MAC 16

1332
금융상담 안내

www.fss.or.kr

2010년도
금융소비자보호
업무백서



FINANCIAL SUPERVISORY SERVICE

금융감독원

내지.ps 2010.5.6 1:24 PM 페이지2

PUBLICATION SPEECH

2010년을 금융소비자보호의 원년으로 삼아 소비자 중심의 새로운 감독 패러다임 구축



FINANCIAL
SUPERVISORY
SERVICE

내지.ps 2010.5.6 1:24 PM 페이지3

발간사

최근 글로벌 금융위기가 불어 닥친 이후 금융소비자보호의 중요성이 크게 대두되고 있습니다. 세계 주요국에서는 이번 위기를 통해 복잡한 금융상품이 투명하지 않게 거래되는 등 소비자보호에 미흡했다는 깊은 반성이 있었습니다. 이에 따라 금융소비자보호 기능을 강화하기 위한 다양한 방안이 마련되고 있습니다.

우리나라에서도 KIKO사태나 펀드관련 분쟁증가 등을 겪으면서 그간 금융소비자보호에 부족한 부분은 없었는지 되돌아보는 계기가 되었습니다. 이에 금융감독원에서는 소비자보호에 미진한 부분을 찾아 개선하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 특히, 2010년을 '금융소비자보호의 원년'으로 삼아 관련 조직과 인력을 대폭 확충하여 소비자 중심의 새로운 감독패러다임 구축에 적극적으로 나서고 있습니다. 이러한 노력의 일환으로 금융소비자보호 제도와 실제 사례를 충실히 담은 '금융소비자보호 업무백서'를 발간하게 되었습니다.

이 백서는 크게 두 부분으로 구성되어 있습니다.전반부에는 금융감독원이 수행하는 금융소비자보호 기능과 제도, 금융소비자교육 관련 사항을 소개하고, 최근 4년간(2006년~2009년) 민원처리실적을 연도별로 분석 · 정리하였습니다. '1332' 전화상담, 인터넷 민원처리와 같은 신속한 보호 장치와 더불어 부당한 금융피해사례에 대한 법률상담, 상속인 금융거래 조회 등 구체적인 소비자보호 제도에 대한 설명은 금융소비자에게 유용한 정보가 될 것입니다.

후반부에는 금융감독원에서 처리한 금융소비자보호의 주요사례를 분야별로 수록하고 주요국의 금융소비자보호 제도를 소개하였습니다. 특히, 소비자보호의 실제사례들은 금융소비자뿐만 아니라 일선 금융회사 직원에게도 생생한 참고자료가 될 것으로 확신합니다. 아무쪼록 이 업무백서가 금융현장에서 소비자보호와 연관된 업무를 담당하는 분들과 금융소비자에게 널리 활용됨으로써 유사한 민원이 재발되지 않도록 하는 예방지침서가 되길 기대합니다.

앞으로도 금융감독원은 금융소비자의 입장에서 생각하고 금융소비자의 목소리에 귀 기울이면서 국민의 불편이 최소화되도록 노력하겠습니다. 끝으로 그 동안 금융소비자보호 업무에 헌신적으로 노력해 온 금융감독원 직원과 금융회사 임직원 여러분께 격려와 함께 감사의 말씀을 드립니다.

2010년 4월

금융감독원장 김 중 창

금융소비자보호 업무백서

CONTENTS FINANCIAL SUPERVISORY SERVICE

발간사

제1장 발간개요

제1절 발간목적 ····· 7

제2절 백서체계 ····· 8

제2장 금융소비자보호 기능 및 제도

제1절 개요 ····· 9

1. 금융소비자보호의 의의 ····· 9
2. 금융소비자보호와 시장규율 ····· 9
3. 우리나라의 금융소비자보호 제도 ····· 11

제2절 금융소비자보호 전담조직 ····· 14

제3절 금융소비자보호 제도 ····· 17

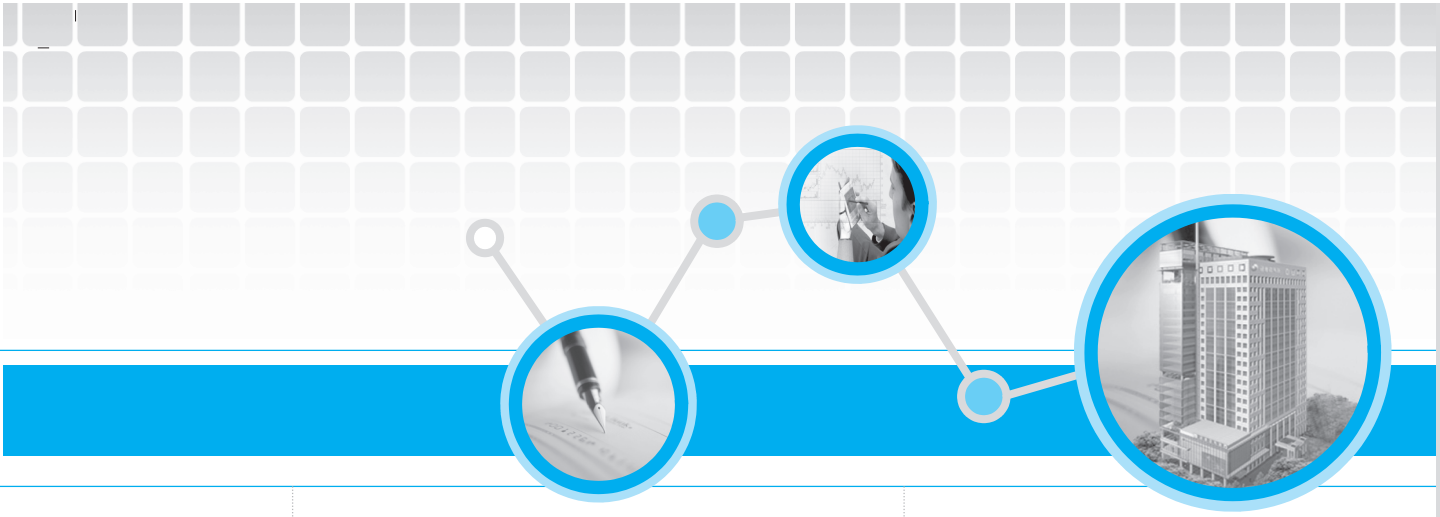
1. 개요 ····· 17
2. 금융상담 및 콜센터(☎1332) ····· 17
3. 상속인 금융거래조회 서비스 ····· 19
4. 사금융애로종합지원센터 ····· 20
5. 소송지원제도 및 법률상담 서비스 ····· 24
6. 토요·야간 금융상담 및 24시간 상담예약 제도 ····· 25
7. 금융민원센터 온라인 원스톱 민원시스템 ····· 25
8. 중소기업금융애로 상담센터 ····· 28

제4절 금융상담 및 민원처리 제도 ····· 29

1. 총론 ····· 29
2. 금융상담 ····· 30
3. 민원의 처리 ····· 30
4. 금융소비자보호의 실효성 확보를 위한 제도 ····· 38

제5절 금융분쟁조정 제도 ····· 54

1. 금융분쟁의 정의 ····· 54
2. 금융분쟁조정 제도의 발전과정 ····· 54
3. 금융분쟁조정위원회의 구성 및 운영 ····· 57
4. 금융분쟁 처리절차 ····· 59



제3장 금융상담 및 민원 현황

제1절 금융상담 현황 ····· 63
1. 개황 ····· 63
2. 권역별 현황 ····· 64

제2절 민원접수 현황 ····· 65
1. 개황 ····· 65
2. 권역별 현황 ····· 66
3. 접수방법별 현황 ····· 69

제3절 민원처리 현황 ····· 71
1. 개황 ····· 71
2. 유형별 현황 ····· 73
3. 처리부서별 현황 ····· 85
4. 민원수용률 ····· 87
5. 상속인 금융거래조회 ····· 89

제4장 금융소비자 교육

제1절 개요 ····· 91

제2절 금융소비자교육 현황 ····· 93
1. 금융교육 현황 ····· 93
2. 금융교육 활성화를 위한 기반 마련사업 ····· 98
3. 학교 금융교육의 활성화 지원사업 ····· 100
4. 교육행사 및 정보제공 확대 ····· 103

제5장 금융소비자보호 업무 사례

제1절 금융상담 사례 ····· 107
은행·비은행 ····· 107
보험 ····· 112
금융투자 ····· 118

제2절 금융민원 처리 사례 ····· 121
은행·비은행 ····· 121
보험 ····· 126

제3절 금융분쟁조정 사례 ····· 128
은행·비은행 ····· 128
금융투자 ····· 134
생명보험 ····· 138
손해보험 ····· 150

제4절 금융거래시 유의사항 ····· 159
1. 은행업무 거래시 유의사항 ····· 159
2. 신용카드 이용시 유의사항 ····· 167

제6장 주요국의 금융소비자보호 제도

1. 영국 ····· 177
2. 호주 ····· 178
3. 미국 ····· 178
4. 독일 ····· 179
5. 캐나다 ····· 179
6. 시사점 ····· 180

제7장 맺음말 ····· 184

부 록

1. 금융민원 관련 통계 ····· 187
2. 금융분쟁조정위원회 부의 안건 목록 ····· 204
3. 민원사무처리에 관한 법률 ··· 218
4. 금융분쟁조정업무 관련 법규 ····· 227



제 1 장 발간개요

FINANCIAL SUPERVISORY SERVICE

제 1 절 발간목적

금융감독원은 지난 1999년 건전한 신용질서와 공정한 금융거래관행을 확립하고 예금자 및 투자자 등 금융소비자를 보호함으로써 국민경제의 발전에 기여함을 목적으로 설립되었다. 이러한 설립목적을 달성하기 위해 금융감독원은 출범 당시부터 현재까지 금융소비자 보호 업무를 위한 전담부서를 조직하고 다양한 제도를 운영하고 있다. 금융감독원은 불합리한 금융관행의 시정과 금융제도의 개선 등을 통한 사전적인 금융소비자보호 업무를 수행하는 동시에 금융상담, 금융민원의 처리, 금융분쟁조정위원회의 운영 등 신속한 금융소비자의 피해 구제를 위한 사후적인 금융소비자보호를 위한 업무를 수행하고 있다. 이와 함께 일반대중이 합리적 선택능력을 지닌 금융소비자로 역량을 제고할 수 있도록 하기 위한 금융교육에도 많은 노력을 기울이고 있다. 특히 2009년에는 소비자서비스본부를 독립 본부로 격상시켜는 등 금융소비자보호를 위한 조직 인프라를 획기적으로 보강하고 관련 인력을 대폭 확충하였다. 또한 금융감독원은 2010년을 금융소비자보호의 원년으로 삼고 우리나라의 금융소비자 보호와 권익강화를 위해 최선을 다하고 있다.

이 금융소비자보호 업무백서는 2006년 민원백서 이후 두번째로 발간되는 것으로 그동안 금융감독원이 시행해온 금융소비자보호 제도의 주요내용과 실적 그리고 금융교육에 관련된 내용을 설명하였다. 또한 금융권역별 상담 및 금융소비자보호 업무처리 사례를 소개하고 금융거래시 유의사항과 금융민원의 접수·처리과 관련된 통계자료 등을 수록하였다. 앞으로 이 백서가 금융소비자보호 담당자의 업무처리시 참고자료로 이용될 뿐만 아니라 금융소비자인 일반 국민들의 금융에 대한 이해를 돕는 계기가 되어 금융소비자보호의 지침서로서 활용되기를 바란다.

제2절 백서체계

백서는 크게 본문의 7개 장과 부록으로 구성되어 있다. 제1장에서는 백서에 대한 개요로서 발간목적 및 백서체계에 대해서 기술하였다. 제2장에서는 금융소비자보호기능에 대한 개요, 금융소비자보호 조직변천과정, 금융소비자보호제도, 주요 민원처리 관련 제도개선 내용과 금융분쟁조정제도 등을 소개하고 있다. 제3장에서는 금융상담 및 민원동향과 관련하여 금융상담, 민원접수 및 민원처리 실적에 대한 각종 통계를 설명하고 제4장에서는 금융소비자 교육과 관련된 내용을 수록하였다. 제5장에서는 금융상담·민원·분쟁조정 업무처리 사례와 금융거래시 유의사항을 소개하였다. 제6장에서는 영국·호주·미국·독일·캐나다의 금융소비자보호 제도에 대하여 간략히 소개하였으며 제7장은 맺음말을 수록하였다. 본문 이외에 부록으로 1999년 이후 월별·분기별·연도별 각종 통계표, 2006년 이후 금융분쟁조정위원회 부의안건 목록, 민원사무처리에 관한 법률과 금융분쟁조정 업무 관련 법규를 추가하였다.



제 2 장

FINANCIAL SUPERVISORY SERVICE

금융소비자보호 기능 및 제도

제 1 절 개 요

1. 금융소비자보호의 의의

일반적으로 금융소비자는 공급자에 비해 관련 정보의 부족, 전문지식에 대한 낮은 이해도 등으로 약자의 위치에 처하게 된다. 그리고 많은 경우 금융소비자 스스로 권익과 재산을 보호하지 못하는 불공정한 상태에 놓이는 상황에 이르게 된다. 금융소비자보호는 이러한 금융시장에서 금융소비자의 입지를 보정하는 것으로 정의할 수 있다.

또한 금융거래는 그 거래의 복잡성·전문성 등으로 인하여 실물거래보다도 수요·공급자간에 존재하는 정보의 비대칭성이 상대적으로 크다. 이러한 정보의 비대칭성으로 인한 수요자와 공급자간 교섭력의 불균형이 발생할 소지가 높아지게 되므로 금융거래에 있어서 소비자보호의 중요성은 점차 커지고 있는 것이다. 따라서, 금융감독원이 수행하는 금융소비자보호 업무는 금융소비자가 금융회사 이용시 발생하는 불편사항을 해소하고 사후적 구제를 위한 금융상담, 금융분쟁조정 등 민원처리 업무와 함께 민원의 사전예방과 불합리한 금융관행, 제도 개선을 위한 금융회사에 대한 민원발생평가, 금융이용자모니터제도 등 금융소비자보호를 위한 여러 가지 제도를 포괄하는 것으로 금융소비자의 권익을 보호하는 일련의 업무를 말한다.

2. 금융소비자보호와 시장규율

가. 금융소비자보호의 역할

금융소비자보호는 금융수급자간의 정보비대칭성 문제를 최소화하여 금융소비자의 권익을 보호하고 금융시장을 통한 자원배분의 효율화를 달성하는데 그 목적이 있다. 이 경우 금융소비자는 최소의 비용으로 최고의 금융서비스를 제공받아 소비자의 효용을 극대화하

고 소비자로서의 권리와 이익을 보호받는 반면, 공급자인 금융회사는 양질의 금융서비스를 공급함으로써 시장의 신뢰를 확보하고 금융분쟁으로 인한 평판 리스크Reputation risk의 훼손을 예방할 수 있다. 결국 금융소비자보호는 금융시장에서의 불공정 문제와 자원배분 왜곡문제를 해소하여 궁극적으로 시장의 효율성을 제고하는 역할을 하는 것이다.

나. 시장규율의 확립

시장규율은 시장에서 공정경쟁이 이루어질 수 있도록 구축된 각종 제도, 관행 및 시장하부구조 등과 이들에 의해 작동되는 시장기능을 의미한다. 이때 공정경쟁은 정보, 진입·퇴출, 교섭력 등과 같이 경쟁과정에 영향을 미칠 수 있는 요소가 왜곡되지 않은 상태에서 작동함을 의미한다.

금융 부문에서의 시장규율은 정보의 비대칭적 문제를 해소하기 위한 정보공개 확대와 금융공급자에 대한 시장감시기능 강화에 초점을 맞추고 있다. 정보공개와 감시기능이 금융시장에서 자율적으로 작동하기 위해서는 관련 제도, 관행 및 시장하부구조 구축을 위한 감독기관의 엄정한 감독이 필요하며, 일단 제도와 관행 및 시장하부구조가 구축되고 나면 감독기관의 개입 없이도 금융소비자와 투자자에 의한 시장감시기능이 작동하는 것이다.

다. 금융소비자보호와 시장규율의 관계

금융소비자보호는 금융서비스의 제공자와 소비자 사이의 정보와 교섭력의 비대칭성 문제를 해소하는 협의의 개념인 반면 시장규율의 확립은 시장 감시기능 강화를 통해 자율적으로 공정경쟁을 유지하도록 하는 광의의 개념이다.

금융소비자보호는 금융감독 당국이 금융서비스의 제공자와 소비자 사이에 존재하는 정보와 교섭력의 비대칭성을 해소하기 위해 취하는 시장실패의 보정 및 공정경쟁 확립 기능에 해당되는 반면, 시장규율 확립은 정보와 교섭력의 비대칭성에서 출발한다는 점에서는 같지만 금융공급자에 대한 공개 확대와 시장참여자에 의한 자율적인 감시기능을 통해 공정경쟁을 유지시키는 것으로 금융소비자보호가 사후 교정적인 성격이 강한 반면 시장규율의 확립은 사전 예방적인 성격을 지닌다고 할 수 있다.

금융소비자보호 기능의 원활한 작동과 시장규율의 확립을 위해서는 일정기간 제도개선과 관행형성 등을 위한 여건조성이 필요하다. 금융소비자보호는 제도·관행 개선과 함께 분쟁조정, 불공정거래 조사 등과 같이 감독기관이 사후적으로 개입하여 문제를 해결하는

적극적 역할 수행이 필요하며, 시장규율 확립의 경우도 시장의 자율기능이 작동할 때까지는 여건형성을 위하여 감독기관이 노력해야하나 일단 시스템이 작동하기 시작하면 직접적인 개입보다도 자율적인 운영에 맡기는 것이 바람직하다.

3. 우리나라의 금융소비자보호 제도

가. 금융소비자보호 관련 법규

우리나라의 소비자보호 관련 정책은 소비자기본법을 기초로 각 행정부처와 유관기관의 소관 법령에 의해 분산되어 있다. 소비자기본법은 독과점 및 불공정거래 등으로부터 소비자의 기본적인 권리*와 이익을 보호하고 국민소비생활의 안정과 향상을 확보하기 위하여 1980년에 제정되었다.

* 소비자기본법상의 소비자 7대 기본권리 : 안전할 권리, 알 권리, 선택의 권리, 의견을 반영할 권리, 피해보상을 받을 권리, 교육을 받을 권리, 단체조직 및 활동권

소비자기본법 이외에 금융소비자보호와 관련된 법규로는 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」, 「예금자보호법」, 「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률」, 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」, 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」, 「약관의 규제에 관한 법률」 등이 있다. 특히 금융소비자보호에 중심적 역할을 수행하는 금융감독원의 설립근거인 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」에서는 동 법의 제정목적을 건전한 신용질서와 공정한 금융거래관행을 확립하고 예금자 및 투자자 등 금융수요자 보호로 규정하고 있다.

우리나라 금융소비자보호제도는 그 목적에 따라 ① 정보의 비대칭성 문제 해소, ② 금융시장에서의 경쟁 촉진, ③ 금융기관의 경영효율성 제고로 구분할 수 있다.

〈금융소비자보호 제도 관련 법규〉

목 적	제 도	관련법규
정보의 비대칭성 문제 해소	예금자보호제도	예금자보호법
		금융위원회의 설치 등에 관한 법률
	약관제도	약관의 규제에 관한 법률
		독점규제 및 공정거래에 관한 법률
		은행법, 신탁업법, 보험업법
		자본시장과 금융투자업에 관한 법률
	공시제도	표시·광고의 공정화에 관한 법률
		주식회사의 외부감사에 관한 법률
		은행법, 신탁업법, 보험업법
		자본시장과 금융투자업에 관한 법률
	공정한 정보이용	신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률
	분쟁조정제도	소비자기본법
		금융위원회의 설치 등에 관한 법률
	교육	소비자기본법
금융시장에서의 경쟁 촉진	시장구조 개선	독점규제 및 공정거래에 관한 법률
		금융산업의 구조개선에 관한 법률
	불공정거래 해소	독점규제 및 공정거래에 관한법률
		금융위원회의 설치 등에 관한 법률
경영효율성 제고	건전경영지도	은행법, 신탁업법, 보험업법
		자본시장과 금융투자업에 관한 법률
	효율적 정보이용	신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률

정보의 비대칭성 문제를 해소하기 위한 제도로는 예금자보호제도, 금융거래 약관제도, 공시제도, 공정한 정보이용, 분쟁조정제도 등이 있다.

예금자보호제도는 금융소비자가 금융회사의 지급능력을 확인하기 위해 필요한 정보탐색 비용을 절감시켜준다. 약관제도는 금융서비스 거래의 계약내용을 정함에 있어 감독당국의 승인을 받도록 함으로써 거래의 공정성과 표준화를 제고시키고 거래비용을 절감시켜 준다. 분쟁조정제도는 이해관계자 사이에 발생하는 금융분쟁을 합리적으로 조정하여 금융거래질서를 유지하고 거래결과에 대한 합리적 예측을 가능케 함으로써 과도한 거래비용 발생을 방지하는 역할을 수행한다. 교육은 소비자에게 금융시장, 금융상품, 금융제도 등에 관한 정보를 제공하고 이해를 증진시킴으로써 금융거래시 합리적인 의사결정이 가능하도록 한다.

금융시장에서의 공정한 경쟁을 촉진하기 위한 방법으로 크게 시장구조의 개선과 불공

정거래의 해소로 나누어 볼 수 있다. 시장구조의 개선은 금융회사간 결합, 독과점 등 시장지배력 남용행위에 대한 엄격한 감독을 통하여 경쟁을 제한하는 요소의 폐해를 시정하고 소비자중심의 시장이 조성되도록 하는 것이다. 불공정거래의 해소는 계약·협정·결의 등의 방법으로 시장의 공정성을 침해하거나 불공정한 거래에 대하여 규제함으로써 금융소비자의 이익이 부적절하게 침해되는 것을 방지하는 기능을 수행한다.

금융회사의 경영효율성 제고에는 감독당국의 건전 경영지도와 효율적 정보이용 등이 있다. 전자는 금융시장의 안정과 질서유지를 위한 건전성감독을 주된 내용으로 하고 있으며, 후자는 신용정보의 오·남용으로부터 금융소비자의 사생활을 보호함과 동시에 신용정보의 효율적 이용과 체계적 관리를 말한다.

나. 금융소비자보호 기관

금융소비자보호업무는 금융감독원이 종합적으로 담당하고, 한국소비자원·예금보험공사·공정거래위원회 등의 정부기관과 소비자 및 시민단체 등에서 부분적으로 수행하고 있다.

(1) 금융감독원

금융감독원의 소비자서비스 본부는 금융소비자의 권익을 보호하기 위하여, 금융정보 제공, 금융교육, 금융상담과 처리, 금융분쟁조정 등의 기능을 수행하고 있다. 금융정보의 제공과 관련하여 금융소비자에게 유용한 정보를 수집하여 홈페이지 등을 통해 이를 제공하고 있으며 금융교육과 관련해서는 어린이·청소년, 대학생, 군장병 등 일반국민을 대상으로 건전한 신용관리, 합리적인 금융상품 선택 등에 대한 교육을 실시하고 있다. 금융상담과 처리와 관련해서 금융소비자의 피해 또는 불만사항에 대해 인터넷, 팩스, 전화 및 내방상담을 실시하고 있으며, 민원을 통한 금융소비자의 피해구제 요청에 대해서는 사실조사를 통해 민원인의 불만을 적극 해소해 나가고 있다. 금융분쟁조정과 관련해서는 금융분쟁에 대한 사실관계를 조사하여 합리적인 분쟁해결 방안이나 조정의견을 제시하여 당사자간 합의를 이끌어 냄으로써 법적 소송을 통하지 않고 분쟁을 해결해주는 역할을 수행하고 있다.

이와 더불어 금융감독원의 각 금융영역별 감독·검사 서비스 부서에서도 해당 금융회사에 대한 감독·검사 기능의 수행과 제도 개선 등을 통하여 간접적, 사전적으로 금융소비자 보호 업무를 지원하고 있다.

(2) 한국소비자원

한국소비자원은 1987년 7월1일 소비자보호법에 의하여 '한국소비자보호원'으로 설립된 후, 2007년 3월 소비자기본법에 의해 '한국소비자원'으로 기관명이 변경되었다. 한국소비자원은 소비자의 권익을 증진하고 소비생활의 향상을 도모하며 국민경제의 발전에 이바지하기 위하여 국가에서 설립한 전문기관으로 소비자상담 및 피해구제, 소비자보호 관련 제도와 정책의 연구, 소비자보호 관련 교육연수 및 홍보 등의 기능을 수행한다. 한국소비자원은 주로 일반 상거래와 관련한 소비자보호업무에 치중하고 있으며 금융소비자를 보호하는 기능은 미약한 편이다.

(3) 공정거래위원회

공정거래위원회는 정부조직법상 국무총리 소속하의 중앙행정기관으로서 경쟁정책을 수립하고 공정거래제도를 운영하는 합의제 형태의 준사법적 기관으로 경쟁적 시장환경 조성과 거래형태 개선을 통해 공정한 거래질서 확립을 도모하는 등 소비자보호에 직·간접적인 영향을 행사하고 있다. 공정거래위원회는 소비자보호 관련하여 소비자보호 정책(소비자정책의 거래 적정화, 안전성 보장, 정보제공, 소비자교육과 피해구제 등), 약관 심사, 공시 관련 업무(부당 표시·광고 규제) 등의 업무를 수행하고 있다.

