익액 보상 현실화

- **(현행)** 그간 군복무(예정)자가 차사고로 사망·후유장애시 군복무 기간 중 병사급여(약월53만원)를 기준으로 보험금(상실소득액)을 산정하여, 군면제자에 비해 보험금이 적은 문제가 있었습니다.

- **(개정)** 군면제자 등과 동일하게 일용근로자 급여(약월282만원)를 기준으로 지급하도록 개선하여 군복무(예정)자 사망·후유장애시 보험금이 대폭 증가\*합니다.

\* (기존) 약 915만원 → (개선) 약 3,260만원, 약 2,345만원 증가

## 라 상실수익액 산정 할인율(중간이자 공제) 적용방식 개선

- **(현행)** 법원·국가배상법은 보험금(상실수익액) 산정시 단리방식(호프만식)으로 하나, 자동차보험은 복리방식(라이프니츠식)을 적용하여 배상액이 상대적으로 적은 문제가 있었습니다.

- **(개정)** 자동차보험도 법원·국가배상법과 동일하게 단리방식(호프만식)을 적용하도록 개선하여, 사망·후유장애에 따른 지급보험금이 대폭 증가\*합니다

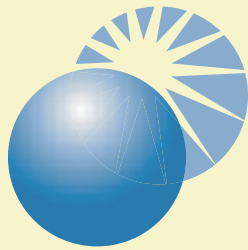
\* (예시) 11세 여성 기준 상실수익액 : 복리방식(약 2.9억원) → 단리방식(약 4.5억원)



## 마 이륜차 운전자 전용의류 보상 기준 명확화

- **(현행)** 그간 이륜차 사고시 이륜차 운전자의 피해 경감효과가 인정되는 전용의류 등 보호장구에 대한 보상관련 분쟁이 있었습니다.
- **(개정)** 이륜차 사고시 운전자가 손상된 이륜차 전용의류\*의 구입가격을 입증할 경우, 200만원 한도 내에서 보상하도록 개선하였습니다.

\* 보호대가 부착된 일체형 보호장구(안전모, 에어백 포함), 다만 유사 일반의류(라이더 가죽자켓·팬츠 등)는 모럴해저드 방지를 위해 보상 제외



금융감독원  
금융소비자보호처