(4) 기타 관련 기관

국민권익위원회, 감사원 등의 정부기관, 예금보험공사, 은행연합회를 비롯한 금융 권역별 협회 등도 예금자보호, 민원처리, 홍보차원의 금융정보제공 및 소비자교육 등의 소비자보호업무를 수행한다. 그 외 다수의 민간 소비자 및 시민단체가 조직되어 소비자보호업무를 수행하고 있다.

제2절 금융소비자보호 전담조직

금융감독원은 출범 이후부터 금융소비자보호를 위하여 여러 가지 형태의 조직을 운영하고 미비점을 개선해 오고 있다.

2006년 이후 조직개편 실적을 살펴보면, 2008년 6월 금융감독원 조직이 보다 시장 친화적이고 수요자중심의 조직으로 전환하기 위하여 본부제가 도입되었는데 소비자보호 및

금융교육 관련 조직은 경영지원·소비자보호본부에서 관할하게 되었다. 이 시기 금융시장에서 이전보다 더욱더 금융소비자보호에 대한 중요성이 대두되어 기존 소비자보호센터의 3개 팀과 민원처리파트를 7개 팀으로 확대 개편하게 되었다. 즉, 민원처리파트를 3개 팀(은행중소서민금융팀, 보험팀, 금융투자팀)으로 개편하고 금융교육의 강화를 위해 소비자교육팀을 소비자교육기획팀과 소비자교육운영팀으로 확대하였으며 인·허가 등록신고 상담과 정보공개업무를 담당하는 등록신고서비스팀을 신설하였다. 이와 함께 금융분쟁조정기능을 강화하기 위하여 분쟁조정실을 분쟁조정국으로 승격하고 그 아래 5개팀(분쟁조정총괄팀, 은행중소서민금융팀, 생명보험팀, 손해보험팀, 금융투자팀) 두었다. 또한 소비자보호센터 아래에 4개 지원(부산·대구·광주·대전)과 3개 출장소(춘천·전주·제주)를 편제하여 본·지원에 걸쳐서 소비자보호의 효율성을 높이도록 하였다.

2009년 11월에는 소비자보호기능 강화를 위해 경영지원·소비자보호본부 산하 소비자보호 담당 조직을 독립본부인 소비자서비스본부로 개편하였다. 소비자서비스본부 아래에는 소비자서비스국(이전 소비자보호센터의 부서명칭 변경)과 분쟁조정국으로 편제하였다. 또한 소비자서비스국 아래에 제재심의실을 편제하고 금융회사의 불건전 영업행위에 대한 민원을 적극적으로 해결하기 위해 검사 및 제재권한을 가진 민원조사팀을 신설·운영하게 되었다.

2010년 3월에는 금융소비자보호 및 서민·취약계층 지원기능 확충을 위하여 소비자서비스본부내 영업행위감독 총괄조직인 금융서비스개선팀을 신설하였다. 금융서비스개선팀은 여러 금융권역에 걸친 소비자보호 관련 영업행위준칙 등 관련 업무를 총괄·조정하고, 민원처리과정에서 나타난 복수권역관련 금융상품의 불완전판매 등에 대한 기획조사업무를 총괄하게 되었다. 이와 함께 은행권역의 영업행위 감독기능을 강화하기 위해 은행서비스총괄국에 은행영업감독팀을 신설하여 예금 등 약관심사, 불건전영업 및 공정거래질서 문란행위 등에 대한 감독·검사업무를 총괄하게 되었다.

더불어, 민원의 현장조사기능을 확충하고 민원처리체계 개선을 위하여 소비자서비스국의 민원조사팀이외에 3개 민원팀(은행중소서민금융팀, 보험팀, 금융투자팀)에도 추가로 현장조사기능을 부여하였다. 또한 민원업무의 공정성·효율성을 획기적으로 제고하기 위해 궁극적으로 금융회사에 이첩처리하던 민원을 모두 금융감독원이 직접처리 할 수 있도록 소비자서비스국의 인력을 확충하고, 각 권역 서비스국의 민원처리기능을 소비자서비스국으로 대부분 이관하여 처리하게 되었다.

〈금융감독원 금융소비자보호 전담조직〉

(2010년 3월 현재)



부 서	팀 명	주요 업무
소비자 서비스국	소비자총괄팀	- 소비자보호제도 개선 등 기획 및 운영, 본부총괄
	금융서비스개선팀	- 소비자보호관련 영업행위준칙 등 총괄·조정
	민원상담팀	- 금융상담, 민원분류 및 배정
	등록신고서비스팀	- 인·허가 등록신고 상담, 정보공개업무 총괄
	은행중소서민금융·보험·금융투자팀	- 민원처리 및 민원관련 검사 및 조사업무
	민원조사팀	- 민원관련 기획검사
	금융교육기획·운영팀	- 금융 교육 기획·운영
분쟁 조정국	분쟁조정총괄팀	- 분쟁조정위원회 운영 등
	은행중소서민금융·생명보험·손해보험·금융투자팀	- 금융민원(분쟁) 처리 및 조정
제재 심의실	은행중소서민금융팀	- 은행중소서민 검사서 심사·조정
	금융투자보험팀	- 금융투자, 보험 검사서 심사조정
	조사감리팀	- 조사서 심사조정
4개지원	기획팀	- 지원 업무 총괄 등
	민원서비스팀	- 관할지역 금융상담 및 민원처리, 소비자교육
	감독서비스팀	- 관할지역 금융회사에 대한 검사 등
	출장소	- 관할지역 금융상담 및 민원처리

제3절 금융소비자보호 제도

1. 개 요

금융시장에서는 변액보험, ELS(주가연계증권), KIKO 등 새로운 금융상품이 끊임없이 개발되고 있고 금융소비자는 다양한 형태의 투자기회를 제공받고 있다. 그러나 일반적으로 새롭게 출시되는 금융상품은 대체로 그 구조가 복잡하여 전문가나 숙련된 금융이용자가 아니면 금융상품을 정확히 이해하기 매우 어렵다. 뿐만 아니라, 상품을 제대로 이해하지 못할 경우 금융회사와 예기치 못한 분쟁이나 경제적 불이익을 입을 위험이 항상 존재하고 있다.

금융감독원은 우리나라의 금융산업 발전을 위해 금융회사의 건전성 감독·검사업무와 시장중심의 금융구조조정, 자본시장 활성화 등의 업무를 수행하는 동시에 다음과 같이 금융소비자의 권익보호를 위한 각종 제도를 운영하고 대국민 서비스를 제공하고 있다.

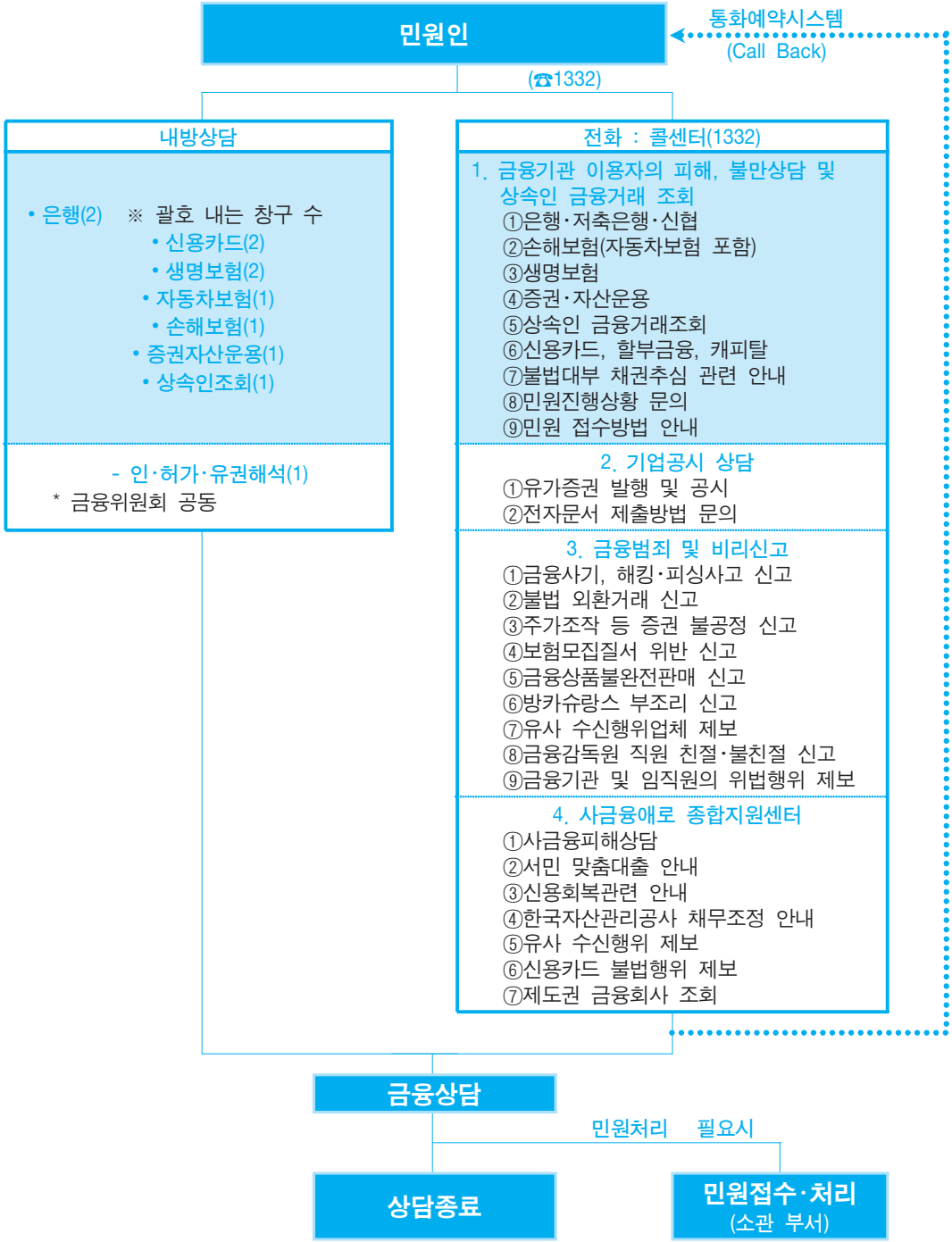
2. 금융상담 및 콜센터(☎1332)

금융감독원은 불합리한 금융제도와 관행에 대한 금융소비자의 뜻을 신속히 파악하고 금융소비자의 금융거래 관련 질의안내, 법률상담, 불만사항 청취 등을 위해 금융상담(전화·대면) 실시하고 있다. 상담내용은 금융거래 관련 감독제도·절차에 대한 질의, 건의 및 불만사항, 상속인 금융거래조회 등이며 법규위반, 비위사실 고발, 이의신청 등이다. 민원처리가 필요한 경우에는 공정성 확보를 위해 금융감독원 직원이 민원을 직접 처리하고 있으며, 상담원은 금융상담, 민원서류 작성과 접수절차 등을 안내하고 있다.

2002년 6월부터는 금융상담 통화적체를 해소하고 전화상담의 질적 서비스 수준을 제고하기 위하여 전국 어디서나 '1332'만 누르면 상담원과 연결되는 콜센터를 도입하였다. 콜센터는 민원인이 '1332'만 누르면 금융권역별 전문상담원과 직접연결 되는 「One-Call 서비스 기능」과 상담원이 통화중인 경우 연락처를 남겨두면 전화가 자동 연결되는 「Call-Back 기능」 및 통화량 집중시 후선직원에게 통화를 자동 분배해 대기시간을 단축하여 상담인력의 적재적소 배치를 가능하게 하는 「통합관리기능」을 갖추고 있어 민원처리 통합창구의 역할을 수행하고 있다.

〈금융상담 및 콜센터 업무흐름도〉

(2010년 3월 현재)



3. 상속인 금융거래조회 서비스

금융감독원은 출범전 1998년 8월부터 피상속인의 금융거래계좌 보유유무 조회에 따른 상속인(후견인)의 시간적·경제적 어려움을 덜어 주고자 피상속인 명의의 예금, 대출, 보증, 증권, 보험계약, 신용카드 및 가계당좌거래 유무 등을 일괄 조회할 수 있는 상속인 금융거래조회 서비스제도를 도입하였다.

조회대상 금융회사는 은행, 증권회사, 보험회사, 종합금융회사, 상호저축은행, 여신전문금융회사(카드, 리스, 할부금융, 신기술금융), 농·수협, 외국은행 국내지점, 우체국, 새마을금고, 신협, 산림조합중앙회, 한국예탁결제원 등이며 조회범위는 예금, 대출, 보증, 신용카드 및 가계당좌거래 유무, 보험가입 여부, 증권위탁계좌 내역 등이다. 상속인 금융거래조회서비스를 이용하기 위해서는 상속인(금치산자는 후견인)중 1명이 구비서류를 갖추어 금융감독원 본원 또는 지원에 직접 방문하여 신청하여야 했으나 2005년 12월부터는 국민은행과 삼성생명보험 등 전국적 점포망을 가진 금융기관에서도 상속인 금융거래 조회를 신청할 수 있도록 개선하였다. 이후 상속인 금융거래 조회창구는 지속적으로 확대되어 2010년 3월 현재 금융감독원, 국민은행, 삼성생명 이외에도 농협(단위조합 및 회원조합), 우리은행, 동양종금증권에서도 조회를 신청할 수 있게 되었다.

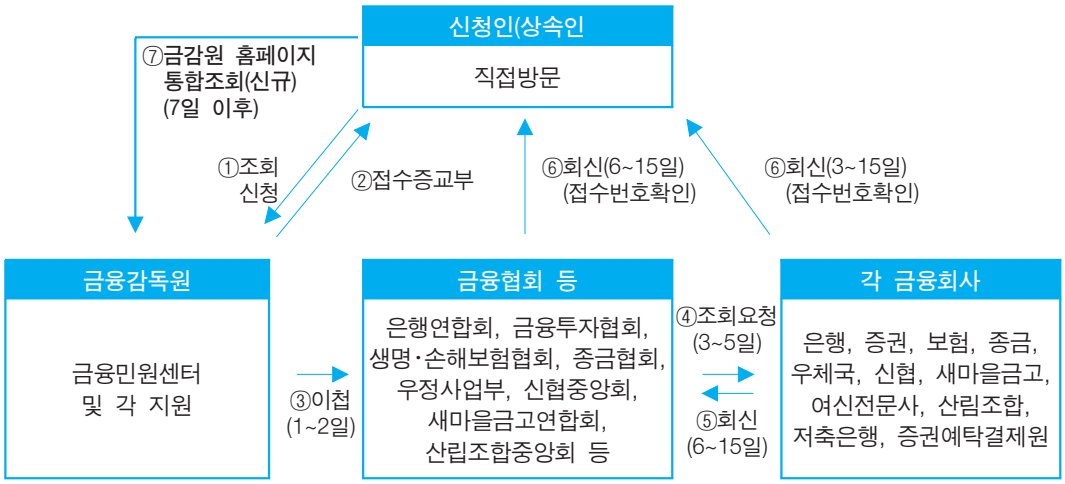
〈상속인 금융거래조회 서비스 상담 모습〉



접수된 조회신청 내역은 각 금융업협회를 경유하여 개별 금융회사에 전달되며 각 금융회사는 피상속인의 금융거래유무를 조회하여 거래계좌가 있으면 신청인에게 즉시 통보하고 거래계좌가 없는 경우에는 각 금융협회에서 일괄 취합하여 통보하게 된다.

2009년 1월에는 상속인이 피상속인의 은행, 증권, 보험회사와 관련된 금융거래를 금융감독원 홈페이지(www.fss.or.kr, www.fcsc.kr)에서 통합 조회할 수 있는 시스템을 구축하고 서비스를 개시하였다. 이전의 상속인 금융거래조회 신청은 금융감독원 등을 통해 1회 접수로 가능한 반면, 조회결과는 신청인이 금융협회별로 각각 확인해야 하는 불편함이 있었으나 통합조회시스템 구축으로 금융감독원 홈페이지를 통해 은행·증권·생보·손보의 조회결과는 일괄 확인할 수 있게 되었다. 2009년 6월에는 통합조회대상에 우체국, 새마을금고, 상호저축은행, 종금사, 카드회사, 산림조합 등 6개 권역이 추가되었다. 2010년 1월에는 신용협동조합, 한국예탁결제원의 금융거래가 포함됨으로써 총 12개 권역 2,895개 금융회사에 대한 통합조회서비스 제공이 가능하게 되었다.

〈상속인 금융거래조회서비스 절차도〉



* 구비서류 : 사실확인서류(사망진단서, 제적등본, 법원판결문 중 1부), 상속인등 자격 확인서류(가족관계증명서), 신청인 신분증(주민등록증 또는 운전면허증), 위임시(위임장, 위임자 인감증명서)

4. 사금융애로종합지원센터

금융감독원은 2001년 4월부터 사금융업자의 고리대금행위와 부당한 채권추심행위 등으로 인해 서민들의 피해가 계속 발생함에 따라 사금융피해상담센터를 설치하여 운영하였다.

2008년 7월부터는 휴일 등 직원이 근무하지 않는 시간대에도 민원인에게 주요 사금융 피해 관련 대응방법 안내 등이 가능하도록 『사금융피해상담 자동응답시스템』을 개발하여 가동하였다. 이 시스템은 민원인이 안내멘트에 따라 3개의 사금융 유형별로 구분된 세부적인 주요 피해유형(총 10종)을 선택하면 간단한 법규정과 대응요령 및 금융감독원 제보방법 등을 청취할 수 있도록 구성되어 있다.

〈사금융피해 상담 자동응답시스템 주요안내 내용〉

사금융 유형	주요 피해유형
① 대부업 관련	• 대부업 등록여부 확인방법 및 무등록업체 대응방법
	• 이자율 계산방법 및 불법고금리 대응방법
	• 불법채권추심유형 및 대응방법
	• 불법중개수수료 대응방법
	• 수수료 선입금 요구 등 대출사기 대응방법
② 유사수신행위	• 유사수신행위 금지법규 내용 및 신고방법
	• 유사수신행위 주요유형 및 식별요령
	• '방문판매등에관한법률'에 의한 불법다단계 판매 신고
③ 신용카드 관련 불법행위	• 신용카드 거래거절 및 부당대우 행위 및 신고방법
	• 불법 카드할인(카드깡) 행위 및 신고방법

2009년 12월에는 사금융피해자에게 필요한 모든 서비스를 한자리에서 제공하기 위하여 사금융피해상담센터를 경찰청, 한국자산관리공사(KAMCO) 및 신용회복위원회와 함께 『사금융애로종합지원센터』로 확대 개편하였다. 사금융애로종합지원센터는 관련기관 담당자가 합동으로 근무하면서 혐의자 수사는 경찰과의 현장상담을 통해 사채업자의 보복 우려 등에 대한 피해자의 막연한 불안감을 해소시켜 신속한 수사가 진행될 수 있도록 하였다. 그리고 신용회복, 채무조정 및 저금리로의 대출전환 등은 사금융 피해자가 신용회복위원회, KAMCO를 다시 방문할 필요 없이 동 센터에서 모든 상담을 하고 필요한 조치를 현장에서 바로 제공 받아 경제적 자립기반을 마련할 수 있도록 하는 한편, 내방이 불편하고 난청 등으로 전화상담 마저도 어려운 사금융피해자에 대하여는 금융감독원 직원이 방문하여 사금융애로를 해소할 수 있도록 하는 방문서비스를 실시토록 하였다.

2009년도 사금융 관련 피해 상담실적을 집계한 결과, 고리사채 폐해 심각성 등으로 인한 서민들의 관심 증가로 상담건수(6,114건)는 전년(4,075건) 대비 50%(2,039건↑) 증가하였고 이중 고금리 수취 등 불법 혐의업체에 대한 수사기관 통보는 101건으로 전년(82건) 대비 23%(19건↑) 증가하였다.

〈연도별·유형별 상담건수 및 수사기관 통보현황〉

(단위 : 건)

구 분	'01년	'02년	'03년	'04년	'05년	'06년	'07년	'08년	'09년	합 계
고 금 리	949	889	1,126	872	479	387	576	603	1,057(17%)	6,938(21%)
불법추심	187	489	760	551	374	295	450	679	972(16%)	4,757(14%)
등록·광고	214	505	151	7	483	254	244	360	312(5%)	2,530(8%)
중개수수료	31	114	51	9	73	69	156	272	319(5%)	1,094(3%)
기타부당[1]	350	405	240	410	484	510	348	322	814(14%)	3,883(12%)
단순상담[2]	1,534	1,220	856	1,049	1,334	1,551	1,647	1,839	2,640(43%)	13,670(42%)
합계 (A)	3,265	3,622	3,184	2,898	3,227	3,066	3,421	4,075	6,114(100%)	32,872(100%)
수사기관통보(B)	591	312	206	359	148	39	57	82	101	1,895
통보율(B/A)	18%	8%	6%	12%	5%	1%	2%	2%	2%	6%

주 1) 대출사기, 미등록 불법영업, 불공정 계약행위 등임
2) 가압류·경매·급여압류, 이자율한도 문의 등

한편, 고금리 수취 및 불법채권추심 관련 상담(2,029건)은 전체 피해상담의 33%를 차지하고 있으며, 고금리 수취의 경우 상담요청한 1,057건중 96%에 달하는 1,019건이 미등록 대부업체에서 발생되었고 불법채권추심의 경우에는 상담요청한 972건중 47%(456건)가 등록 대부업체에서 이루어진 것으로 파악되었다.

〈주요 유형별 상담현황(등록·미등록 구분)〉

(단위 : 건, %)

구 분		2006년	2007년	2008년	2009년
고금리 수취		387(100)	576(100)	603(100)	1,057(100)
	등 록	40(10)	125(22)	11(2)	38(4)
	미등록	347(90)	451(78)	592(98)	1,019(96)
불법 채권추심		295(100)	450(100)	679(100)	972(100)
	등 록	145(49)	215(48)	323(48)	456(47)
	미등록	150(51)	235(52)	356(52)	516(53)

사금융 피해상담자의 특징을 살펴보면, 인적사항을 밝힌 574명에 대한 분석결과 20~30대 젊은층이 전체의 62%를 차지하고, 사금융 이용자의 대부분(91%)은 대부업에 대한 이해도가 낮았으며, 사금융이용과 관련하여 가족과 상의하는 경우는 23%에 불과하고 특히 20대의 경우에는 10%만 가족과 상의하는 것으로 파악되었다.

사금융이용 이유로는 "간편한 대출", "신속한 대출" 등 이용의 편리성이 50%를 차지하

고 특히 20대 상담자의 동 비율은 약 70%에 달하는 것으로 나타났으며 불법 대부업체 이용경로를 살펴보면, 수사기관에 통보된 101건을 분석한 결과, 주로 생활정보신문(41건, 40%) 또는 지인(22건, 22%)을 통해 알게 된 대부업체를 이용한 것으로 나타났다.

〈대부업체 이용경로별 현황〉

이용경로	이용건수	비율
생활정보신문[1]을 보고	41	40%
지인의 소개를 통해	22	22%
인터넷 광고 또는 업체 홈페이지를 보고	11	11%
길거리에서 나눠주는 명함 또는 업체광고지를 보고	7	7%
전화 또는 휴대폰 문자를 받고	9	9%
기 타[2]	11	11%
합 계	101	100%

주1) 가로수, 교차로, 벼룩시장, 무가지(메트로, 포커스 등) 등
2) 채무자가 이용경로를 밝히지 않거나 기억하지 못하는 경우 등

금융소비자는 긴급자금 필요시에는 사금융을 이용하기 전에 "서민금융119서비스"의 서민대출안내를 활용하고 특히, 젊은층은 사금융에 대한 정확한 이해 없이 편리성만으로 쉽게 사금융을 이용하지 말아야 하며, 부득이 대부업체를 이용할 경우에는 반드시 시청이나 도청에 확인하여 등록된 대부업체를 이용하고 이미 사금융피해를 당한 경우에는 사금융상담, 채무조정, 저금리로의 전환대출 등의 업무를 한번에 처리할 수 있는 「사금융애로종합지원센터」와 상담하여야 한다.

사금융 관련 피해 상담·신고 방법

① 금융감독원 상담·제보
- ○ 금융감독원『사금융애로종합지원센타』전화 : 국번없이 1332 또는 (02)3145-8655~8
- ○ 금융감독원『불법대출중개수수료피해신고코너』전화 : (02)3145-8530
- ○ 인터넷포털에서『서민금융119』검색 →『불법금융 제보· 상담』→『사금융피해제보· 상담』

② 경찰청 상담·신고처 : 불법업체 주소지 관할 경찰서 수사과 지능범죄수사팀

※ 대출이 가능한 금융회사 등 검색방법
- ○ 인터넷포털에서『서민금융119』검색 →『서민대출안내』→『맞춤대출신청』

5. 소송지원제도 및 법률상담 서비스

금융감독원은 2002년 8월부터 금융소비자에 대한 피해구제의 실효성을 확보하고 편의를 제공하기 위하여 소송지원제도 및 법률상담서비스를 제공하고 있다.

소송지원제도는 금융회사가 분쟁조정위원회 조정안 불수락 등 그 조치가 현저히 부당한 경우에 신청인에게 소송을 지원하는 제도이다. 그러나 그간 소송지원 대상 및 범위가 제한되어 소송지원 실적이 미비하다는 지적에 따라 금융소비자의 권익을 적극 보호하고자 2005년 8월 소송지원제도 활성화를 위한 제도개선을 추진하였다. 이에 따라 이전에는 소송가액이 2천만원을 초과하는 사건으로서 분쟁조정위원회의 조정결정에 대하여 금융회사가 수락하지 않은 건에 대하여 소송비용을 지출함으로써 생계유지가 곤란한 자에 한하여 지원이 가능하였으나 현재는 분쟁조정 신청사건에 대한 금융회사의 조치가 부당한 경우에 분쟁조정위원회 회부와는 상관없이 심급당 1천만원 이내의 범위에서 지원이 가능하게 되었다.

금융감독원에서는 금융소비자의 권익 보호와 대고객 서비스차원에서 금융감독원 소속 변호사가 금융과 관련하여 발생한 구체적인 분쟁에 대하여 인터넷 무료 법률상담 서비스를 제공하고 있다. 법률상담 서비스는 금융분쟁사건에 대한 법률적인 쟁점사항, 금융 관련 법령 및 약관의 적용·해석, 기타 필요한 법률적인 사항에 대하여 금융감독원 소속 변호사가 상담을 해주는 제도이다. 2002년 11월 전화 법률상담을 우선적으로 실시하였으며 2004년 9월부터는 금융감독원 홈페이지의 법률상담 코너를 통하여 인터넷 법률상담을 실시하고 있다. 법률상담은 보험, 은행, 증권 등 금융과 관련하여 분쟁의 소지가 있는 사건을 대상으로 하며 법률상담 신청인 본인과 관련된 구체적 금융사항을 대상으로 한다. 따라서 단순한 호기심에 따른 의문사항이나 추상적인 질의 및 금융감독원에 분쟁조정신청 또는 민원을 제기한 사건은 답변대상에서 제외되며 법률상담 관련내용은 금융감독원 홈페이지 상에서 확인해 볼 수 있다.

6. 토요·야간 금융상담 및 24시간 상담예약 제도

금융감독원은 2005년 7월부터 주5일 근무제도의 시행에도 불구하고 금융상담 및 상속인 금융거래 조회서비스를 제공하기 위하여 토요 금융상담서비스를 실시하고 있다. 토요일에 전화 또는 내방상담을 원하는 민원인을 위해 토요 금융상담서비스를 제공하여 특히 주말 교통사고 발생시 자동차보험처리와 관련한 상담이나 평일에 직장근무 등의 사유로 내방하여 상속인 금융거래조회를 할 수 없는 민원인들에게 큰 호응을 얻고 있다.

2009년 12월 1일부터는 주간 업무시간중 이용이 어려운 직장인, 서민생활자의 금융상담 편의성 제고를 위해 야간상담 및 24시간 상담예약제도를 실시하고 있다. 야간상담제는 2010년 3월 현재 주 2회(화, 목) 밤 10시까지 상담수요가 많은 은행·카드·생보·손보 등 4개 권역에 대하여 우선적으로 실시하고 있다. 다만, 향후 상담수요를 감안한 상담 요일과 시간의 조정을 추진할 예정이다. 24시간 상담예약제는 민원인이 상담업무 시간외에 콜센터(☎1332)에 전화를 거는 경우 상담 전화번호를 남기면 다음 업무 시간 중에 상담원이 직접 민원인에게 전화를 걸어 금융 상담을 할 수 있는 시스템이다.

7. 금융민원센터 및 온라인 원스톱 민원시스템

2008년 7월 금융감독원과 금융위원회는 모든 금융민원을 한곳에서 처리할 수 있는 금융민원센터를 금융감독원 1층에 개소하였다. 금융민원센터는 새로운 금융민원서비스 시스템 개통으로 인해 민원인 편익이 제고될 뿐만 아니라 인허가, 등록·신고 등의 온라인 신청, 진행상황 실시간 확인, 온라인 상담 등 금융회사와 금융당국간 쌍방향·원스톱 서비스를 통한 금융당국에 대한 신뢰 제고에 이바지하게 되었다.

이전에는 금융감독원과 금융위원회의 민원창구가 분리된 데다, 다수 부서 관련 인허가의 경우 여러 곳을 접촉해야 하는 불편이 있었을 뿐 아니라 「자본시장과 금융투자에 관한 법률」(이하 '자본시장법')의 시행과 규제체계의 네거티브화 추세에 따른 인허가 및 등록·신고 등의 수요 증가에 적절히 대처하고 불필요한 방문 및 탐색비용(Search Cost) 등 사회적 비용을 절감하여 민원인 편익을 증진할 필요성이 제기되어 왔다. 금융민원센터는 금융감독원과 금융위원회의 민원창구를 일원화하고 인허가 및 등록·신고, 유권해석 등 각종 민원을 온라인으로 처리하는 시스템을 구축하고 있다. 이로써 민원인이 금융감독원과 금융위원회를 구별할 필요 없이 인허가, 등록·신고, 유권해석, 금융민원 및 정보공개를 온라인 또는 오프라인을 통해 처리하는 새로운 체계(New Framework)를 확립되고 금융현장의 애로 및

문제점을 적극적으로 찾아가서 도와주는 금융당국으로 변모하는 계기가 되었다.

이와 함께 금융당국의 인허가·등록·유권해석·금융민원 등 다양한 민원을 한 곳에서 해결하는 인터넷 민원시스템[금융민원센터(financial consumer service center)]도 개통되었다. 이로써 민원인이 e-금융민원센터(www.fcsc.kr)에 접속하여 민원을 신청할 수 있는데 접속은 금융감독원 홈페이지(www.fss.or.kr)또는 금융위원회 홈페이지(www.fsc.go.kr)에서 금융민원 메뉴(또는 배너)를 선택하거나, 포탈 사이트 검색창에서 금융민원을 선택하면 된다.

〈금융민원센터 모습〉



금융민원, 정보공개, 국민제안 온라인 서비스 실시로 금융민원과 관련하여 전화상담, 금융소비자 유의 사항, 상속인 조회서비스, 분쟁조정사례 등을 민원인이 접근하기 쉽도록 하나의 홈페이지에서 상세히 안내하여 민원인 편의를 제고 하게 되었다. 즉, 소비자·금융회사간 분쟁 등 금융민원창구와 금융위원회에 제출하는 민원창구를 한 화면에 포함하여 민원인 선택에 따라 편리하게 신청할 수 있게 되었다. 또한, 금융위원회 홈페이지에서 운영되어온 국민제안 서비스도 새로운 홈페이지에 이관하여 금융정책 및 감독제도에 대한 일반국민의 의견을 보다 효율적으로 수렴할 수 있게 되었다. 그리고 정보공개와 관련하여 금융위원회 및 금융감독원 홈페이지에서 각각 운영되어온 정보공개 서비스도 새로운 홈페

이지에 이관하여 신청인의 편익을 증진하게 되었다. 이로써 금융감독원과 금융위원회의 정보공개 제출 창구를 한 화면에 나타내어 민원인의 선택에 따라 편리하게 각 기관에 정보공개를 신청할 수 있게 되었다.

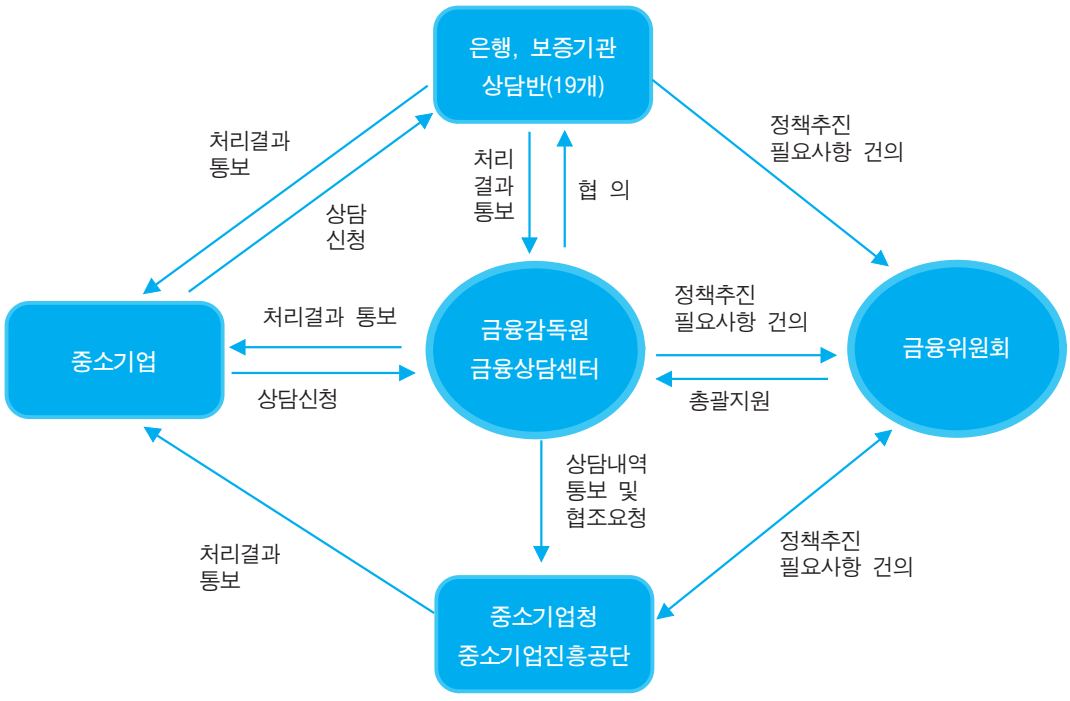
〈e-금융민원센터를 통한 민원신청 화면〉



8. 중소기업금융애로 상담센터

2008년 9월 금융위원회와 금융감독원은 중소기업이 겪고 있는 금융애로 사항을 상담하고 불편을 덜어주기 위한 방안의 하나로 금융감독원에 중소기업 금융애로상담센터(부산·대구·광주·대전 지원에는 상담팀 운영)를 설치·가동하였다. 이와 함께 19개 금융회사(17개 국내은행, 신보·기보)도 중소기업 금융애로상담반을 각각 설치하여 운영하였으며 금융감독원 금융애로상담센터와 각 금융회사 상담반은 상호 협력하여 연계 운영하고 있다. 상담이 필요한 중소기업은 금융감독원 중소기업 금융애로상담센터(부산, 대구, 대전, 광주지원의 상담팀) 또는 각 금융회사 상담반에 상담을 신청하면 된다. 전화, 팩스, 인터넷, 우편 또는 직접방문 등도 가능하다.

〈중소기업 금융애로상담센터 업무처리도〉



제4절 금융상담 및 민원처리 제도

1. 총 론

가. 민원의 정의

민원은 개인·법인 또는 단체가 금융감독원에 대하여 특정한 행위를 요구하는 사항에 관한 사무를 의미한다. 이러한 민원은 크게 일상민원, 고충민원, 금융민원, 기타민원으로 구분할 수 있다.

일상민원이라 함은 금융감독원 각 부서에서 일상적으로 취급하는 업무와 관련된 사무로 ① 허가·인가·특허·면허·승인·지정·인정·추천·시험·검사·검정 등의 신청, ② 장부·대장 등에의 등록·등재의 신청 또는 신고수리의 신청, ③ 특정한 사실 또는 법률관계에 관한 확인 또는 증명의 신청을 말한다.

고충민원이라 함은 금융감독원업무와 관련된 사항으로서 ① 위법·부당한 처분(사실행위 포함)이나 부작위 등으로 인하여 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 해결 요구, ② 민원사무의 처리기준 및 절차가 불투명하거나 담당 직원의 처리지연 등 소극적인 민원처리나 부작위로 인하여 불편 또는 부담이 되는 사항의 해소 요청, ③ 불합리한 법령·제도·시책 등으로 인하여 권리·이익이 침해되거나 불편 또는 부담이 되는 사항의 시정 요구, ④ 기타 금융감독원업무와 관련한 권리·이익의 침해나 부당한 대우에 관한 시정요구를 말한다.

금융민원이라 함은 금융기관의 업무와 관련하여 금융수요자 및 기타 이해관계인으로부터 제기되는 질의, 건의, 요청, 이의신청, 정보, 고발 등에 관한 사무를 말한다.

기타민원이라 함은 일상민원, 고충민원, 금융민원 이외에 금융감독원업무와 관련된 사항으로 ① 법령·제도·절차 등 업무에 관한 질의 또는 상담형식을 통한 설명이나 해석의 요구, ② 제도·시책 및 운영의 개선에 관한 건의, ③ 기타 금융감독원에 대하여 특정한 행위를 요구하는 사항에 관한 사무를 말한다.

다만, ① 행정기관 또는 공공단체가 감독원에 특정한 행위를 요구하는 경우(단, 행정기관 또는 공공단체가 사경제의 주체로서 요구하는 경우는 제외한다), ② 행정기관이나 감독원과 私法상의 계약관계에 있는 자로서 계약관계와 직접 관련하여 감독원에 특정한 행위를 요구하는 경우, ③ 성명·주소 등이 분명하지 아니한 자가 감독원에 특정한 행위를 요

구하는 경우, ④ 법원 판결에 의하여 확정된 사항이나 재판에 계류 중인 사항 또는 수사 중인 사항에 대하여 조사를 요청하는 경우에는 이를 민원으로 보지 않는다.

나. 민원처리의 원칙

금융감독원은 민원사무를 다른 업무에 우선하여 처리하고 있으며 처리기간이 남아 있다는 이유로 또는 민원사무와 직접 관련되지 않는다는 이유로 처리를 지연시키는 것을 금지하고 있다. 또한 금융감독원은 관계법령 등에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 접수를 보류하거나 거부할 수 없고 접수된 민원서류를 부당하게 되돌려 보내서는 안 된다. 또한 금융감독원 임직원은 민원과 관련하여 알게 된 정보에 대하여 민원인의 이익이 침해되지 않도록 노력하고 있다. 더불어 민원사항을 처리하여 허가서, 신고필증, 증명서 등의 문서를 교부할 때에는 그 민원인 또는 그 위임을 받은 자임을 확인한 후에 교부하고 있다.

2. 금융상담

금융감독원은 금융민원센터를 통해 금융거래와 관련된 금융소비자의 질의, 건의, 요청, 이의신청, 정보, 고발 등의 내용을 상담하고 있으며 금융권역별로 금융상담 전문요원을 배치하여 운영하고 있다.

이러한 금융상담업무를 효율적으로 처리하기 위하여 2002년 6월부터 콜센터(1332)를 설치하여 운영하고 있으며, 2002년부터 지방거주 민원인의 상담 편의를 제공하기 위해 서울, 부산, 대구, 광주, 대전 소재 지원에 민원팀을 설치·운영하여 신속하고 정확한 금융상담과 민원처리를 도모하고 있다.

3. 민원의 처리

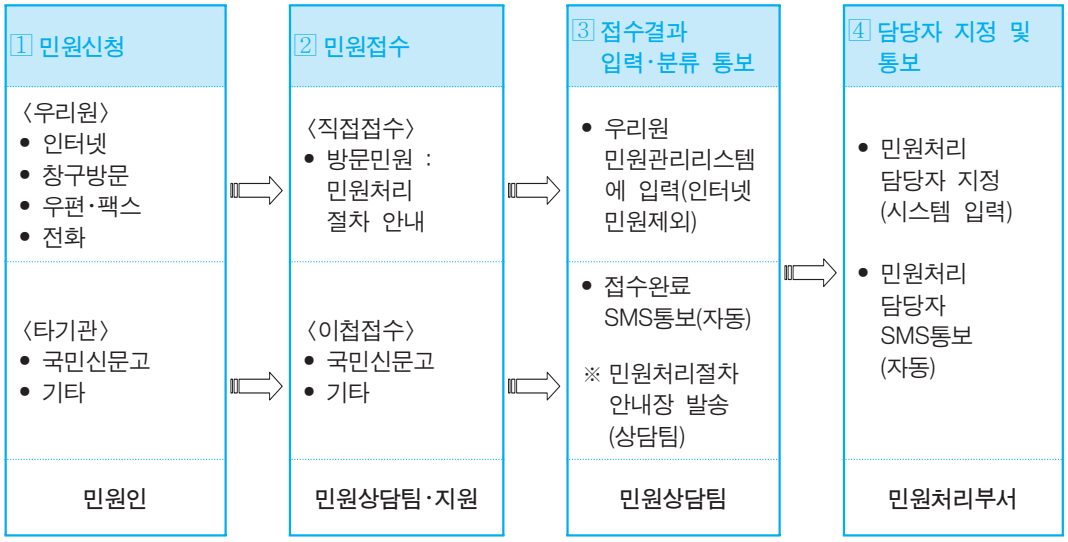
가. 민원서류의 접수·이송

(1) 민원서류의 접수

금융감독원의 민원총괄부서(소비자서비스국)은 접수된 민원서류를 그 순서에 따라 민원서류 접수대장에 기재하고 이를 민원소관부서(당해 민원처리부서)로 이송하며 민원인에게

접수증을 교부한다. 다만 ① 구술·전화·우편·전신·모사전송(FAX) 또는 인터넷 등에 의하여 접수하는 민원 ② 처리기간이 즉시로 되어있는 민원 ③ 접수증에 갈음하는 서류를 교부하는 민원인 경우에는 접수증을 교부하지 않을 수 있다. 민원총괄부서 또는 민원소관부서는 민원인의 의사표시를 서류로 증명할 필요가 없는 민원사항은 구술 또는 전화로 이를 접수·처리할 수 있으며 민원인 또는 그 위임을 받은 자가 직접 출석하여 의사표시 등을 할 필요가 없는 민원사항에 대하여는 우편, 전신, 모사전송(FAX) 또는 인터넷 등으로 이를 접수할 수 있다.

〈민원의 접수 및 배정〉



(2) 고객중심의 민원서류 제출

금융감독원은 민원사항을 접수·처리함에 있어서 민원인에게 소정의 구비서류 이외의 서류를 추가로 요구하지 않는다. 민원서류를 접수함에 있어서는 민원인이 소지한 주민등록증, 기타 증명서나 당해 행정기관의 공부 등에 의하여 당해 민원사무의 처리에 필요한 내용의 확인이 가능한 경우에는 민원인에게 관련 증명 서류의 제출을 요구하지 않는다. 또한 당초의 인·허가 등 민원사항의 내용변경 또는 경신을 신청 받는 경우에는 특별한 사유가 없는 한 이미 제출되어 있는 서류 또는 자료를 다시 요구하지 않는다.

(3) 민원서류의 이송

민원총괄부서에서는 문서부서로부터 이송 받은 민원서류를 1근무시간이내(특별한 사유가 있는 경우에는 3근무시간 이내)에 민원소관부서에 이송하고 있다. 이송 받은 민원서류가 당해부서의 소관사항이 아닌 경우에는 이를 3근무시간 이내에 직접 소관부서로 이송하고 그 사실을 민원총괄부서에 즉시 통지하고 있다. 민원총괄부서 또는 민원소관부서는 금융감독원 소관이 아닌 민원서류를 이송 받은 때에는 이송 받은 때로부터 8근무시간 이내에 소관기관에 이를 이송하고 그 사실을 민원인에게 통지한다. 접수된 민원서류가 전자문서인 경우에는 지체 없이 소관기관에 전자적 방법으로 이송하고 있다. 민원총괄부서는 민원내용이 2개 이상의 부서와 관련되는 때에는 가장 관계가 깊은 부서에 이송한다. 다만 민원소관부서에 관하여 다툼이 있는 경우에는 소비자보호업무 주관부서장의 의견을 들어 소비자보호업무 담당 본부장이 결정하게 된다.

(4) 민원서류 접수사실 통지

민원소관부서의 민원처리담당자는 민원서류를 접수하는 즉시 처리부서, 담당자 직급·성명 및 전화번호 등을 민원인에게 통지하고 있다. 다만 민원인이 금융감독원을 방문하여 접수한 경우와 처리부서에서 접수 후 8근무시간 이내에 회신하는 경우에는 이를 생략할 수 있다.

나. 민원서류 처리

(1) 민원서류의 처리

금융감독원에서 접수한 민원서류는 금융감독원이 직접처리 하는 것이 원칙이다. 다만 관련 금융회사가 직접조사·처리하는 것이 금융감독원에서 직접처리 하는 것 보다 적절한 것으로 판단되는 금융민원은 이를 관련 금융회사에 이첩하여 처리 할 수 있다.

(2) 민원서류 보완

민원을 직접처리 하는 소관부서는 민원서류에 흠결이 있다고 인정할 때에는 동 서류를 접수한 때로부터 8근무시간 이내에 보완 또는 보정에 필요한 상당한 기간을 정하여 구술·전화·문서·우편·전신·모사전송(FAX) 또는 인터넷 등으로 보완 또는 보정을 민원인

에게 요구하고 있다. 다만 현지조사 등 정당한 사유로 8근무시간이 경과한 후 보완 또는 보정을 하여야 할 사항이 발견되었을 경우에는 즉시 보완 또는 보정을 민원인에게 요구할 수 있다. 민원인이 소정의 기간 내에 서류의 보완이나 보정을 하지 못할 때에는 다시 보완·보정의 요구를 하게 된다. 이 경우 보완 또는 보정의 기간은 7일로 하되 민원인이 보완 또는 보정에 필요한 기간을 명시하여 기간연장을 요청하거나 민원인이 국외에 거주하여 보완 또는 보정에 상당한 기간이 소요되는 경우에는 이를 고려하여 그 기간을 정하고 있다. 또한 민원인은 당해 민원사무의 처리가 종결되기 전에는 그 신청 내용을 변경할 수 있고 민원사무의 신청을 철회할 수 있다. 다만, 다른 법령에 특별한 규정이 있거나 민원사무의 성질상 그 신청내용을 변경할 수 없는 경우에는 민원신청내용을 변경할 수 없다.

(3) 민원서류의 반려

민원인이 소정의 기간 내에 민원서류의 보완 또는 보정을 하지 아니한 때에는 그 이유를 명시하여 접수된 민원서류를 반려할 수 있다. 민원인의 소재지가 분명하지 아니하여 보완 또는 보정의 요구가 2회에 걸쳐 반송된 때에는 민원을 철회한 것으로 보아 이를 내부적으로 종결처리 할 수 있다. 민원인이 민원을 철회하여 민원서류의 반환을 요청한 경우에는 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 민원인에게 돌려주고 있다.

(4) 자료제출 요구

금융감독원은 민원처리상 필요한 경우에는 관계자에 대하여 조사를 하거나 상당한 기간을 정하여 자료제출 요구서에 의해 자료의 제출을 요구할 수 있다.

다. 처리기간의 준수

(1) 처리기간

금융감독원의 민원소관부서장은 민원총괄부서장과의 협의를 거쳐 일상민원사무의 처리기간을 관련규정에 명시하고 있다. “고충민원”의 경우 처리기간은 7일, “금융민원”은 14일이며 금융감독원을 방문 또는 전화상담을 통하여 단순한 행정절차 또는 형식요건에 관해 단순한 질의를 하거나 설명이나 조언을 요구하는 경우에는 즉시 처리하고 있다. 또한 금융감독원의 제도·절차 등에 관한 질의의 경우에는 7일, 법령·규정 등에 대한 질의의 경우에는 14일, 금융감독원의 제도, 시책 및 운영의 개선에 관한 건의는 14일 이내에 처

리하고 있다.

본원 및 지원·출장소에서 접수한 서류민원의 처리기간은 자체적으로 처리할 수 있는 경우를 제외하고 6일을 가산할 수 있다. 또한 위에서 열거되지 않은 민원사무라도 열거된 민원사무와 내용이 유사한 경우에는 민원사무의 처리기간에 준하여 처리할 수 있다.

〈민원의 종류별 처리기간〉

민원구분	처리기한[2]	처리근거
Q&A	3근무시간	
고충민원	7일	민원사무처리에 관한 법률 시행령 제20조
금융민원	14일	민원사무처리에 관한 법률 시행령 제19조 제2항 준용
(분쟁민원[1])	30일	분쟁조정세칙 제17조
기타민원	즉시~14일	
(행정절차·형식요건에 대한 단순질의)	즉시 (방문·전화상담시)	민원사무처리에 관한 법률 시행령 제19조 제1항 제1호
(법령·규정 등에 대한 질의)	14일	민원사무처리에 관한 법률 시행령 제19조 제1항 제2호
(제도·시책 및 운영의 개선 건의)	14일	민원사무처리에 관한 법률 시행령 제19조 제2항

주 : 1) 금융회사 업무관련 권리·의무·이해관계에 대해 금융회사를 상대로 금전적 배상 요구 민원
2) 본원 및 지원(출장소 포함)에서 접수한 서류민원의 처리기간은 자체적으로 처리할 수 있는 경우를 제외하고 6일을 가산(규정§ 23③)

(2) 처리기간의 계산

민원사무 처리기간의 계산에 있어서는 접수 첫날을 포함하되 공휴일은 포함하지 않으며 처리기간이 4일 이상인 경우에는 일단위로 계산하고 4일 미만인 경우에는 1일을 8근무시간으로 계산한다. 또한 "즉시"라 함은 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 3근무시간 이내를 의미한다.

그러나 ① 민원서류의 보완 또는 보정에 소요되는 기간(보완·보정을 위하여 필요한 민원서류를 민원인에게 발송한 날과 보완 또는 보정된 서류가 금융감독원에 도달한 날을 포함) ② 조회·청문·조사 또는 검사에 소요되는 기간(검사결과 조치 등이 민원처리에 필요한 경우에는 검사결과 처리에 소요되는 기간 포함) ③ 의결기관의 의결 및 심의가 필요한 민원사무로서 이에 소요되는 기간 ④ 민원인의 귀책사유로 인하여 지연되는 기간 ⑤ 실험·검사 및 고도의 전문적인 기술검토에 소요되는 기간 ⑥ 다수인민원처리와 관련하여 대표자 선정에 소요되는 기간 등은 처리기간에 산입되지 않는다.

(3) 처리기간의 연장

금융감독원이 부득이한 사유로 소정의 기간 내에 민원사무의 처리가 곤란한 경우에는 민원소관부서장은 당해 민원사무의 최초 처리기간 범위 내에서 1회에 한하여 처리기간을 연장할 수 있다. 민원소관부서장은 처리기간을 연장한 때에는 민원처리기간 연장통지서에 의하여 처리기간의 연장사유와 처리 예정기한을 민원인에게 통지하여 처리하고 있다.

라. 처리결과 통지

(1) 처리진행상황 등의 중간통지

금융감독원의 민원소관부서장은 민원사항을 접수한 후 30일이 경과하거나 민원인의 요청이 있는 때에는 민원인에게 민원처리 진행상황 통지서를 작성하여 발송하고 있다. 처리진행상황 통지는 민원을 접수한 후 30일이 경과한 때마다 통지함을 원칙으로 한다.

(2) 처리결과의 통지 및 통보

금융감독원은 처리결과의 통지를 필요로 하는 민원사무의 처리를 완결한 때에는 그 결과를 지체 없이 민원인에게 통지하고 있으며 민원인의 요구에 대하여 이를 거부하거나 민원사항의 실현이 불가능하다고 인정한 때에는 그 사유를 구체적으로 명시하여 통지하고 있다. 처리결과의 통지는 다른 법령 등에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 문서 또는 전자민원창구를 통하여 이루어지고 있다. 다만 신속을 요하거나 사안이 경미한 경우에는 구술·전화·전신·모사전송(FAX)·인터넷 등으로 통지할 수 있으며, 이 경우 민원인이 요청하는 때에는 지체 없이 문서를 교부하고 있다.

금융감독원은 민원사항에 대하여 조사실시 및 조사결과 적출된 위법 부당사항에 대하여는 감독·검사·조사 관련 규정에 의하여 처리하고 있다. 다만 경미한 사항에 대하여는 결재권자의 결재를 받아 시정 등의 조치를 하게 할 수 있다. 접수된 민원서류 중 취하서가 접수된 민원은 종결처리 하되 감독업무상 필요하다고 인정되는 사안에 대해서는 감독·검사·조사 관련 규정에 의하여 처리할 수 있다. 민원인에게 민원서류의 보완요구, 처리기간의 연장 또는 처리지연사유의 통지, 처리진행상황 및 처리결과의 통지 등을 할 때에는 공문서의 시행문에 당해 민원사무의 처리를 담당하는 직원의 소속·성명 및 연락처를 기재하여 처리하고 있다.

마. 다수인 관련 민원의 관리

금융감독원의 민원소관부서장은 5세대 이상의 공동이해와 관련되어 5인 이상이 연명으로 제출하는 민원이 발생한 경우에는 다수인 관련 민원조사분석카드를 작성하고 그 관련 내용을 기록 유지함으로써 이의 사전예방 및 신속·공정한 해결을 위하여 적극 노력하고 있다. 또한 민원소관부서장은 다수인 관련 민원의 처리를 완결하였을 경우 다수인 관련 민원조사분석카드 사본을 민원총괄부서장에게 송부하고 처리과정에서 중대한 사항이 발생하였을 경우에는 이를 민원총괄부서장에게 통지하여 처리하고 있다.

5인 이상인 다수의 민원인이 대표자를 정하지 아니하고 동일한 민원서류를 연명으로 제출한 경우에는 민원소관부서는 일정한 기간을 정하여 민원인 중에서 3인 이내의 대표자를 선정하여 통보할 것을 민원인 중 적당하다고 인정되는 3인 이내의 자에게 요청할 수 있으며 민원인 대표자를 5인 이상의 연명으로 제출한 경우에도 또한 같다. 민원인 또는 민원인의 대표자가 소정의 기간 내에 대표자를 선정하여 통보하지 아니한 때에는 민원소관부서장은 민원인 또는 민원인 대표자 중 3인 이내를 대표자로 선정할 수 있다. 대표자가 선정된 경우에는 그 대표자를 민원인으로 본다.

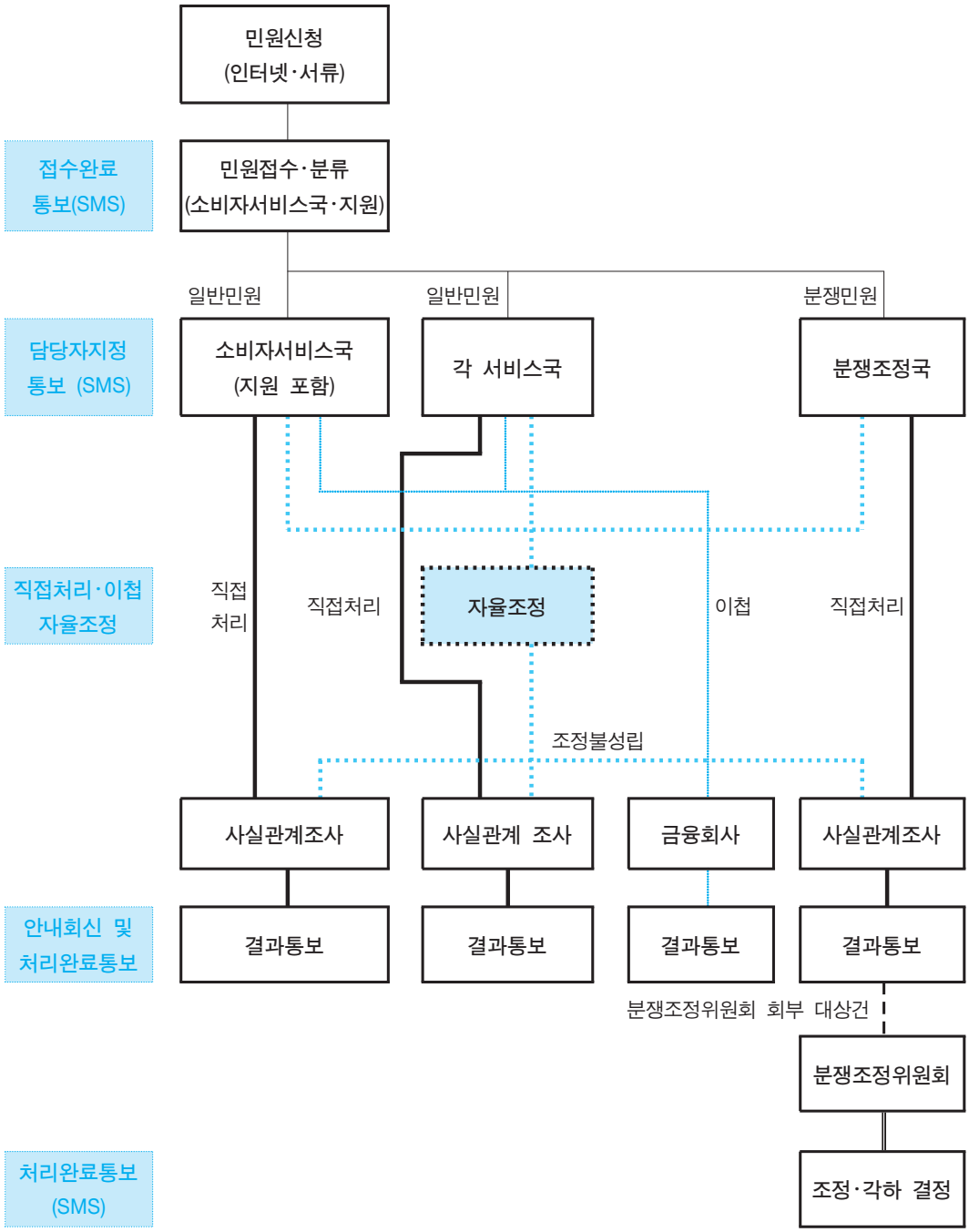
바. 반복 및 중복민원의 처리

민원인이 동일한 내용의 민원서류를 정당한 사유없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후 접수되는 민원서류에 대하여는 내부적으로 종결처리할 수 있다. 또한 민원인이 동일한 내용의 민원서류를 작성하여 2개 이상의 행정기관에 중복하여 제출한 민원사항을 이첩 받은 경우에도 동일하게 처리할 수 있다.

사. 생계형 민원의 처리

금융감독원은 2009년 7월부터 생계형 금융민원의 신속하고 효율적인 처리를 통해 서민금융 이용자의 애로사항을 해소하기 위하여 생계형 민원처리반을 운영하고 있다. 생계형 민원처리반은 소비자서비스국과 분쟁조정국의 실무자로 구성되어 있다. 생계형 민원이라 함은 이자감면, 기납입보험료 환급, 대출상환 유예 등 분쟁금액이 소액이거나 서민금융 이용자로서 부당한 채권추심을 받았거나 카드연체 등과 관련된 민원으로 일상적인 생활의 계속적 유지와 밀접한 관련이 있는 민원을 말한다. 생계형 민원은 신속한 민원해결을 위해 처리기간을 단축하여(14일 → 7일) 우선 처리하고 있다.

〈금융민원 처리 흐름도〉


민원신청
(인터넷·서류)
접수완료 통보(SMS)
민원접수·분류
(소비자서비스국·지원)
일반민원
일반민원
분쟁민원
담당자지정 통보 (SMS)
소비자서비스국
(지원 포함)
각 서비스국
분쟁조정국
직접처리·이첩 자율조정
직접 처리
직접처리
자율조정
이첩
직접처리
조정불성립
사실관계조사
사실관계 조사
금융회사
사실관계조사
안내회신 및 처리완료통보
결과통보
결과통보
결과통보
결과통보
분쟁조정위원회 회부 대상건
분쟁조정위원회
처리완료통보 (SMS)
조정·각하 결정

4. 금융소비자보호의 실효성 확보를 위한 제도

가. 금융회사 민원발생평가 제도

금융감독원은 2002년 4월부터 우리 원에 접수·처리된 금융회사 민원발생 현황을 정기적으로 평가하여 대외에 공표하는 민원발생평가 제도를 운영하고 있다.

민원발생평가는 금융감독원이 처리한 금융민원에 대하여 민원발생 규모, 민원에 대한 회사의 해결 노력, 총자산·고객수 등의 영업규모를 종합적으로 반영하여 민원발생 금융회사를 1등급부터 5등급까지 5개 등급으로 구분하는 제도이다. 이 제도는 금융회사에게는 자율적인 민원예방 노력을 유도하고, 금융소비자에게는 민원발생 현황정보를 제공하여 금융소비자의 금융회사 선택시 참고정보로 활용될 수 있도록 하기 위해 운영되고 있다.

평가대상 금융회사는 은행, 생명보험회사, 손해보험회사, 증권회사, 신용카드사이다. 평가주기는 당초 연 2회(반기별) 실시하였으나 2007년부터 금융회사의 부담 등을 고려하여 연간 1회 평가로 변경하였다. 아울러 2006년 상반기까지 실시되었던 금융회사별 순위평가 방식을 2007년부터 등급평가방식으로 변경하였는데 이는 순위평가 결과가 금융회사 사이의 상대적 우열만을 나타낼 뿐 민원발생 실태를 절대적 수준으로 표시하지 못하는 점을 보완한 것으로 금융회사 민원발생 건수 등에 따른 단순 상대순위가 아닌 자체 민원예방 노력 및 처리 시스템 수준을 평가함으로써 민원발생평가의 순기능을 제고하기 위함이었다. 평가대상 민원은 금융감독원에 접수된 민원으로 하되 개별 금융회사와 관련이 없는 민원과 중복·반복 민원 등을 제외하고 있다.

평가결과는 금융감독원 홈페이지에 상시 게시하고 있으며 금융감독원은 이를 경영실태평가 및 경영공시 항목에 반영하는 등 효과적인 평가제도 운영을 위하여 노력하고 있다.

〈민원발생평가 결과 상·하위 3개사 현황(2006~2008)〉

연도	등급	은행	카드	생보	손보	증권
2008년	1등급	기업 대구 부산	롯데, 비씨, 신한, 현대	동부, 삼성, KB	동부화재 메리츠화재 삼성화재 현대해상화재	신영 HMC투자
	2등급	광주, 농협 신한, 외환 전북, 하나 한국, 씨티	삼성	교보, 대한 동양, 라이나 신한, 푸르덴셜 흥국, AIG	교보악사손해 롯데손해 서울보증 에르고다음다이렉트 제일화재해상 한화손해 현대하이카다이렉트 LIG손해	교보, 메리츠, 삼성, 유진투자, 한화, 현대 NH투자
	3등급	국민, 수협, 우리, 제일	-	금호, 메트라이프 미래에셋 알리안츠 우리아비바	흥국화재해상	대신, 대우, 미래에셋, 우리투자, 한국투자
	4등급	경남	-	녹십자, ING PCA	-	굿모닝신한, 동양종합금융, 하이투자, SK
	5등급	HSBC	-	-	그린손해, ACE아메리카 AHA(AIG손보)	동부, 이트레이드, 키움, 푸르덴셜, 하나대투
2007년	1등급	대구, 부산	비씨, 삼성	동부	동부, 메리츠 삼성, 현대	신영
	2등급	경남, 광주, 외환	롯데, 신한 (신한+舊 LG), 현대	교보, 금호 대한, 라이나 삼성, 신한 푸르덴셜 흥국, AIG생명	교보악사 그린 롯데(舊 대한) 한화	동양종금, 삼성, 푸르덴셜, 한화 현대, SK
	3등급	국민, 씨티 우리, 하나	-	동양 메트라이프 미래에셋 알리안츠 우리아비바생명 (舊 LIG생명)	제일 흥국쌍용	대신, 대우 메리츠, 미래에셋, 우리투자, 하나대투 한국투자
	4등급	기업, 전북 SC제일	-	ING	ACE LIG손보	-
	5등급	-	-	PCA	AIG손보(AHA)	교보, 굿모닝신한 동부, 부국 유진(舊서울) 이트레이드 키움, 한양, CJ

연도	등급	은행	카드	생보	손보	증권
2006년 하반기	1등급	부산, 신한, 대구	비씨, 현대	삼성, 동부	삼성, 동부, 메리츠, 현대	삼성, 현대
	2등급	경남, 우리, 광주, 외환, 하나	신한, 롯데, 엘지, 삼성	대한, 푸르덴셜, 신한, LIG, 교보	한화, LIG, 교보자동차, 그린	신영, 푸르덴셜, 대투, 우리, 대우
	3등급	국민, 기업, SC제일	-	라이나, 금호, AIG생보, 미래에셋, ING	대한	대신, 동양종금, 동부, CJ, 굿모닝신한, 미래에셋, 한화, SK, 한투
	4등급	씨티	-	메트라이프, 흥국, 동양, 알리안츠	흥국쌍용	-
	5등급	-	-	PCA	에이스, 제일, AIG손보	교보, 하나, NH, 키움

나. 금융감독원 민원서비스 만족도 평가

금융감독원은 2003년부터 민원서비스에 대한 미비점을 개선하고 금융감독원의 민원업무 서비스 개선을 위한 기초자료로 활용하기 위하여 민원 만족도 조사를 실시하고 있다. 민원서비스 만족도 조사는 해당 기간 중 금융감독원에서 접수·처리한 민원을 대상으로 4개 부문(접근·편의성, 신속·정확성, 대응·환류성, 신뢰·공정성)과 체감만족도(전반적인 민원만족도 등)를 전화조사하여 산출하고 있으며 공정성·객관성 확보를 위하여 외부의 전문 조사기관에 의뢰하여 실시하고 있다.

〈민원서비스 만족도 평가항목〉

구 분	항 목	평가내용	비 고
항목별 만족도	■ 접근·편의성	민원신청 및 처리절차의 편의성	
	■ 신속·정확성	민원처리의 신속성 및 담당자의 숙련도	
	■ 대응·환류성	담당자의 친절도, 건의 등에 대한 수용 태도	
	■ 신뢰·공정성	민원업무처리의 신뢰성 및 공정성	
체감 만족도	■ 전반적 민원만족도	민원행정서비스에 대한 전반적인 만족도	금융상담 제외
	■ 민원해결 가능성	민원처리(해결) 가능도	
	■ 타기관과의 수준비교	자치단체 및 민간기업과의 서비스 수준 차이	
	■ 기타	건의사항	

민원서비스 만족도 결과를 살펴보면, 종합만족도는 100점 만점을 기준으로 최초 2003년 52.9점, 2004년 상반기 49.1점 이후 꾸준히 상승하여 2008년 상반기 61.0점, 하반기 64.9점, 2009년 상반기 64.9점, 하반기 68.1점으로 점차 개선되는 추세를 보이고 있다. 최근 2009년 하반기 만족도 조사에서는 접근·편의성 부문과 대응·환류성 부문의 만족도가 높고 신속·정확성과 신뢰·공정성 부문의 만족도가 상대적으로 낮은 것으로 파악되었다. 또한, 금융감독원이 제공하는 민원서비스가 지방자치단체 또는 민간기업이 제공하는 서비스보다 만족도가 높은 것으로 나타났으며 민원인의 건의사항으로 '민원인 입장에서 처리'를 바라는 의견이 가장 많은 것으로 조사되었다. 한편, 금융상담(본원)에 대한 만족도는 2008년 하반기부터 실시하였는데 2009년 상반기 65.8점 하반기 63.5점으로 조사되었고 대체로 내방상담(80.0점)의 만족도가 전화상담(61.0점) 보다 높은 것으로 조사되었다.

금융감독원에서는 조사결과를 바탕으로 금융소비자보호 업무의 취약점을 찾아내고 민원서비스 만족도를 높이기 위한 여러 가지 개선 방안을 수립하여 시행하고 있다.

다. 민원·제도개선협의회

금융감독원은 2004년 6월부터 발생민원이 제도개선으로 이루어질 수 있도록 『민원·제도개선협의회』를 운영하여 제도개선 과제를 발굴·심사·선정하고 이행실태를 점검·평가하고 있다. 민원제도개선협의회는 금융감독원 부원장보 등 내부위원 4명과 외부위원 9인 등 13명으로 구성되어 있고 금융소비자보호를 위한 제도개선 추진과제를 선정하며 선정된 제도개선 추진과제의 이행실적을 평가하고 있다. 또한 위원이 제출한 소비자보호 안건 논의를 주요 기능으로 하고 있으며, 회의는 반기에 1회씩 개최하고 있다.

〈민원·제도개선협의회 구성 현황〉

구 분	내부위원(6명)	외부위원(9명)
의 장	금융위원회 기획조정관 금융감독원 부원장보	
위 원	금융감독원 소비자서비스국장 금융위원회 규제개혁법무담당관	소비자단체 임원(2), 금융회사 임원(5) 금융전문가, 법률전문가

민원제도개선협의회의 추진실적을 살펴보면, 회의에 상정된 안건은 2004년과 2005년 6건에 불과하였으나, 2006년 13건, 2007년 14건, 2008년 15건, 2009년 17건 등으로 점차 증가하는 추세에 있다. 한편, 2009년말 현재말 까지 상정된 안건은 총 79건으로 여신전문

회사의 약관심사 간소화 및 표준약관 활용 확대 등 8건에 대하여 제도개선 작업이 추진 중에 있다.

〈민원·제도개선협의회 추진실적 (2009년 12월말 현재)〉

(단위 : 건)

연 도	2004년	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년
상정안건	6	6	13	14	15	17
추진완료	3	8	14	16	7	16

〈「민원·제도개선협의회」추진과제 현황 (2009년 12월말 현재)〉

과 제 명	진행상황	주관부서	상정시기
민원업무 부문 : 11건			
1. 민원사무처리지침 표준안 제정	추진완료('05.06)	소비자보호센터	'04.12
2. 민원자율조정제도 도입	추진완료('05.06)	소비자보호센터	'04.06
3. 민원정보제공 동의제 도입	추진완료('05.06)	소비자보호센터	'04.06
4. 민원처리 녹취제도 도입	추진완료('04.12)	기획조정국	'04.06
5. 명예옴부즈만제도 도입	추진완료('06.07)	소비자보호센터	'06.07
6. 금감위·원에 대한 외부평가방식 개선	추진완료('07.12)	혁신행정과	'07.06
7. 온라인 금융 민원처리 시스템	추진완료('08.07)	금융서비스국	'08.07
8. 상속인 금융거래조회 서비스 개선	추진중	소비자보호센터	'08.12
9. 금융감독원 옴부즈만제도 도입	추진완료('09.03)	감독서비스총괄국	'09.07
10. 사금융애로지원센터 개소	추진완료('09.12)	서민금융지원실	'09.12
11. 야간상담 및 24시간 상담예약제도 시행	추진완료('09.12)	소비자서비스국	'09.12
감독업무 부문 : 68건			
1. 보험상품 해약환급금제도 개선	추진완료('06.03)	보험계리실	'05.03
2. 휴면카드 연회비제도 개선	추진완료('06.03)	여전감독실	'05.03
3. 보험상품 불완전판매 개선	추진완료('06.03)	보험감독국	'03.11
4. 불법일임매매 근절방안 마련	추진완료('06.07)	증권감독국	'03.11
5. 지나친 채권추심행위 개선	추진완료('06.03)	여전감독실	'03.11
6. 카드사용금액 이의절차 개선	추진완료('06.03)	여전감독실	'03.11
7. 무기명 선불카드 잔액환불절차 개선	추진완료('06.03)	여전감독실	'05.06
8. 집단중도금대출 취급절차 개선	추진중	은행감독과	'05.06
9. 보증계약시 채무자 신용상태 설명 의무화	추진완료('06.03)	비은행감독국	'05.06
10. 실적배당상품 부당권유 방지	추진완료('05.03)	자산운용감독국	'03.11
11. 판매상 책임부분 합리적 조정	추진완료('05.03)	복합금융감독실	'03.11
12. 신용불량정보 해제시한 단축	추진완료('05.03)	신용정보실	'03.11

과 제 명	진행상황	주관부서	상정시기
13. 위크아웃 신청 후 채권추심 지속 개선	추진완료('05.03)	신용정보실	'04.02
14. 자동차보험약관 정비	추진완료('04.12)	보험감독국	'04.02
15. 카드연체대금 대환조건 개선	추진완료('04.12)	여전감독실	'03.11
16. 자동갱신특약 운용방법 개선	추진완료('05.06)	보험계리실	'05.06
17. 신보험판매채널 모범판매규준 마련	추진완료('06.06)	보험감독국	'06.03
18. 제3보험 표준약관 제정	추진중	보험계리실	'06.03
19. 퇴직보험 안내코너 개설 및 운영	추진완료('06.03)	복합금융감독실	'06.03
20. 주식 미수거래 축소 방안	추진완료('07.06)	증권감독국	'06.07
21. 금융거래시 자필서명 실질화 방안	추진완료('07.06)	감독각국	'06.07
22. 통장자동대출시 대출이율 표기 유도	추진완료('06.12)	은행감독국	'06.10
23. 금융상품 내용공시 실질화 방안	추진완료('07.06)	총괄조정국	'06.10
24. 유통계 신용카드업자 회원약관 개선	추진완료('06.10)	여전감독실	'06.10
25. 은행 대출모집인 등록제 실시	추진완료('06.12)	은행감독국	'06.12
26. 주택담보대출관련 금융소비자보호 강화방안	추진완료('07.06)	은행감독국	'06.12
27. 펀드매입관련 창구서류 간소화	추진완료('07.06)	자산운용감독국	'06.12
28. 전자금융거래 안정성 제고 방안	추진완료('07.12)	복합금융감독실	'06.12
29. ATM 수수료 사전 공지	추진완료('07.12)	은행감독국	'07.06
30. 변액보험 관련 제도개선	추진완료('07.06)	보험감독국	'07.06
31. 자동차 보험 특약 상품 정비	추진완료('07.06)	보험감독국	'07.06
32. 소비자 권익 제고를 위한 보험 약관 개선	추진완료('07.06)	보험계리실	'07.06
33. 저축은행 예금금리표시에관한공시기준 개선	추진완료('07.06)	비은행감독국	'07.06
34. 신용카드 해지 절차 간소화	추진완료('07.06)	여전감독실	'07.06
35. 신용카드 즉시 발급 논의	추진완료('07.06)	여전감독실	'07.06
36. 외국인 투자등록업무 전면 전산화	추진완료('07.06)	증권감독국	'07.06
37. 환매조건부 채권매매(RP) 제도개선방안	추진완료('07.06)	증권감독국	'07.06
38. 증권회사 주문착오 방지 모범규준 제정	추진완료('08.07)	증권감독국	'07.12
39. 주택담보대출한도 시산프로그램 운영	추진완료('07.12)	은행감독국	'07.12
40. 펀드매니저 제도 개선	추진완료('07.12)	자산운용감독국	'07.12
41. 신용정보 조회·활용 제도 개선	추진완료('07.12)	신용정보실	'07.12
42. 보험약관의 이해가능성 제고	추진완료('09.04)	보험계리연금실	'08.07
43. 신용카드회원 표준약관 도입	추진완료('08.07)	여신전문서비스실	'08.07
44. 신용카드 결제범위 확대	추진중	중소서민금융과	'08.07
45. 대부업체에 대한 관리·감독 강화	추진완료('09.04)	중소서민금융과	'08.07
46. 개인신용정보 보호 강화	추진완료('09.04)	중소서민금융과	'08.07
47. 가계대출에 대한 연대보증제도 폐지	추진완료('08.12)	일반은행서비스국	'08.12
48. 무통장 송금환 방식 개선	추진완료('08.12)	일반은행서비스국	'08.12

과 제 명	진행상황	주관부서	상정시기
49. POS단말기가맹점 신용카드회원정보보호 강화	추진완료('08.12)	여신전문서비스실	'08.12
50. 신용회복기금기초생활수급자채무재조정	추진완료('08.12)	중소서민금융과	'08.12
51. 신용정보를 금융소비자에게 제공	추진완료('09.04)	중소서민금융과	'08.12
52. 본인 신용정보에 대한 무료 열람권 신설	추진완료('09.04)	중소서민금융과	'08.12
53. 신용정보 동의 철회권 도입	추진완료('09.04)	중소서민금융과	'08.12
54. 표준 펀드판매 매뉴얼 보급·시행	추진완료('09.02)	자산운용서비스국	'08.12
55. 해킹 관련 금융기관 등의 책임 명확화	추진중	은행과	'09.07
56. 신용정보제공·이용 동의철회권등행사방법 마련	추진완료('09.10)	은행과	'09.07
57. 보험소비자 보호 강화	추진중	보험과	'09.07
58. 신용카드사업자의 금지행위 규정 신설	추진완료('09.08)	중소서민금융과	'09.07
59. 기업대출에 대한 연대보증제도 개선	추진완료('09.10)	은행서비스총괄국	'09.07
60. 신용카드 포인트 기부제도 활성화 방안 마련	추진완료('09.06)	여신전문서비스실	'09.07
61. 펀드 판매수수료 차등화 및 판매회사 이동제도 도입 추진	추진중	자산운용서비스국	'09.07
62. 보험계약자 권리 재확인 원칙 도입·시행	추진완료('09.04)	생명보험서비스국	'09.12
63. ELS 발행 관련 제도 개선	추진완료('09.09)	공정시장과	'09.12
64. 여전사 약관심사 간소화 및 표준약관 활용 확대	추진중	여신전문서비스실	'09.12

라. 옴부즈만 제도(Ombudsman Service)

금융감독원은 2009년 3월 감독·검사 과정에서 발생하는 불평불만 사안 등을 해당부서가 아닌 제3자의 입장에서 독립적으로 조사, 처리(자문)하는 옴부즈만 제도를 도입하여 운영하고 있다(초대 옴부즈만은 이재웅 성균관대 명예교수). 옴부즈만은 금융감독원의 부당한 처분(비명시적 규제 포함) 등으로 금융회사 또는 민원인의 권익이 침해 되는 경우, 이를 해결하는 역할을 수행하고 있다. 이는 금융회사 또는 민원인이 옴부즈만을 통하여 감독당국에 이의를 제기할 수 있는 언로(言路)를 새롭게 개방한 것으로 기존의 금융회사 영업과 관련한 금융민원과 인가·등록 등의 일상민원은 현행 민원처리 방식을 따르게 된다.

옴부즈만 처리 대상 고충민원

① 금융회사가 제기하는 금융감독원 감독·검사관련 고충민원

② 금융감독원 감독·검사관련 고충민원 중, 금융회사를 제외한 민원인이 옴부즈만이 처리하기를 원하는 건

③ 금융감독원 감독·검사관련 고충민원 중, 금융감독원 소관부서가 옴부즈만이 처리하는 것이 타당하다고 판단하여 옴부즈만과 사전 협의한 건

참고로, 국내 타기관의 경우 관세청 옴부즈만, KOTRA의 외국인투자 옴부즈만, 서울시 시민감사옴부즈만 제도 등이 시행되고 있으며, 해외의 경우 미국은 통화감독청 옴부즈만, 영국은 FOS(Financial Ombudsman Service)를 운영하여 금융회사 및 소비자의 불만 사항을 처리하고 있다.

금융회사 또는 민원인은 금융감독원 인터넷 홈페이지 등을 통하여 현행대로 민원을 접수하되, 옴부즈만이 처리하기를 원하는 경우에 한하여 민원 제목란에 '옴부즈만 처리 요망'이라고 표시하면 된다. 다만, 옴부즈만이 처리하는 민원은 관련부서와의 자료협조, 법률자문 등 추가적인 절차가 필요하므로 현행의 민원처리보다 처리기간이 더 소요될 수 있다.

마. 금융소비자보호 모범규준

금융감독원은 2006년 9월 금융소비자보호의 중요성을 알리고 업무처리의 모범기준을 마련하기 위하여 '금융소비자보호 모범규준(Best Practice)'을 제정하여 개별 금융회사의 소비자보호 업무에 참고하게 하였다.

금융소비자보호 모범규준의 주요내용

□ 경영진은 소비자보호 업무가 금융회사의 생존에 불가결한 요소일 뿐만 아니라 경쟁력 제고에 기여함을 인식
  ○ 소비자보호와 관련하여 조직의 사명, 비전 및 세부실행 목표 등을 수립하고, 권한위임 등을 통하여 전 임직원의 적극적인 관심과 참여를 독려하여 소비자보호 조직문화 정착에 적극 노력

□ 금융회사는 책임과 권한을 가지고 소비자보호업무를 수행할 소비자보호업무 총괄부서를 독립적으로 운영 및 신속한 의사결정을 도모
  ○ 상품개발 및 IT, 마케팅 등 업무전반에 걸쳐 일정 실무경력을 가진 소비자보호업무 전담자로 구성

□ 소비자와 관련한 상품 안내장 및 약관, 광고, 가입설계서 등 제반 업무 추진시 각 업무담당 부서는 소비자보호 총괄부서와 사전 협의
  ○ 상품 및 서비스 관련 발생 민원을 면밀히 분석, 주요원인을 파악하고 이를 제도개선으로 지속 반영

□ 신속한 민원처리, 민원의 분석 및 제도개선을 위해 효율적인 민원 관리시스템(제도 포함)의 구축·운영
  ○ 모니터링 기능, 신속성 및 투명성 확보, 민원처리 전과정의 전산화 및 처리결과의 데이터 베이스(Data Base)화 등

□ 금융소비자에게 유용한 정보를 적시에 제공하고 금융교육을 체계적으로 실시

□ 법과 윤리를 준수하고 금융회사 본연의 역할과 기업시민으로서 사회봉사 및 공헌활동 등 사회적 책임을 적극 이행

바. 소비자보호 우수 금융회사 인증 제도

금융감독원은 2007년 금융소비자보호 우수 금융회사를 선정·발표하는 소비자보호 우수마크 부여제도를 도입하였다.

우수회사의 선정은 매년 1회 민원발생평가 결과가 상위등급인 금융회사 등의 신청에 따라 이루어진다. 금융회사가 우수회사 평가를 신청하면, 서류심사와 현장평가를 거쳐 외부 전문가로 구성된 심사위원회의 최종 심사결과에 따라 소비자보호 우수마크를 부여하게 된다. 평가의 구성은 민원발생평가 400점(40%) 및 「소비자보호 모범규준」 이행수준 600점(60%)으로 이루어져 있다. 최종 심사 항목은 경영진의 철학 및 리더쉽, 소비자보호 인적자원 및 조직관리, 상품 및 마케팅 관련 소비자보호 체제, 민원관리시스템, 윤리경영 등으로 구성되어 있다. 평가종합점수가 900점 이상 또는 위원회가 인정하는 경우 우수회사로 선정될 수 있다. 우수마크를 부여받은 금융회사는 우수마크를 신문, 방송 등의 이미지 광고에 활용할 수 있도록 인센티브가 부여된다. 우수마크의 유효기간은 1년이다.

2007년도에는 현장평가 및 외부 전문가로 구성된 심사위원회의 심사를 통해 신한은행을 선정하였고 2008년도에는 동부화재해상보험(주)와 삼성카드(주)를 선정하였으며 2009년도에는 삼성화재(주)를 소비자보호 우수 금융회사로 선정하고 우수마크를 부여하였다.

〈소비자보호 우수 금융회사 인증마크〉



사. 금융이용자 모니터 제도

금융감독원은 금융소비자의 금융거래상 불만사항이나 제도개선 등의 의견을 수렴하여 수요자 중심의 금융감독정책을 추진할 목적으로 1999년 7월부터 「금융이용자 모니터」제도를 도입·운영하고 있다. 금융이용자 모니터 제도는 감독정책 및 업무제도에 대한 금융소비자의 올바른 이해와 소비자 권익보호에 기여하기 위하여 은행, 증권사, 보험사 등 금융회사의 이용자를 대상으로 불만사항이나 정보를 수집하고, 국민 일반의 인식 수준 등 여론 수렴의 방법으로 활용되고 있다. 한편, 금융회사의 대형화·겸업화 및 금융서비스의 다양화·복잡화 추세로 인하여 소비자가 인식하지 못하는 권익침해 가능성이 증대되고 있어 선진 각 국의 금융감독당국에서도 소비자보호업무 한 방법으로 옴부즈만 제도 또는 금융이용자 모니터제도를 역점사항으로 추진하고 있다.

〈금융이용자 모니터 교육 모습〉



금융이용자 모니터는 도입 첫해 100명을 선발하여 운영해 오다가 이듬해인 2000년부터 250명을 선발하고 있으며, 제보 실적이 우수한 기존 모니터 및 신규 지원자를 대상으로 매년 11월 선발하고 있고 효율적인 모니터 운영을 위하여 거주지별, 성별, 연령, 금융영역별로 배분하여 선발하고 있다.

모니터에 대하여 지역별 집합교육을 연 2회 정기적으로 실시하며, 필요시 수시교육을 하고 있다. 또한, 모니터 요원에게는 위촉증을 수여하고, 요원별 실적관리를 위해 제보내용에 따라 상·중·하등급과 등급외의 등급을 부여하고 있으며, 우수한 제보에 대하여는 평가등급에 따라 일정한 제보수당을 지급하고 있다. 2010년 3월말 현재 지역별 모니터 요원 현황을 보면 수도권 120명, 부산·경남·울산 40명, 대구·경북 30명, 광주·전남북·제주 30명, 대전·충남북·강원 30명 등으로 구성 되어 있다.

금융감독원은 모니터제도를 통하여 모니터 요원들이 주위의 일반국민에 대해 금융감독제도에 대한 홍보원 역할을 수행함으로써 금융감독제도에 대한 국민 친화적 홍보효과를 기대할 수 있으며, 금융감독 제반정책에 대한 국민의 반응을 환류 평가함으로써 현장감 있는 정책수립이 가능해 질 것으로 예상하고 있다.

〈금융이용자 모니터 제도 운영실적(건)〉

○ 연도별 제보실적

1999년	2000년	2001년	2002년	2003년	2004년	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년	계
47	178	896	836	891	758	732	700	942	934	872	7,786

○ 유형별실적

구 분	제도개선건의	금융현실경험	법규위반	부조리고발	피해구제	기 타	계
2006년	491	111	9	18	4	67	700
2007년	668	130	38	18	10	78	942
2008년	642	113	16	39	7	117	934
2009년	578	176	21	6	5	86	872

○ 등급별실적

구 분	우 수	적극반영	단순참고	4등급	5등급	계
2005년	-	4	39	299	390	732
2006년	-	2	40	491	167	700
구 분	상	중	하	등급외		계
2007년	1	22	222	697		942
2008년	0	15	196	723		934
2009년	0	14	203	655		872

아. FSS 메아리 시스템

금융감독원은 2009년 3월 현안사항에 대한 금융소비자의의 의견수렴 등을 위하여 FSS 메아리 시스템을 구축하고 있다. FSS 메아리는 민원인을 대상으로 보편화되어 있는 전자메일을 이용하여 각종 현안사항 등에 대한 설문조사를 실시하고, 소비자정보 등을 배포하여 소비자보호정책의 수립과 감독 및 검사업무에 참고자료로 활용하는 시스템이다. 배포되는 정보에는 금융거래시 유의사항, 사금융피해 예방방법, 전화사기시 대처요령 등 금융소비자에게 알려야 할 중요한 정보 등이 있다.

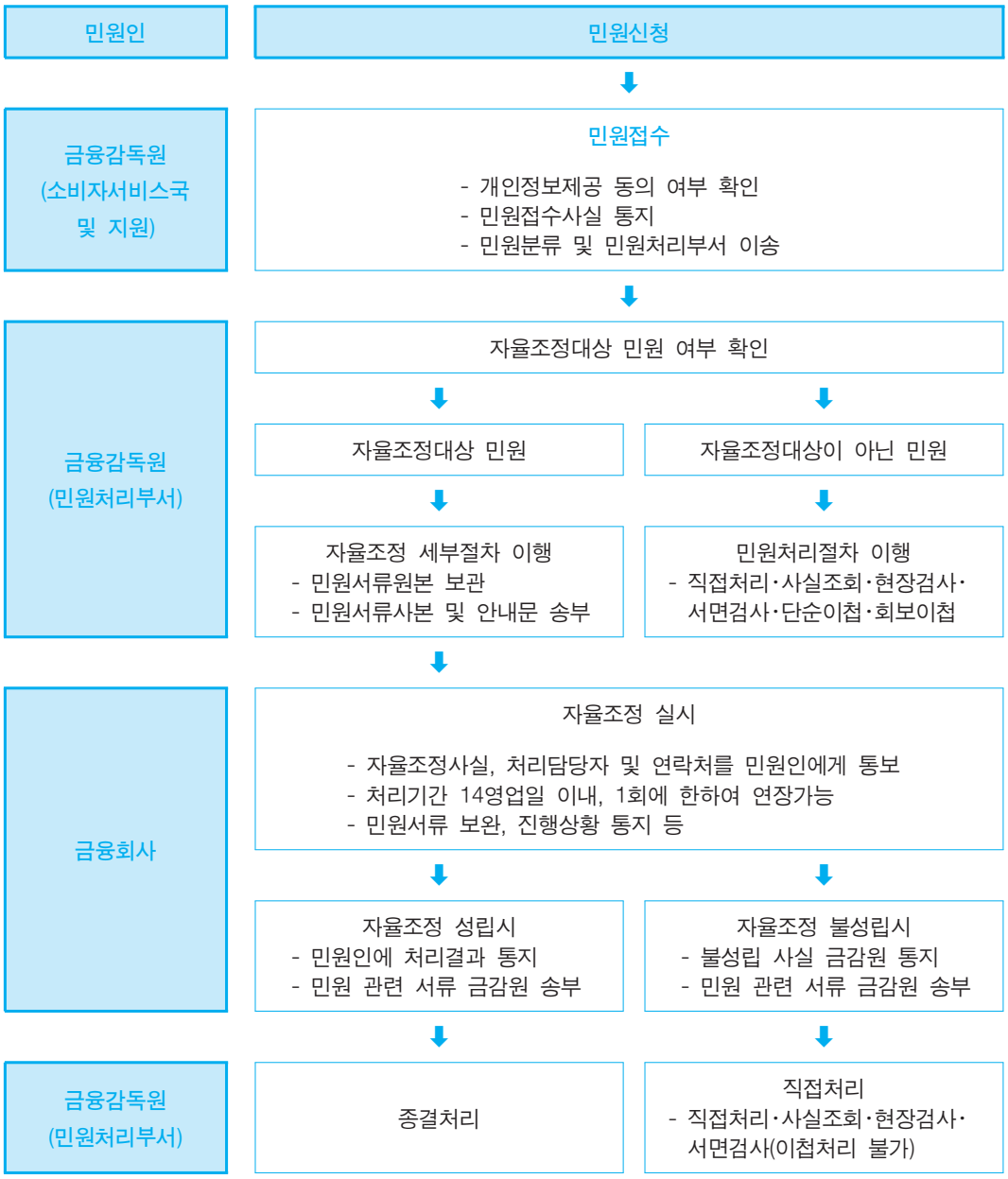
FSS 메아리 운영내역을 살펴보면 민원처리결과 송부 및 민원처리에 대한 평가(Feedback), 청소년 백일장 및 금융교실, 금융이용자 모니터 안내, 금융거래이용시 유의사항 등 금융정보 발송, 금감원과 함께하는 금융생활가이드 송부(격주, 총 13회, 소비자서비스국), 알기쉬운 금융이야기 송부(매주, 총 43회, 서민금융지원실) 등이 있다. 2010년 3월 현재까지 민원인(4만명) 및 금융교실회원(2만명) 등에게 총 201만건의 메일을 발송하여 금융소비자의 의견을 듣고 있다.

자. 민원자율조정 제도

2005년 6월에는 금융감독원에 접수된 금융민원 중 금융회사를 경유하지 않은 금융민원에 대해 민원인과 금융회사에 자율조정기회를 부여하고 조정이 성립되지 않을 경우 금융감독원이 직접처리하는 민원자율조정제도를 도입하였다. 금융감독원은 금융민원에 대해 제3자의 입장에서 민원업무를 수행하여 왔으나 민원의 신속한 처리를 위해서는 당사자간 자율조정이 바람직하고 해외 선진국에서도 당사자간 우선 조정을 제도화하고 있어 도입하게 되었다.

2005년 10월부터 금융감독원의 민원발생평가 우수회사인 부산은행, 신한은행, 신한카드, 삼성생명, ING생명, 삼성화재, 동부화재, CJ투자증권 등 8개사를 대상으로 시범실시에 들어갔으며, 시범실시 후 금융회사의 민원처리 역량을 감안하여 대상 금융회사를 단계적으로 확대하여 2007년 1월부터는 모든 민원발생평가 금융회사를 대상으로 본격 적용하고 있다. 민원자율조정 제도의 도입으로 민원인은 금융회사와의 직접조정을 통해 신속하고 원만하게 민원을 해결할 수 있게 되었고 금융회사는 자율조정을 통해 민원예방 및 금융상품 개선할 수 있게 되었으며 금융감독원은 감독자원을 민원제도개선에 효율적으로 활용할 수 있게 되었다.

〈민원자율조정에 의한 민원처리과정〉



차. 금융소비자서비스헌장

금융감독원은 1999년 8월 금융소비자중심의 금융행정을 추진하기 위하여 민간인 중심의 「금융소비자서비스헌장심의위원회」의 심의를 거쳐 금융소비자서비스헌장을 제정하였다. 금융소비자서비스헌장은 금융상담서비스와 금융분쟁서비스의 기준, 제공절차 및 방법, 잘못된 서비스에 대한 시정 등의 조치를 정하여 공표하고 이의 실천을 국민에게 약속하는 내용을 담고 있다.

금융소비자서비스헌장

우리는 금융소비자 중심의 업무수행을 통하여 공정한 금융거래 관행을 확립하고 금융소비자보호에 기여하고자 다음과 같이 실천하겠습니다.

- ○ 금융소비자 여러분의 만족을 최우선으로 하겠습니다.
- ○ 금융소비자 여러분의 편에 서서 생각하고 행동하겠습니다.
- ○ 금융소비자 여러분의 문의 및 불만사항에 대하여는 신속하게 처리하고 잘못된 사항에 대해서는 보상하겠습니다.
- ○ 금융소비자 여러분의 요구를 적극적으로 수용하여 금융제도와 관행을 소비자 중심으로 개선하겠습니다.

이와 같은 우리의 목표를 달성하기 위하여 [서비스 이행지침]을 설정하여 이를 준수할 것을 선포합니다.

1. 금융상담서비스

〈소비자께서 방문하시는 경우〉

현관 안내 도우미에게 방문목적을 말씀하시면 소비자보호센터 또는 방문하고자 하는 담당 부서를 친절히 안내해 드리겠습니다.
소비자를 맞이할 때는 먼저 자신의 이름을 밝히며 대화를 할 때는 공손한 어조를 사용하겠습니다.
방문 후 5분 이상 기다리지 않도록 하고, 약속을 한 직원 또는 처리담당 직원이 자리를 비운 경우 다른 직원이 대신하여 우선 처리하도록 하겠습니다.
소비자가 이해하시기 쉽도록 간단하고 명쾌하게 설명드리고 이의를 제기하는 방법을 안내하여 드리겠습니다.

〈전화로 상담하시는 경우〉

인사말과 소속, 성명을 밝히고 정중하고 상냥한 태도로 받겠습니다.
전화는 벨이 세번 울리기 전에 받도록 하고 최초수화자가 상담내용에 답변하되, 사안에 따라서는 즉시 해당 부서 담당자를 찾아 연결하여 드리겠습니다.
답변이나 상담은 쉽게 이해하실 수 있도록 상세하고 명확하게 설명드리도록 하겠습니다.
바로 답변드릴 수 없는 사항에 대해서는 전화번호 등 연락처를 기록하였다가 검토 후 신속히 알려드리겠습니다.

2. 금융분쟁조정 서비스

금융분쟁은 1차적으로 금융소비자보호센터 상담을 통해 해결될 수 있도록 노력하겠습니다.
분쟁처리 기한 내에 공정하게 처리토록 하겠습니다.
조정을 신청하시면 합의 권고안을 적극 제시하여 당사자간에 분쟁이 내실있게 해결되도록 노력하겠습니다.
분쟁조정 신청서류의 보완은 신청내용을 확인하기 곤란한 경우에 국한하며, 사유, 기간 등 보완할 사항을 구체적으로 기재하여 요청드리도록 하겠습니다.
사안이 복잡한 분쟁조정신청의 경우 접수한 부서와 관련 부서간 협의를 통해 One-Stop 서비스 방식으로 처리하겠습니다.
분쟁조정이 기한 내에 처리가 되지 못할 경우 미리 중간처리 상황을 주기적으로 알려드려 궁금증을 덜어드리겠습니다.
분쟁조정 처리결과 회신 또는 이첩시 수용, 불수용 등 조정결과만을 답변해 드리는 것이 아니라, 조정이유, 법적근거 등을 상세히 알려드리겠습니다.
소비자의 편의를 위하여 접수된 신청건의 보완자료 및 의견개진은 인터넷, 팩스, 우편 등으로도 받아서 방문하는 등의 번거로움을 피하도록 하겠습니다.

3. 잘못된 서비스에 대한 시정 및 보상조치

소비자가 담당 직원의 착오 등으로 잘못된 서비스를 받으셨을 경우 즉시 시정토록 하겠습니다.
담당 직원의 과오, 업무처리미숙 등으로 인해 분쟁조정결과에 중대한 영향을 미쳐 다시 방문하실 경우, 실비보상 수준의 교통비(지하철 승차권 등)를 지급해 드리겠습니다.
금융 관련 민원업무를 성실히 수행하고, 국가경쟁력을 제고하기 위하여 이 헌장을 제정·실천하오니 금융소비자 여러분께서도 아래와 같이 적극적으로 협조해 주실 것을 당부 드립니다.

1. 불친절하거나, 불편하신 점들은 그때 그때 알려주시어 즉시 바로 잡을 수 있도록 하여 주시기 바랍니다.
2. 방문하고자 하는 경우에 미리 예약해 주시면, 보다 편안한 서비스를 제공 받을 수 있습니다.
3. 민원서비스에 모범적인 직원을 보신 경우, 적극적으로 알려 주시면 널리 본보기로 삼겠습니다.

카. 민원사무처리 모범규준

금융감독원은 2005년 7월 금융회사의 민원처리 역량강화 및 금융민원감축을 유도하여 민원서비스의 질적 수준을 제고하기 위하여 국·내외 우수 소비자보호사례 등을 참조한 민원사무처리 모범규준(Best Practice)마련하여 적용을 권고하였다.

주요 내용은 민원전담부서를 설치하고 상근임원을 민원관리책임자로 보임토록 하는 등 민원처리조직에 관한 내용과 민원접수시 접수사실 즉시 통지 및 민원처리 진행상황을 통지토록 하는 등의 민원처리절차, 기간 내에 민원을 처리하지 못한 경우 소액보상을 실시토록 하는 등의 민원예방 및 사후관리에 관한 내용을 담고 있다.

〈민원사무처리 모범규준 주요 내용〉

민원처리조직	○ 민원전담부서 설치 및 상근임원을 민원관리책임자로 보임 ○ 상근감사위원 또는 상근감사를 민원사무통제자로 지정 ○ 민원심의위원회를 설치하여 일정금액 이상의 민원 등 심의
민원처리절차	○ 민원접수시 접수사실 즉시 통지 및 민원처리 진행상황 통지 ○ 접수일로부터 14영업일 이내에 민원을 처리 ○ 3회 이상 반복민원의 경우 2회 이상 결과통지 후 종결
민원예방 및 사후관리	○ 민원관리전산시스템 개발운영 ○ 회사의 귀책사유로 민원을 기간 내에 처리하지 못한 경우 회사가 정한 기준에 따라 소액보상 가능 ○ 민원감축계획 수립 및 민원처리결과 공시
기 타	○ 민원처리과정에서 지득한 개인정보보호의무 ○ 민원처리담당자에 대한 인사상 우대 등

타. 민원인에 의한 민원처리결과평가 시스템

금융감독원은 2005년 8월 민원인의 불편·불만사항에 신속하게 대응하고 금융소비자의 목소리를 제도개선으로 연결하여 보다 친절하고 공정한 민원처리자세 확립을 유도하기 위하여 민원인에 의한 민원처리결과 평가시스템을 도입하였다.

평가대상은 전자민원창구에 접수된 민원 및 Q&A 코너의 상담질의이다. 평가방법은 인터넷 또는 이메일을 통한 민원의 경우 민원인의 민원처리결과 조회시 민원만족도 평가메뉴를 통해 실시하고 있다. 평가는 처리결과만족도, 친절도 및 의견기술 등 3개 항목으로 구성되어 있으며 처리결과만족도 및 친절도는 매우만족, 만족, 보통, 불만, 매우불만 등 5단계 평가로 구성되어 있고 의견기술란은 민원인이 민원제도개선에 대하여 직접 의견을 제시하도록 하였다.

제5절 금융분쟁조정 제도

1. 금융분쟁의 정의

금융분쟁이란 예금자 등 금융수요자 및 기타 이해관계인이 금융기관의 금융업무와 관련하여 권리·의무 또는 이해관계가 발생함에 따라 금융기관을 상대로 제기한 분쟁을 말한다. 금융감독원(금융분쟁조정위원회)은 금융분쟁에 대한 조정신청을 받아 당사자의 주장과 사실관계를 조사·확인하고 이에 대한 합리적인 분쟁해결 방안이나 조정의견을 제시하여 당사자간의 합의를 유도함으로써 소송을 통하지 않고 분쟁을 원만하게 해결해 주고 있다.

금융소비자가 피해를 구제받기 위해서는 해당 금융기관에 직접 피해구제를 요청하거나 소송을 할 수 있는 방법이 있다. 그러나 이러한 방법은 금융기관 이용자가 방대한 조직과 전문성을 갖춘 금융기관과 대등한 지위에서 분쟁을 해결하기 어렵다. 또한, 소송을 통한 방법도 시간과 비용이 많이 드는 단점이 있다.

금융소비자는 전화상담 또는 금융감독원을 직접방문하거나 우편, 팩스, 인터넷 등 다양한 방법으로 분쟁조정 신청이 가능하다. 분쟁내용이 고객의 단순 불만이거나 소액 등인 경우 당사자에게 합의 권고 등을 통하여 해결함으로써 소요되는 비용없이 신속하게 처리될 뿐만 아니라 경제적인 측면 등에서도 당사자 모두에게 만족스러운 결과의 도출이 가능하다.

그리고 전문적인 검사능력과 감독경험을 가진 금융감독원 직원이 분쟁 관련 내용뿐 아니라 신청인이 알지 못하는 증거나 불공정한 거래내용, 잘못된 관행까지도 적극적으로 조사·처리하며 법조계, 소비자단체, 금융계, 학계 등의 전문가로 구성된 금융분쟁조정위원회에서 소비자의 피해를 구제하므로 공정성이 보장된다.

2. 금융분쟁조정 제도의 발전과정

가. 도입배경

1980년대에 접어들면서 상대적으로 우월한 지위에 있는 사업자로부터 소비자의 합리적인 소비생활을 보호하는 것이 정부정책의 주요 과제로 등장하였다. 헌법 제124조(1980년

10월 27일 제9호 헌법에 신설) 및 소비자보호법(1980년 1월 4월 제정, 1986년 12월 31일 전면개정)에는 국가의 소비자 기본권익 보호의무를 규정하였고, 1987년 7월 소비자보호법에 근거하여 한국소비자보호원에 소비자분쟁조정위원회를 설치하였으며, 전문성과 특수성이 요구되는 금융업 분야에서는 1987년 12월 별도로 금융분쟁조정제도를 도입하였다. 1999년 1월 2일 은행감독원, 증권감독원, 보험감독원과 신용관리기금이 통합되어 금융감독원이 출범함에 따라 금융감독원 내에 금융분쟁조정위원회를 설치하였다.(금융감독기구의설치등에관한법률 제51조)

1999년 2월 5일 소비자보호법의 개정으로 금융분쟁이 한국소비자원의 분쟁조정대상으로 포함되었으나, 2003년 7월 29일 소비자보호법 제19조의2가 신설되어 '금융감독원에 분쟁조정신청을 하여 처리 중에 있거나 또는 처리된 사항'에 대하여는 피해구제처리대상에서 제외하였다. 이와 같이 금융감독원은 한국소비자원의 처리 여부와는 관계없이 독립적으로 금융분쟁조정을 접수 및 처리하고 있다.

나. 금융권역별 발전과정

(1) 은행분쟁

「금융·증권 및 보험업에 대한 소비자피해구제를 위한 재무부 고시(제87-14호, 1987년 9월 21일)」에 근거하여 은행분쟁을 해결하기 위하여 한국은행 은행감독원 내에 금융분쟁조정위원회를 설치하였다.

* 재무부 고시(제87-14호, 1987년 9월 21일)중 관련 조문

4. 금융업등의 분쟁조정 및 피해구제 기관
   가. 금융·증권·보험업무와 관련하여 거래자등의 불만처리 및 피해구제는 다음의 기관에서 이를 수행한다.
      1) 은행법 제3조에 의한 금융기관과 정부의 위탁에 의거 한국은행 은행감독원장의 감독 또는 검사를 받는 기관 관련 거래자등의 분쟁조정 및 피해구제 : 은행감독원 내에 설치된 금융분쟁조정위원회
      2) 증권거래법 제28조에 의거 설립한 증권회사와 정부의 위임에 의거 증권감독원의 감독 또는 검사를 맡는 기관 관련 거래자등의 분쟁조정 및 피해구제 : 증권관리위원회에 설치된 쟁의조정위원회
      3) 보험업법 제5조에 의거 설립한 보험사업자와 정부의 위탁에 의거 한국보험공사의 감독 또는 검사를 맡는 기관 관련 거래자등의 분쟁조정 및 피해구제 : 한국보험공사 내에 설치된 보험분쟁심의위원회

1991년 12월 은행법의 개정으로 금융분쟁조정위원회의 설치·운영 및 절차 등이 법제화되어 동 위원회의 지위가 법상 기구로 격상되었고, 동 위원회의 조정결정에 대하여 당사자의 수락을 정지조건으로 재판상 화해와 동일한 효력이 부여됨으로써 금융분쟁에 관한 준사법적 기능을 수행하였으며, 금융분쟁조정위원회 위원은 설치 이후 금융감독원으로 통합되기 전까지 6명 내지 9명으로 구성되어 운영되어 왔다.

(2) 증권분쟁

증권거래법(1962년 제정) 및 동법 시행령(1977년 2월 신설)은 증권분쟁을 원만히 해결하기 위한 쟁의조정기관을 설치할 수 있다는 규정을 두고 있었고, 증권관리위원회는 1977년 4월 이에 근거하여 「쟁의조정위원회운영규정」을 제정하여 '쟁의조정위원회'를 법정 기구로 설치하였다.

그러나 쟁의조정위원회의 조정결정은 법적구속력이 없다는 이유로 그 실효성이 적었고, 정부는 투자자의 피해구제를 위해 증권분쟁조정제도의 보완을 모색하였으며, 1994년 1월에 증권거래법이 개정되어 쟁의조정위원회의 명칭을 '증권분쟁조정위원회'로 변경하고 위원을 5명에서 7명으로 증원하여 전문성을 제고함과 동시에 조정위원회의 조정결정에 대하여 재판상의 화해와 동일한 효력이 부여되었다.

한편 1996년 1월 재정경제원장관이 투자신탁 분쟁조정기능을 증권감독원에 위양하고, 이를 근거로 1996년 1월 20일 「증권투자신탁분쟁조정규정」을 제정하여 '증권투자신탁분쟁조정위원회'를 설치하였는데, 이는 1995년 말 이후 투자신탁회사의 수익률 보장각서 파문으로 증권투자신탁 민원이 큰 폭으로 증가함에 따라 투자신탁 고객의 피해구제 필요성이 제기된데 따른 대책의 일환이었다.

(3) 보험분쟁

한국보험공사 설립과 동시에 1978년 3월부터 단일 보험분쟁심의위원회로 운영되어 오다가 분야별 전문성을 감안하여 1979년 3월 31일 개정 보험업법시행령에 의해 '인보험분쟁심의위원회'와 '손해보험분쟁심의위원회'로 분리 운영하였다.

그러나 당시 보험업법 제182조는 보험분쟁심의위원회를 분쟁 조정기관으로 명시만 하였을 뿐 조정의 절차·효력에 대한 구체적인 규정을 두지 않음으로써 동 위원회는 보험분쟁의 조정기관이라는 선언적 의미 이외에 법적 뒷받침은 없었다.

1988년 12월 31일 개정 보험업법은 보험분쟁 조정안이 수락되는 경우 재판상 화해와

동일한 효력을 부여하였고, 1989년 12월 개정 보험업법은 그 명칭을 '보험분쟁조정위원회'로 변경하였으며, 보험가입자의 권리의식 확대, 보험가입자수의 증대 및 상품보장범위의 확대로 적정한 운영이 어려워지게 됨에 따라 1995년 1월 5일 개정으로 기존의 11인으로 운영되어 오던 분쟁조정위원회 위원을 25인으로 확대 위촉하여 분쟁처리의 전문성을 제고하였다.

3. 금융분쟁조정위원회의 구성 및 운영

가. 구 성

위원장 1인을 포함한 30인 이내의 위원으로 구성되며 위원장은 원장이 그 소속 부원장 중에서 지명하는 자가 되며, 위원은 그 소속 부원장보와 다음에 해당하는 자 중에서 원장이 위촉하는 자로 한다.

① 법조계 : 판사, 검사 또는 변호사의 자격이 있는 자
② 소비자단체 : 한국소비자보호원 및 소비자단체의 임원 또는 그 직에 있었던 자
③ 금융계 : 금융기관 또는 금융관계기관·단체에서 15년 이상 근무한 경력이 있는 자
④ 학　계 : 금융에 관한 학식과 경험이 있는 자
⑤ 의료계 : 전문의의 자격이 있는 자
⑥ 기　타 : 분쟁조정과 관련하여 원장이 필요하다고 인정하는 자

※ 금융분쟁조정위원회 구성(총 30명, 2010년 2월말 현재)

- 내부위원(2인) : 부원장 1인, 부원장보 1인
- 외부위원(28인) : 법조계 10인, 소비자단체 5인, 금융계 4인, 학계 4인, 의료계 3인, 손해사정 1인, 전자금융 1인 (의료계, 손해사정은 보험분야 분쟁조정위원으로, 전자금융은 은행·증권분야 분쟁 조정위원으로 위촉되어 있음)

나. 위원의 임기

2년으로 하되 연임 가능하다. 다만, 위원장인 부원장 및 위원인 부원장보의 임기는 당해직 재직기간에 한한다.

다. 회의 소집

위원장이 회의를 소집하고자 하는 때에는 당해 회의의 내용에 따라 위원장이 지명한 위원에게 긴급을 요하는 경우가 아닌 한 회의개최 1주일 전까지 회의의 일시·장소 및 안건을 서면으로 통지한다.

〈분쟁조정위원회 회의모습〉



라. 회의 방법

금융분쟁조정위원회 회의는 은행·증권분야와 보험분야 둘로 나누어 각각 매월 1회 개최하는 것으로 하고 있으며, 매회 위원장 1인을 포함하여 7인 이상 11인 이내의 위원으로 구성하여 분야별로 운영한다. 은행·증권분야 회의는 매월 첫째주 화요일, 보험분야는 매월 셋째주 화요일에 소집함을 원칙으로 하되 위원장이 필요하다고 인정할 경우 수시로 개최할 수 있다.

의결은 구성원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 가결하고, 위원회의 회의는 공개하지 않고 있으며, 위원회는 필요하다고 인정하는 때에는 당사자 기타 이해관계인에게 회의에 출석하여 의견을 진술할 것을 요청할 수 있다.

마. 위원의 제척, 기피 및 회피

위원회의 위원이 다음 아래의 사유가 있는 경우에 해당 분쟁조정신청사건의 심의·의결에서 제척된다.

① 위원 또는 위원의 배우자나 배우자이었던 자가 당해 사건의 당사자가 되거나 당해 사건에 관하여 공동권리자 또는 의무자의 관계에 있는 경우
② 위원이 당해 사건의 당사자와 친족관계에 있거나 있었던 경우
③ 위원이 당해 사건에 관하여 당사자의 대리인으로서 관여하거나 관여하였던 경우
④ 위원이 당해 사건에 관하여 증언, 법률자문 또는 손해사정 등을 한 경우

분쟁조정신청사건의 당사자는 위원에게 심의·의결의 공정을 기대하기 어려운 사정이 있는 경우에는 기피신청을 할 수 있으며, 위원이 제척 및 기피 사유에 해당하는 때에는 스스로 해당 사건의 심의·의결에서 회피할 수 있다.

* 위원회의 제척·기피·회피제도는 분쟁조정의 공정성을 유지하기 위하여 위원이 당해 사건과 인적으로나 물적으로 특수한 관계가 있는 경우에 의결에서 배제되는 제도를 말함

바. 전문위원 자문제도 운영

분쟁조정업무와 관련하여 원장 또는 위원회의 자문에 응하기 위하여 변호사, 전문의의 자격이 있는 의사, 손해사정사 등 분야별 전문가를 30인 이내에서 전문위원으로 위촉하여 운영하고 있다.

* 전문위원 구성 현황(총 30인, 2010년 1월말 현재)
변호사 : 6인, 교수 : 10인, 의사 : 12인, 자동차 : 1인, IT : 1인

4. 금융분쟁 처리절차

가. 금융분쟁조정대상

금융소비자가 금융기관의 금융업무와 관련하여 권리의무 또는 이해관계가 발생함에 따라 금융기관을 상대로 제기하는 분쟁을 대상으로 한다.

금융기관의 업무와 관련하여 소비자로부터 제기되는 질의, 건의, 요청, 이의신청, 정보

및 고발 등으로서 위 금융 관련 분쟁에 해당되지 아니하는 사항인 일반민원은 조정대상이 아니다.

나. 금융분쟁 당사자

(1) 신청인(금융소비자)

금융기관의 업무와 관련하여 발생한 권리·의무 등에 대한 이해당사자로서 당해사건과 관련된 금융업을 영위하지 아니한 자(이용자가 금융기관인 경우를 포함)

(2) 피신청인(금융기관)

- ○ 은행등 : 은행, 농·수협, 종금사, 리스사, 보증기금, 상호저축은행, 신협, 카드사, 할부금융사, 신용정보회사, 한국자산관리공사 등(새마을금고, 파이낸스 및 우체국 등은 제외)
- ○ 증 권 : 증권회사, 증권투자신탁회사, 자산운용회사(투자신탁운용), 투자자문회사, 선물회사, 증권금융, 증권예탁원 등
- ○ 보 험 : 생명보험회사, 손해보험회사, 보증보험회사 등

다. 금융분쟁 처리절차

(1) 조정신청

금융소비자는 금융기관의 업무와 관련하여 분쟁이 생길 경우 직접 또는 대표자나 대리인을 선임하여 당사자 및 상대방의 성명(법인명), 주소, 조정신청의 취지 및 이유를 기재한 분쟁조정신청서(정해진 서식 없음) 등을 금융감독원에 제출하여야 한다.

(2) 자료보완요구 및 사실조사

분쟁조정신청이 접수되면 신청서를 검토한 후 필요한 경우에는 신청인에게 상당한 기간을 정하여 조정사안에 대한 보완을 요구하고, 보완을 하지 않을 경우 7일 이내의 기간을 정하여 재차 보완을 요구하며, 분쟁조정을 위해 필요한 경우 피신청인에게 조정신청서 사본을 송달하거나 상당한 기일을 정하여 조정신청에 대한 의견서 등 관련 자료의 제출을 요구한다.

또한 필요시 사건에 대한 검사, 사실조사 및 조회 또는 관계자의 출석요구에 의한 방법 등으로 조사하거나, 당사자에 대하여 사실의 확인 또는 자료제출 요구와 관계기관에 감정, 조회 기타 필요한 검사 등을 의뢰한다.

(3) 분쟁의 처리

분쟁의 원만한 해결을 위하여 당사자에게 합의권고가 바람직하다고 판단되는 경우 당사자에게 합의안을 제시하고 합의할 것을 권고하거나, 분쟁조정위원회에 회부 또는 동 위원회에 회부하지 아니하고 직접처리하며, 합의권고는 구두 또는 서면으로 할 수 있고 합의가 성립한 때에는 합의서 3부를 작성하여 분쟁당사자 및 금융감독원이 각 1부씩 보관한다.

(4) 분쟁조정의 효력

조정은 당사자간에 발생하는 분쟁에 대해 중립적 위치에 있는 제3자 즉 조정인에게 문제의 해결을 의뢰하는 점에서는 중재와 유사하지만, 조정인이 분쟁해결을 위해 판정이나 판결을 내리는 것이 아니라 당사자들이 스스로 분쟁해결을 할 수 있도록 조정안이나 권고안을 작성하게 되는 차이점이 있다.

금융감독원의 분쟁조정도 일반 분쟁조정과 같이 법률상 당사자를 구속하지는 않는 것이 원칙이나, 금융위원회의설치등에관한법률에 의하여 금융분쟁조정위원회에서 심의·의결된 조정안에 대하여 분쟁당사자가 수락할 경우 재판상의 화해와 동일한 효력을 가진다.

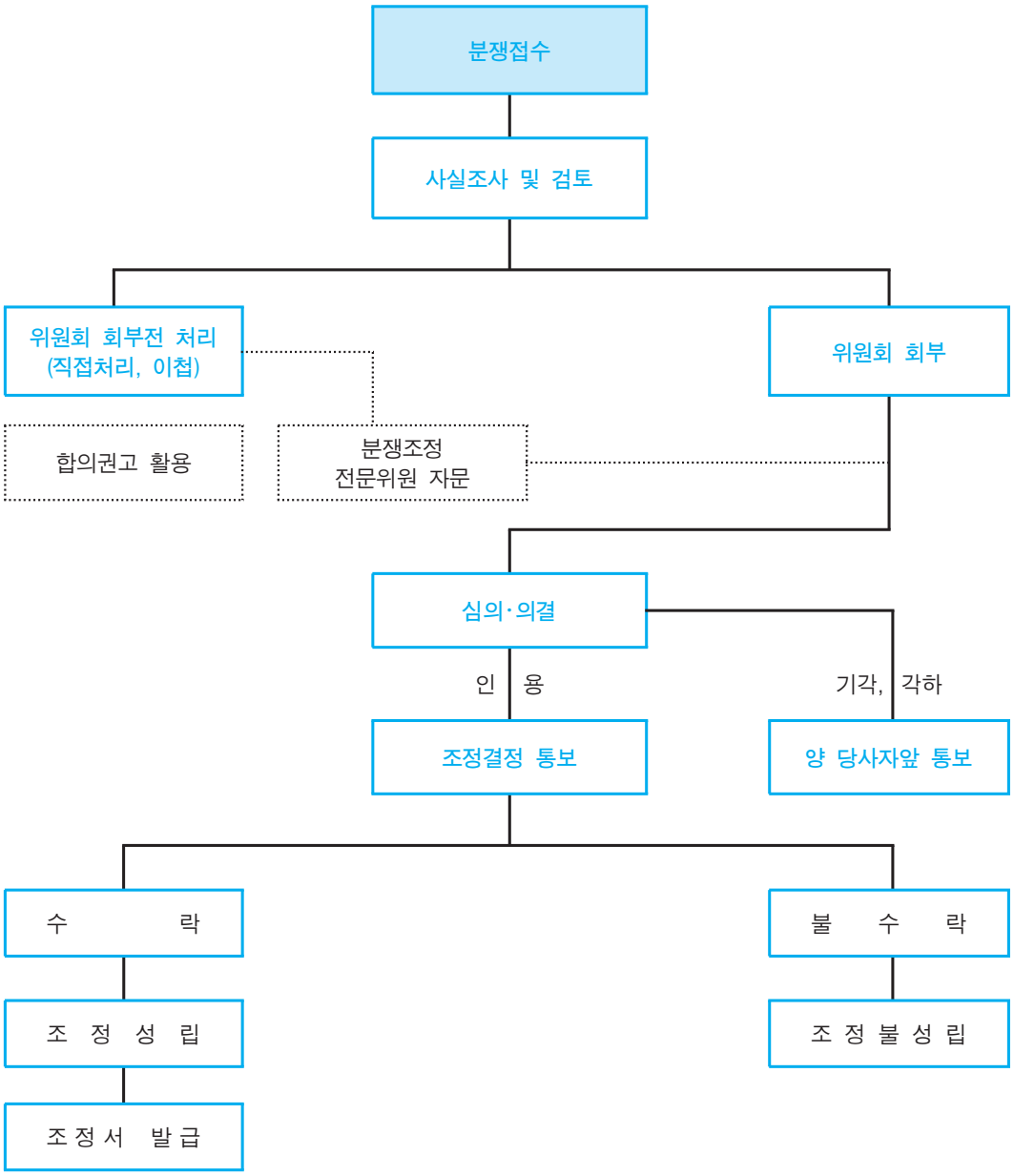
따라서 수락 여부는 전적으로 분쟁당사자의 자유의사에 있다 할 것이며, 금융감독원은 당해 분쟁의 제3자의 위치에 있으므로 조정안을 수락하도록 피신청인인 금융회사에 강요할 수는 없다. 단지 분쟁처리과정에서 약자적 위치에 있는 금융소비자의 보호를 위해 분쟁의 원만한 해결을 권유하고 있다.

〈금융분쟁조정위원회 회의개최 현황〉

(단위 : 횟수)

구 분	2006년	2007년	2008년	2009년
은행·증권	9	11	12	11
보 험	12	10	11	11
계	21	21	23	22

〈금융분쟁민원 처리절차〉


분쟁접수
사실조사 및 검토
위원회 회부전 처리
(직접처리, 이첩)
위원회 회부
합의권고 활용
분쟁조정
전문위원 자문
심의·의결
인 용
기각, 각하
조정결정 통보
양 당사자앞 통보
수 락
불 수 락
조 정 성 립
조 정 불 성 립
조 정 서 발 급



제 3 장

FINANCIAL SUPERVISORY SERVICE

금융상담 및 민원 현황

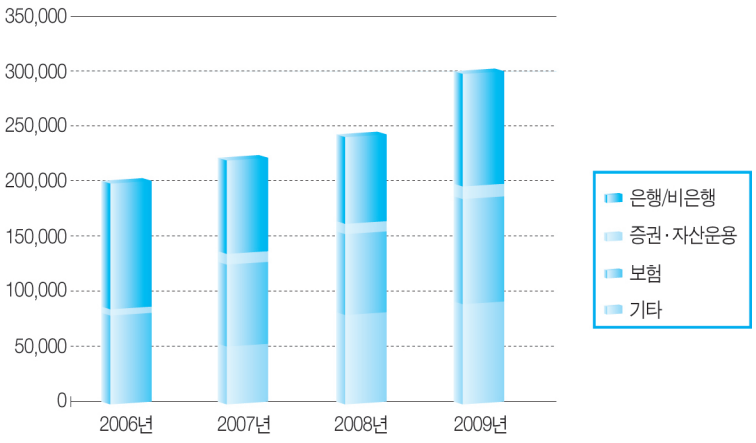
제 1 절 금융상담 현황

1. 개황

금융감독원은 금융상담의 전문성을 확보하고 신속한 상담을 위하여 금융민원센터에 금융 권역별 전문상담요원을 배치하여 금융회사 이용자의 피해 또는 불만에 대해 전화 및 내방 상담서비스를 제공하고 있다.

금융감독원을 통한 금융상담은 사회·경제적 현상 및 여건변화 등을 그대로 반영하고 있다. 주요 내용을 살펴보면 2006년에는 홈쇼핑 등 신 판매채널 및 변액보험 등 새로운 금융상품 관련 상담이 증가하였고, 2007년에는 주택담보대출 및 채권추심 관련 상담이 상대적으로 증가하였다. 특히 2008년에는 전화금융사기(보이스피싱) 및 상속인조회 안내 등 기타상담이 증가하였으며, 2008년 하반기부터는 글로벌 금융위기의 영향으로 주가·환율 등 금융시장지표가 크게 악화되면서 펀드 관련 상담이 급증하였다. 2009년에는 여신과 채권추심 및 신용정보 관련 상담이 크게 증가하였다.

〈금융상담 현황〉



금융민원센터를 통한 상담실적은 꾸준히 증가하는 추세를 보이고 있다. 2006년 200,938건에서 2007년 220,752건, 2008년 242,130건으로 증가하였으며 2009년에는 300,406건으로 급격히 증가하였다.

〈금융상담 현황〉

(단위 : 건)

구 분	2006년	2007년	2008년	2009년
은행·비은행	114,984	85,571	78,726	103,984
증권·자산운용	5,627	8,695	9,055	10,641
보 험	80,327	74,895	74,346	95,176
기 타*	-	51,501	80,003	90,605
계	200,938	220,752	242,130	300,406

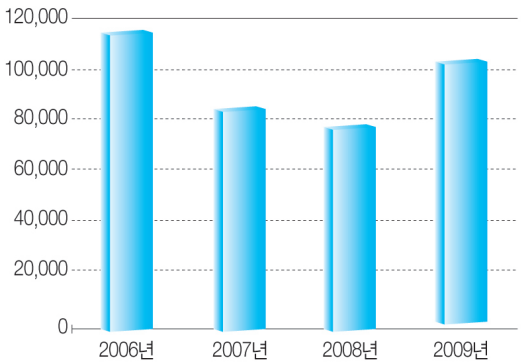
* 타기관 관할 상담, 상속인조회 관련 문의, 전화사기사건 신고 등(2007년 신설)

2. 권역별 현황

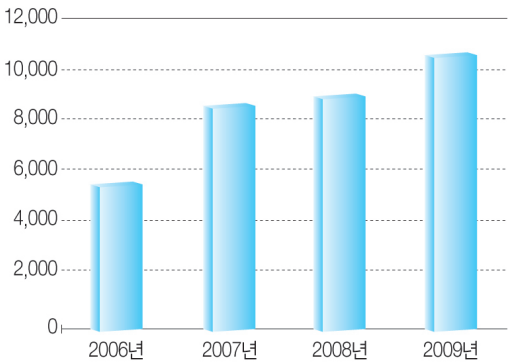
금융권역별로는 2006~2009년 기간 중 은행·비은행 관련 상담이 346,306건으로 전체의 39.7%를 차지하였다. 이어 보험 관련 상담이 324,833건으로 33.7%, 기타상담이 222,110건으로 23.0%, 증권·자산운용 관련 상담이 34,018건으로 3.5%이 비중을 차지하였다.

은행·비은행 관련 상담은 여신 및 채권추심·신용정보 등을 중심으로 증가하였다. 특히 2008년 하반기 이후 글로벌 금융위기의 영향으로 펀드 불완전판매 관련 상담이 급격히 증가하였다. 증권·자산운용 관련 상담은 다른 권역에 비해 상대적으로 상담건수가 적으나 펀드 등 금융투자상품의 불완전판매, 자본시장법 시행으로 인한 제도 문의 등 꾸준한 증가 추세를 보이고 있다.

〈은행·비은행〉



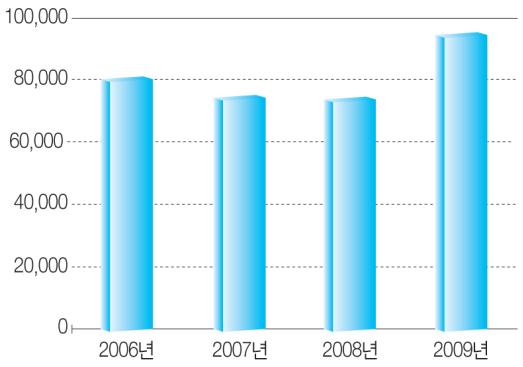
〈증권·자산운용〉



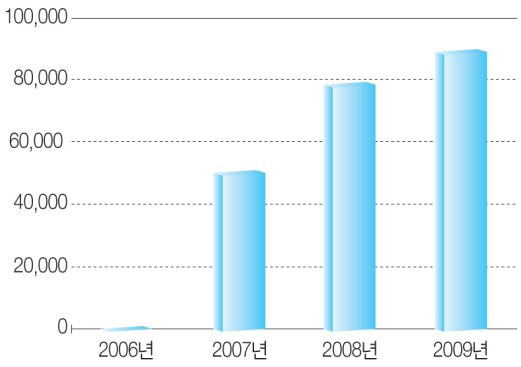
보험 관련 상담은 2006년 이후 다소 감소하는 추세를 보였으나, 경기침체 등으로 보험금 산정 및 지급, 고지 및 통지의무 등에 대한 상담이 크게 증가하여 2009년에는 전년대비 28.1% 상승하였다.

기타상담은 2007년 4월에 신설한 유형으로 상속인금융거래조회서비스 관련 문의, 사금융 관련 상담 등으로 최근 증가되는 추세를 보이고 있다.

〈보 험〉



〈기 타〉

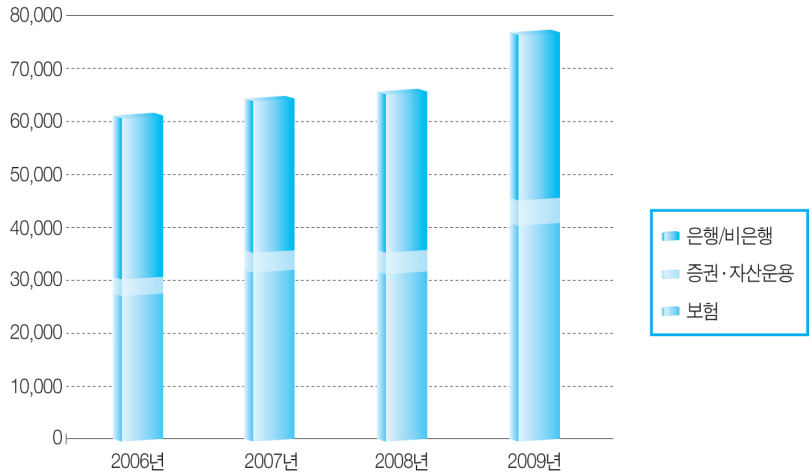


제2절 민원접수 현황

1. 개황

금융감독원에 접수(인터넷, 직접방문 서류, 우편, 팩스, 국민신문고 등)된 민원은 2006년 60,863건에서 2009년 76,826건으로 매년 지속적으로 증가하고 있다. 이러한 민원의 증가 추세는 민원인의 권리의식 신장, 인터넷 이용을 통한 민원접수의 편리성 증대, 복잡하고 다양한 금융상품의 출현 등 여러가지 요인이 복합적으로 작용한 것으로 판단된다.

〈민원접수 현황〉



그 간 민원발생 추이를 살펴보면, 2006년의 민원접수(발생) 증가율은 전년대비 2.3%, 2007년은 5.8%, 2008년은 2.1%로 소폭의 증가세를 보였으나, 글로벌 금융위기가 본격화된 2008년 4분기 이후부터 민원이 급증하면서 2009년에는 16.8%로 크게 증가하였다.

〈민원접수 현황〉

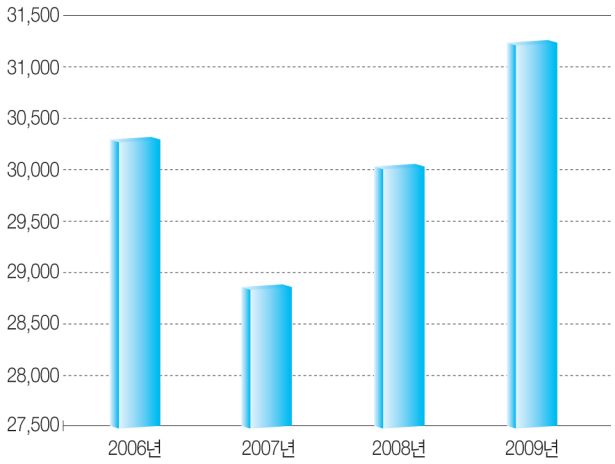
(단위 : 건)

구 분	2006년	2007년	2008년	2009년
은행·비은행	30,293	28,859	30,021	31,235
증권·자산운용	3,036	3,568	4,192	4,653
보 험	27,534	31,991	31,544	40,938
계	60,863	64,418	65,757	76,826

2. 권역별 현황

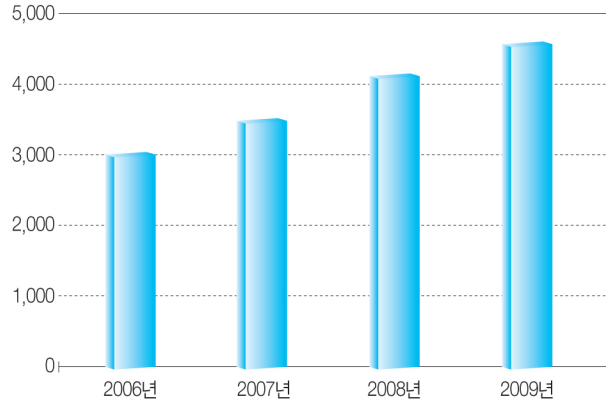
은행·비은행 권역의 민원은 2006년 30,293건, 2007년 28,859건, 2008년 30,021건, 2009년 31,235건으로 지속적으로 증가하였다. 2006~2007년에는 여신 관련 민원의 감소, 카드사의 연체율 하락 등 영업실적 호전 및 부실채권 정리 등에 힘입어 감소하는 추세를 보였으나, 2008년 4분기 이후 여신취급 및 사후관리, 은행 등의 펀드 불완전 판매, 신용카드사의 선(先)포인트제도 및 채권추심 관련 민원을 중심으로 급격히 증가하였다.

〈은행·비은행의 민원접수현황〉



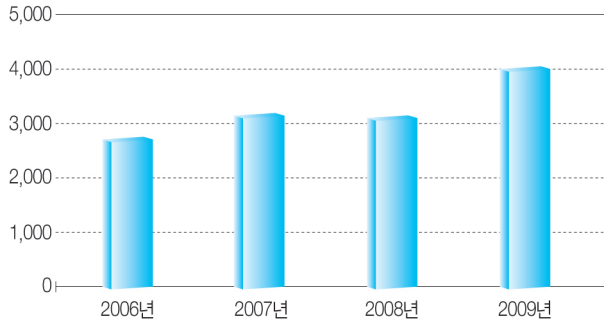
증권·자산운용 부문은 타 권역에 비하여 민원발생이 상대적으로 적은 편이나 2006년 3,036건, 2007년 3,568건, 2008년 4,192건, 2009년 4,653건으로 지속적으로 늘어나고 있다. 특히 2008~2009년에는 펀드 손실가능성에 대한 부실 안내 등 수익증권 관련 민원과 주식연계증권(ELS) 판매시 설명 불충분 및 기준가 산정방식 부당 등 선물·옵션 관련 민원이 크게 증가하였다.

〈증권·자산운용의 민원접수현황〉



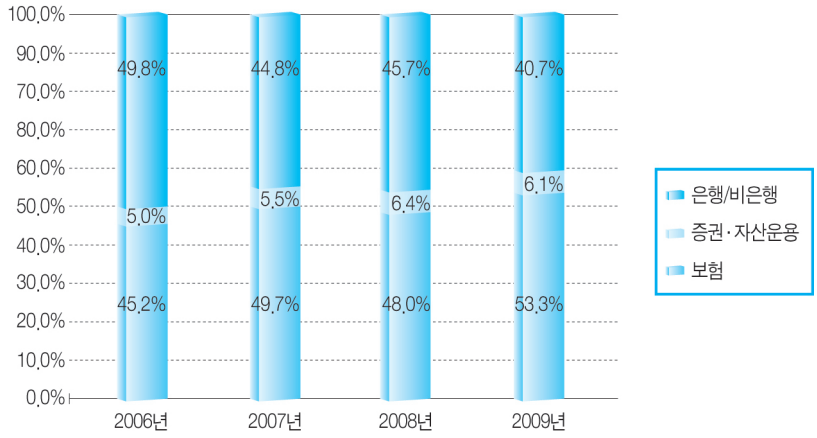
보험 부문의 민원은 2006년 27,534건, 2007년 31,991건, 2008년 31,544건, 2009년 40,938건으로 매년 증가추세를 보이고 있다. 이는 경기회복 지연 등으로 보험계약 해지 및 기납입보험료 반환을 요구하는 민원, 변액보험 등에 대한 상품설명 불충분 등 보험모집 관련 민원이 지속적으로 증가한데 기인한 것으로 판단된다.

〈보험의 민원접수현황〉



권역별 접수구성비를 보면 은행·비은행 관련 민원은 2006년 49.8%에서 2007년 44.8%, 2008년 45.7%, 2009년 40.7%로 다소 감소하는 추세를 보이고 있다. 증권·자산운용 관련 민원은 2006년 5.0% 2007년 5.5%, 2008년 6.4%로 그 비중이 점차 증가되는 추세를 보이다가 2009년 6.1%로 다소 감소하였다. 보험 관련 민원은 2006년 45.2%였으나 2007년 49.7%, 2008년 48.0%, 2009년 53.3%로 지속적으로 증가하는 추세를 보이고 있다.

〈금융 권역별 민원접수 구성비〉



〈금융 권역별 민원접수 구성비〉

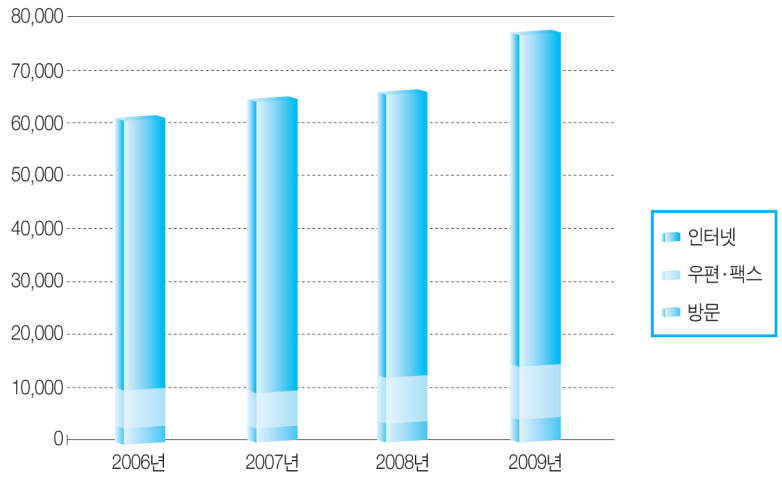
(단위 : %)

구 분	2006년	2007년	2008년	2009년
은행·비은행	49.8	44.8	45.7	40.7
증권·자산운용	5.0	5.5	6.4	6.1
보 험	45.2	49.7	48.0	53.3
계	100.0	100.0	100.0	100.0

3. 접수방법별 현황

2006~2009년 중 접수방법별 현황을 살펴보면 인터넷의 대중화로 인터넷을 통한 민원접수는 2006년 50,921건에서 2009년 62,411건으로 늘어나는 등 매년 증가하는 추세에 있다. 다만, 2008년의 경우 우편·팩스 및 방문을 통한 민원접수가 상대적으로 증가하여 인터넷을 통한 민원접수 건이 전년대비 다소(2.6%) 하락하였다.

〈접수방법별 민원 현황〉



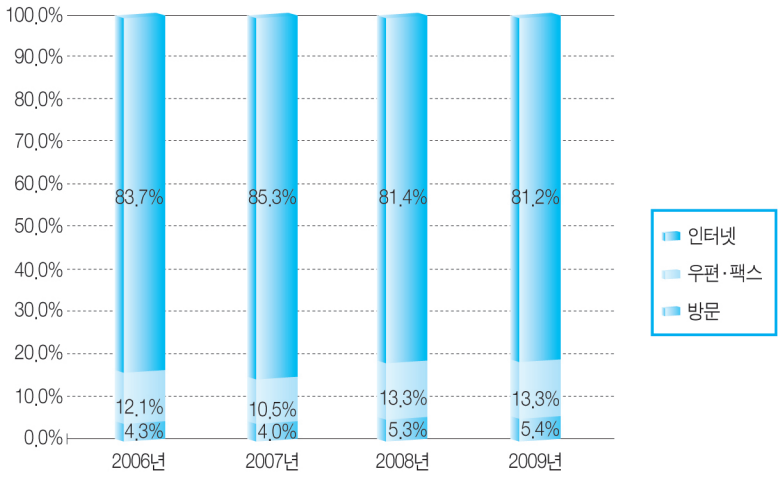
〈접수방법별 민원 현황〉

(단위 : 건)

구 분	2006년	2007년	2008년	2009년
인 터 넷	50,920	54,977	53,545	62,411
우편·팩스	7,355	6,848	8,759	10,241
방 문	2,588	2,593	3,453	4,174
계	60,863	64,418	65,757	76,826

2006~2009년 중 접수방법별 구성비를 살펴보면 인터넷 민원접수가 전체 민원의 81% 이상을 차지하는 등 가장 높은 비중을 보이고 있다. 구체적으로는 2006년 83.7%, 2007년 85.3%, 2008년 81.4%, 2009년 81.2%에 이르렀다.

〈접수방법별 구성비〉



한편, 우편·팩스를 통한 접수비중은 전체 민원의 10~13% 정도이며, 2007년에는 10.6%로 다소 하락하였다가 2008년 이후 13.3%를 차지하는 등 그 비중이 소폭 상승하였다. 또한 방문접수는 4~5%대로서 가장 낮은 비중을 차지하고 있다. 연도별로는 2006년 4.3%, 2007년 4.0%, 2008년 5.3%, 2009년 5.4%에 이르는 등 2008년 이후 다소 증가하는 추세를 보이고 있다.

〈접수방법별 구성비〉

(단위 : %)

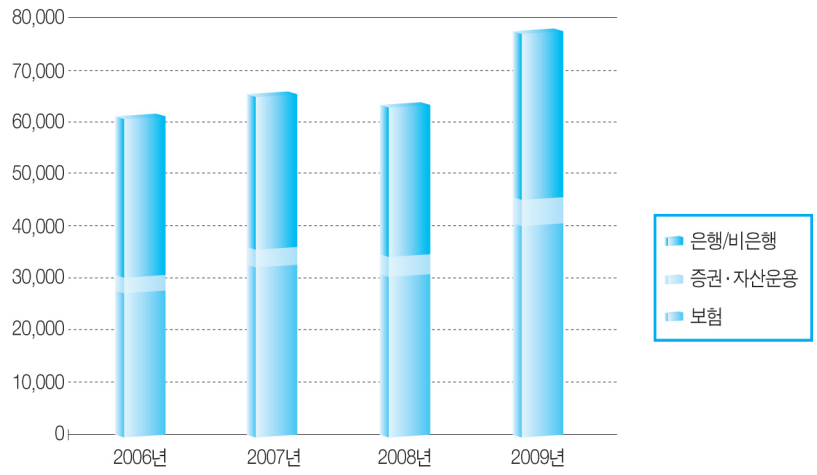
구 분	2006년	2007년	2008년	2009년
인 터 넷	83.7	85.3	81.4	81.2
우편·팩스	12.1	10.6	13.3	13.3
방 문	4.3	4.0	5.3	5.4
계	100.0	100.0	100.0	100.0

제3절 민원처리 현황

1. 개황

소비자서비스국은 접수된 민원을 해당 부서로 이송하고 이송 받은 부서는 처리방향을 정한 후 처리기간 내에 신속히 처리하고 있다. 접수된 민원은 금융감독원에서 처리하는 것이 원칙이나 사안이 상대적으로 경미하거나 단순한 민원은 신속한 민원처리를 위하여 해당 금융회사로 이첩하여 처리하고 있다. 다만 이첩한 경우에도 민원인의 권익보호를 위해 처리결과를 가급적 회보토록 하고 있다. 회신을 받은 결과 부당하게 처리한 사례가 있는 경우에는 재처리를 요구, 관련자 처벌 등을 병행하고 있다.

〈민원처리 현황〉



한편, 2009년 11월에는 검사기능을 갖춘 민원조사팀을 소비자서비스국내에 신설하여 금융회사의 불건전 영업행위에 대한 민원을 적극적으로 해결하고 생계형·다발·재민원의 현지조사를 강화하였다. 한편 민원처리 실적도 민원접수에 비례하여 증가하였는데 2006년 60,493건에서 2007년 64,652건, 2008년 62,568건, 2009년 78,042건을 기록하였다. 2009년의 경우 처리건수가 큰 폭으로 증가하였는데 이는 글로벌 금융위기로 전체적으로 민원이 크게 증가한데 기인한 것이다.

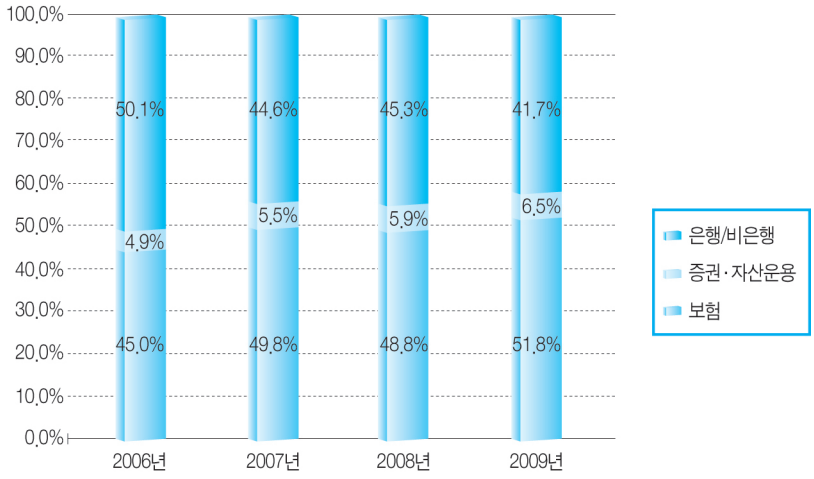
〈민원처리 현황〉

(단위 : 건)

구 분	2006년	2007년	2008년	2009년
은행·비은행	30,287	28,862	28,348	32,529
증권·자산운용	2,990	3,583	3,661	5,074
보 험	27,216	32,207	30,559	40,439
계	60,493	64,652	62,568	78,042

권역별 민원처리 비중을 보면 은행·비은행의 경우 2006년 50.1%였으나 2007년 44.6%, 2008년 45.3%, 2009년 41.7%로 전반적으로 그 비중이 감소하는 추세에 있다. 특히 2009년에는 증권·자산운용과 보험 부문의 민원처리 증가로 그 비중이 상대적으로 감소하였다.

〈금융 권역별 민원처리 비중〉



증권·자산운용 부문은 2006년 4.9%, 2007년 5.5%, 2008년 5.9%, 2009년 6.5%로 지속적으로 증가하였다. 이는 펀드 등의 투자상품에 대한 설명 불충분, 투자손실 확대 등에 기인한다. 한편, 보험 부문의 경우 2008년 다소 하락한 경우를 제외하고 지속적으로 그 비중이 확대되었다. 보험부문이 전체 민원에서 차지하는 비중은 2006년 45.0%, 2007년 49.8%, 2008년 48.8%, 2009년 51.8%로 나타났다. 특히 2009년에는 경기침체 등으로 실효·해약이 증가하였고, 보험상품에 대한 설명 불충분 등 보험모집 관련 민원이 다수 발생하여 그 비중이 증가한 것으로 판단된다.

〈금융 권역별 민원처리 비중〉

(단위 : %)

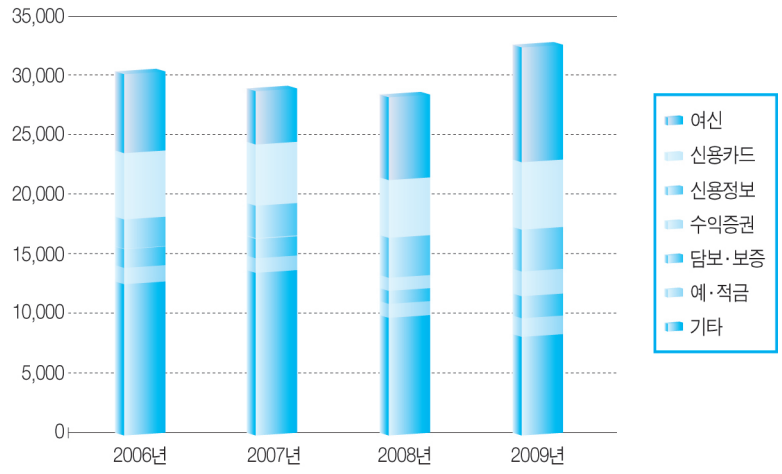
구 분	2006년	2007년	2004년	2005년
은행·비은행	50.1	44.6	45.3	41.7
증권·자산운용	4.9	5.5	5.9	6.5
보 험	45.0	49.8	48.8	51.8
계	100.0	100.0	100.0	100.0

2. 유형별 현황

가. 은행·비은행 부문

은행·비은행 부문 민원 처리는 2006년 30,287건, 2007년 28,862건, 2008년 28,348건, 2009년 32,529건을 기록하였다. 특히 2009년에는 글로벌 금융위기로 여신 및 채권추심 관련 민원, 펀드 불완전판매 관련 민원 등이 대폭 증가하여 은행·비은행 부문의 민원처리가 전년대비 4,181건(14.7%)이 증가하였다.

〈은행·비은행 부문 민원 현황〉



〈은행·비은행 부문 민원 현황〉

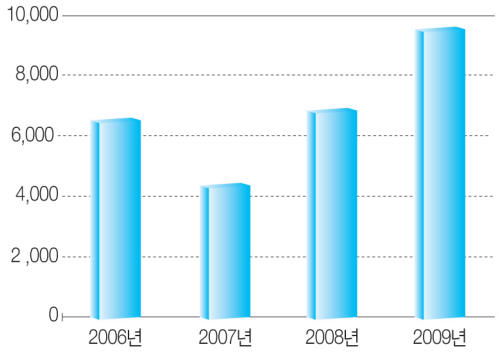
(단위 : 건)

구 분	2006년	2007년	2008년	2009년
여 신	6,630	4,479	6,952	9,635
신용카드	5,557	5,136	4,842	5,655
신용정보	2,468	2,714	3,349	3,509
수익증권	35	76	1,099	2,076
담보·보증	1,563	1,613	1,088	1,844
예·적금	1,369	1,228	1,176	1,564
기 타	12,665	13,616	9,842	8,246
계	30,287	28,862	28,348	32,529

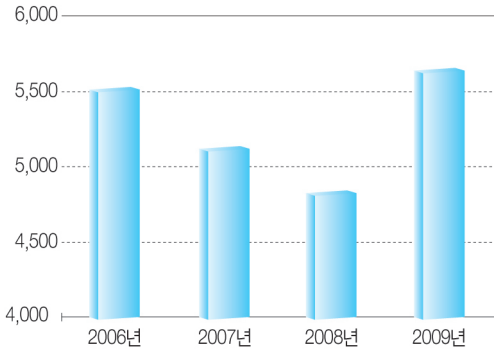
여신 관련 처리민원은 2006년 6,630건에서 2007년 4,479건으로 감소하였다가 2008년 이후 증가세를 보이고 있다. 2009년의 경우 9,635건으로 2008년 6,952건에 비하여 2,683건(38.6%)이 증가하였다. 이는 글로벌 금융위기로 인한 신용경색 심화 및 주택담보대출 증가 등에 기인한 것으로 판단된다.

신용카드 관련 처리민원은 2006년 이후 점차 감소하다가 2009년에는 다시 증가하였다. 2006년 5,557건, 2007년 5,136건, 2008년 4,842건을 기록하였으나 2009년에는 5,655건으로 전년대비 813건(16.8%) 증가하였다. 이는 가계부문의 신용악화로 채권추심 또는 채무조정 요청 등의 민원이 증가하였기 때문으로 분석되었다.

〈여 신〉



〈신용카드〉

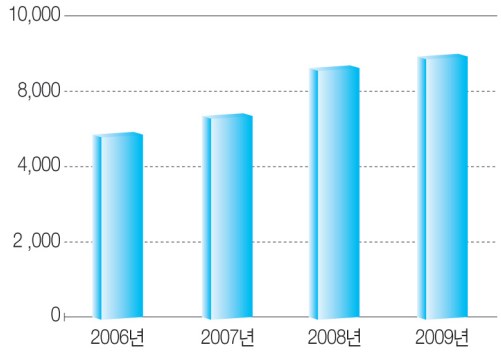


신용정보 관련 처리민원은 2006년 2,468건이던 것이 2007년 2,714건, 2008년 3,349건을 기록하고 2009년에는 3,509건으로 전년대비 4.8% 상승하는 등 지속적인 증가추세를 보이고 있다. 이는 가계의 연체율 상승 등 가계부문의 신용경색으로 신용정보 등록 및 삭제

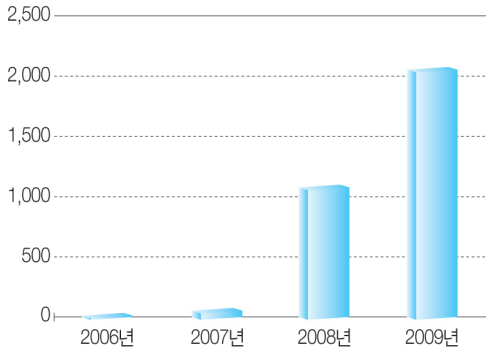
요구, 부당 채권추심 관련 민원이 증가한데 따른 것이다.

수익증권 관련 처리민원은 2008년부터 급증하여 매우 큰 폭의 증가세를 보였다. 2008년의 경우 1,099건으로 2007년 대비 1,023건(1,346.1%)이, 2009년의 경우 2,076건으로 2008년 대비 977건(88.9%)이 증가하였다. 특히 우리은행의 파워인컴펀드 등 펀드 불완전판매에 대한 분쟁조정위원회의 조정 결정(손실금액에 대한 은행의 50% 배상책임 부여)으로 2008년 11월을 전후로 수익증권 관련 민원이 폭발적으로 늘어났다.

〈신용정보〉



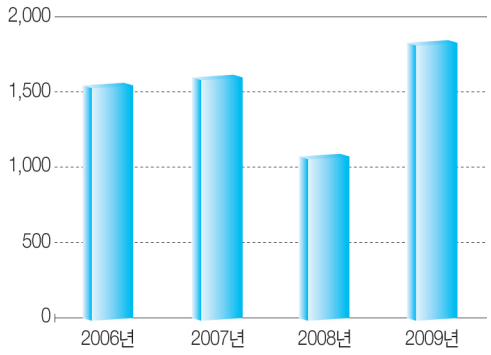
〈수익증권〉



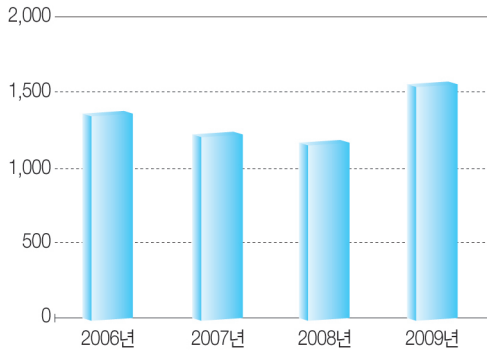
담보·보증 관련 처리민원은 2006년 1,563건, 2007년 1,613건으로 비슷한 수준을 보이다 2008년에는 1,088건으로 감소하였다. 이는 가계대출에 대한 연대보증제도 폐지(2008.7월) 등으로 보증 관련 민원이 감소한데 따른 것으로 보인다. 반면, 2009년에는 1,844건으로 크게 증가(69.5%)하였는데 담보(보증)권의 부당 행사, 유예 또는 선처 요청 등의 민원이 증가하였기 때문이다.

예·적금 관련 처리민원은 2006년 1,369건이었으며 2007년 1,228건, 2008년 1,176건으로 다소 감소하는 추세를 보였다. 그러나 2009년에는 채권추심 증가 등의 여파로 예·적금 환급거부 및 상계처리 건에 대한 지급 요청 등의 민원이 다수 발생하여 2008년에 비해 388건(33.0%)이 늘어난 1,564건을 처리하였다.

〈담보·보증〉

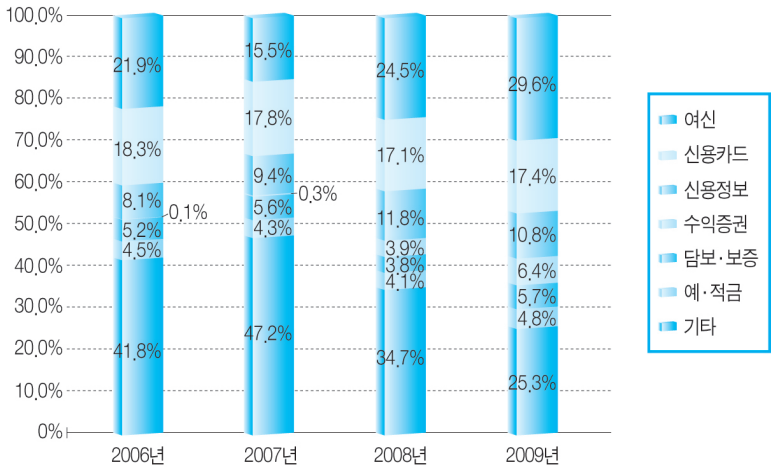


〈예·적금〉



민원 유형별 구성비를 2009년의 처리민원을 기준으로 살펴보면 여신 관련 민원의 비중이 29.6%로 가장 높고, 신용카드 17.4%, 신용정보 10.8%, 수익증권 6.4%, 담보·보증 5.7%, 예·적금 4.8%의 순으로 나타났다. 2006~2009년 중 여신 및 수익증권 관련 민원 비중이 상승하였으며, 이외의 유형인 신용카드, 신용정보, 담보·보증, 예·적금 관련 민원 등은 대체로 비슷한 수준을 유지하였다.

〈은행·비은행 부문 민원유형별 구성비〉



〈은행·비은행 부문 민원유형별 구성비〉

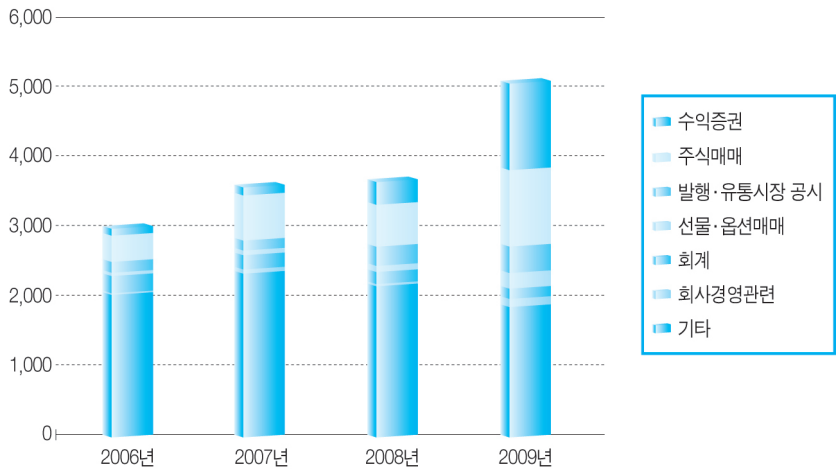
(단위 : %)

구 분	2006년	2007년	2008년	2009년
여 신	21.9	15.5	24.5	29.6
신용카드	18.3	17.8	17.1	17.4
신용정보	8.1	9.4	11.8	10.8
수익증권	0.1	0.3	3.9	6.4
담보·보증	5.2	5.6	3.8	5.7
예·적금	4.5	4.3	4.1	4.8
기 타	41.8	47.2	34.7	25.3
계	100.0	100.0	100.0	100.0

나. 증권·자산운용 부문

증권·자산운용 부문의 민원처리는 2006년 2,990건, 2007년 3,583건, 2008년 3,661건, 2009년 5,074건을 기록하여 2006~2009년 총 15,308건 및 연평균 3,827건을 처리하였다. 특히 2009년에는 글로벌 금융위기로 펀드 등 투자상품의 손실 폭이 확대됨에 따라 처리 민원이 크게 증가하였다.

〈증권·자산운용 부문 민원 현황〉



〈증권·자산운용 부문 민원 현황〉

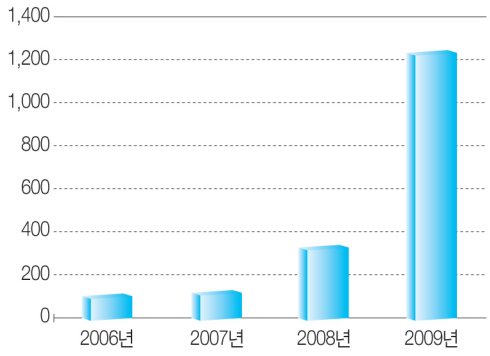
(단위 : 건)

구 분	2006년	2007년	2008년	2009년
수 익 증 권	100	116	328	1,244
주 식 매 매	376	647	612	1,096
발행·유통시장 공시	156	143	265	380
선 물 · 옵 션 매 매	47	67	87	224
회 계	247	205	173	147
회 사 경 영 관 련	24	60	32	117
기 타	2,040	2,345	2,164	1,866
계	2,990	3,583	3,661	5,074

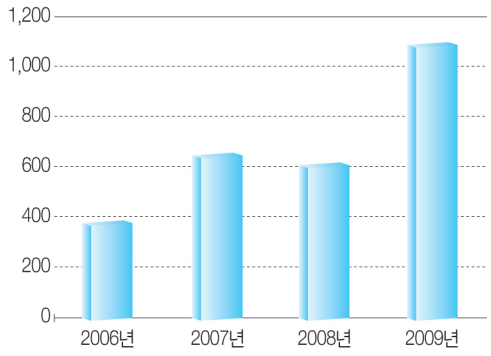
수익증권 관련 처리민원은 2006년 100건, 2007년 116건으로 큰 폭의 변동 없이 비슷한 수준을 유지하였어나, 글로벌 금융위기가 본격화된 2008년 하반기부터 급증하여 2008년 328건, 2009년 1,244건을 기록하였다. 특히 2009년의 경우 전년대비 279.3%(916건)가 증가하는 등 급등세를 보였다.

주식매매 관련 처리민원은 2006년 376건, 2007년 647건, 2008년 612건, 2009년 1,096건으로 대체로 증가하는 추세를 보이고 있다. 또한 2009년의 경우 전년대비 79.1% 증가하는 등 급등하는 양상을 보였는데, 이는 부당권유, 불공정거래조사, 임의·일임매매 등의 민원유형이 주로 증가하였기 때문이며, 특히 2009년말에는 HTS(홈트레이딩시스템) 장애 및 손실 관련 분쟁이 크게 증가하였다.

〈수익증권〉



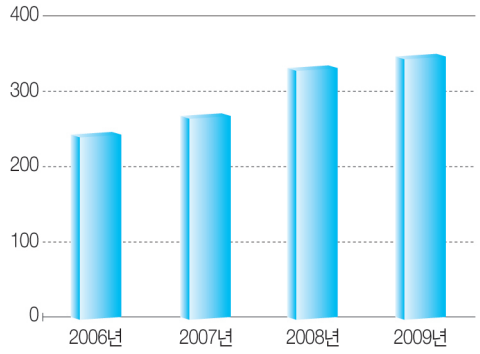
〈주식매매〉



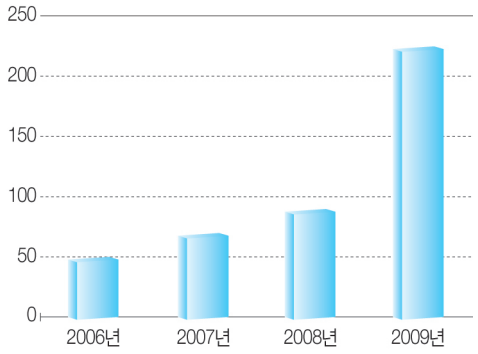
발행·유통시장 공시와 관련된 처리민원은 2006년 156건, 2007년 143건, 2008년 265건, 2009년 380건을 각각 처리하였다. 전반적으로 증가하는 양상을 보이고 있는 가운데 2009년의 경우 전년대비 43.4%(115건) 증가하였는데, 이는 자본시장법 시행으로 관련 제도에 대한 문의 등이 늘어난 것으로 판단된다.

선물·옵션매매 관련된 처리민원은 2006~2008년까지는 대체로 비슷한 수준을 유지하였으나, 2009년의 경우 급격히 증가하는 추세를 보였다. 2006년 47건, 2007년 67건, 2008년 87건, 2009년 224건을 처리하였고, 2009년의 경우 전년대비 157.5%(137건)으로 큰 폭의 증가세를 기록하였는데, 이는 ELS 관련 기준가 조작 등 불공정거래 의혹 제기 및 기준가 산정방식 부당 등의 민원이 크게 증가하였기 때문이다.

〈발행·유통시장 공시〉



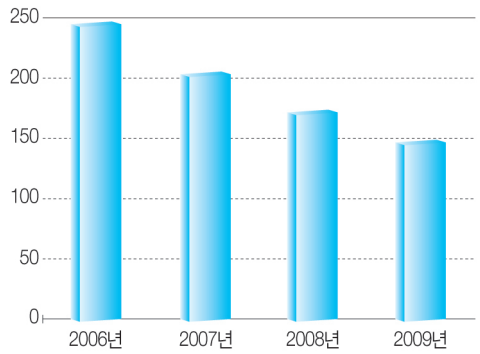
〈선물·옵션매매〉



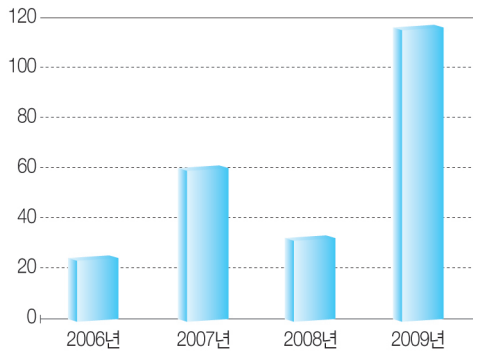
회계 관련 민원의 처리현황을 살펴보면 2006년 247건, 2007년 205건, 2008년 173건, 2009년 147건을 기록하였으며 매년 감소하는 추세를 보이고 있다.

회사경영 관련 민원은 2006년 24건, 2007년 60건, 2008년 32건, 2009년 117건을 각각 처리하였다. 2007년의 경우 전년대비 증가(150.0%)하였으나, 2008년 다시 감소하였고, 2009년에 117건으로 급증(265.6%)하는 등 전체적으로 증가와 감소를 반복하는 경향을 보이고 있다. 2009년의 경우에는 전산시스템 장애(HTS 제외), 고객응대 불친절, 과장광고, 부당업무 처리 등의 유형이 다수 발생하였다.

〈회 계〉

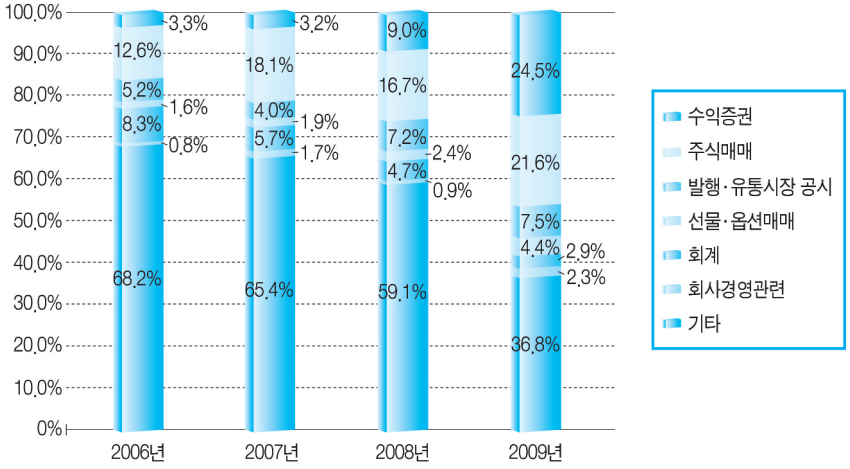


〈회사경영 관련〉



처리 민원의 유형별 구성비를 보면 수익증권 관련 민원이 2006년 3.3%, 2007년 3.2%에 불과하였으나 2008년 9.0%, 2009년 24.5%로 비중이 급격히 증가하였다. 주식매매 관련 민원도 2006년 12.6%, 2007년 18.1%, 2008년 16.7%, 2009년 21.6%로 전반적으로 증가하는 추세를 보이고 있다. 발행·유통시장 공시 관련 민원은 2006년 5.2%, 2007년 4.0%, 2008년 7.2%, 2009년 7.5%로 대체로 비슷한 수준이나 선물·옵션매매 관련 민원 비중은 2006년 1.6%, 2007년 1.9%, 2008년 2.4%, 2009년 4.4%로 점차 증가하는 추세를 보이고 있다.

〈증권·자산운용 부문 민원유형별 구성비〉



하지만 회계 관련 민원의 경우 2006년 8.3%, 2007년 5.7%, 2008년 4.7%, 2009년 2.9%로 점차 감소하는 현상을 보이고 있다. 회사경영 관련 민원은 2006년 0.8%에서 2007년 1.7%까지 비중이 높아졌으나 2008년에는 0.9%로 낮아졌다가 다시 2009년에는 2.3%로 증가하는 등 증감을 반복하는 현상을 보이고 있다.

〈증권·자산운용 부문 민원유형별 구성비〉

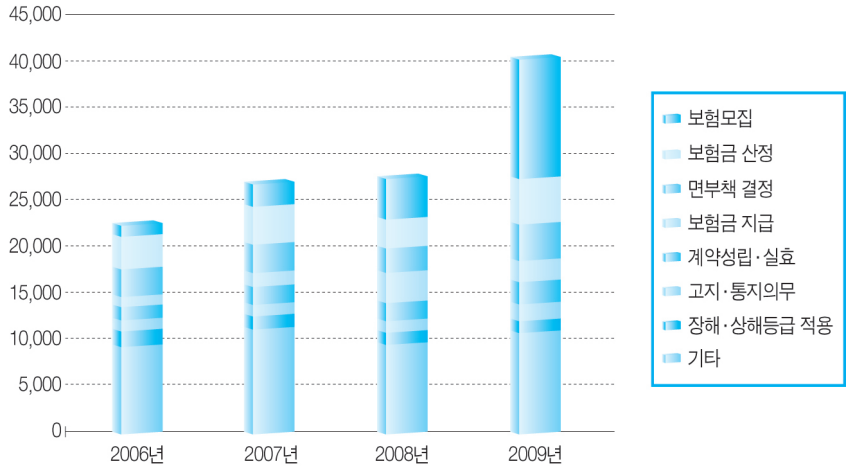
(단위 : %)

구 분	2006년	2007년	2008년	2009년
수 익 증 권	3.3	3.2	9.0	24.5
주 식 매 매	12.6	18.1	16.7	21.6
발행·유통시장 공시	5.2	4.0	7.2	7.5
선 물 · 옵 션 매 매	1.6	1.9	2.4	4.4
회 계	8.3	5.7	4.7	2.9
회 사 경 영 관 련	0.8	1.7	0.9	2.3
기 타	68.2	65.4	59.1	36.8
계	100.0	100.0	100.0	100.0

다. 보험 부문

보험 부문의 처리민원은 2006년 27,216건, 2007년 32,207건, 2008년 30,559건, 2009년 40,439건으로 전반적으로 증가추세를 보이고 있다. 특히 보험모집, 면부책 결정 및 보험금 산정 관련 민원 등이 상대적으로 크게 증가한 것으로 나타나고 있다.

〈보험 부문 민원처리 현황〉



〈보험 부문 민원 처리현황〉

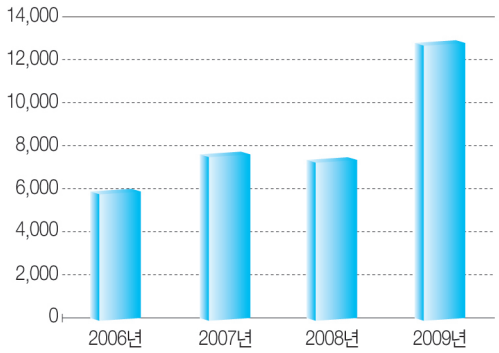
(단위 : 건)

구 분	2006년	2007년	2008년	2009년
보 험 모 집	5,954	7,701	7,437	12,932
보 험 금 산 정	3,525	4,097	3,272	4,922
면 부 책 결 정	2,991	3,077	2,496	3,945
보 험 금 지 급	1,093	1,501	3,268	2,288
계 약 성 립 · 실 효	1,439	1,940	1,960	2,408
고 지 · 통 지 의 무	1,192	1,248	1,247	1,816
장해·상해등급 적용	1,692	1,420	1,313	1,283
기 타	9,330	11,223	9,566	10,845
계	27,216	32,207	30,559	40,439

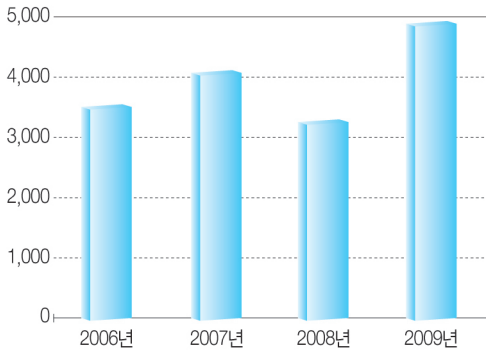
보험모집 관련 처리민원은 2006년 5,954건, 2007년 7,701건으로 증가하였으나, 2008년 7,437건으로 다소 감소하는 추세를 보이다가 2009년 12,932건으로 급등하여 전반적으로는 증가세를 기록하였다. 2009년에 보험상품 설명불충분, 3대 기본지키기(자필서명, 청약서사본 전달, 약관전달 및 중요사항 설명) 불이행 등 보험모집과 관련한 민원이 크게 증가한 것은 글로벌 금융위기의 영향으로 시장지표가 악화되면서 펀드 불완전판매와 유사하게 변액보험 민원이 큰 폭으로 증가한데 주로 그 원인이 있는 것으로 분석된다.

보험금 산정과 관련된 민원은 2006년 3,525건, 2007년 4,097건으로 증가하였다가 2008년에는 3,272건으로 일시적으로 감소하였다. 이후 2009년에는 4,922건으로 다시 증가하였는데, 이는 보험회사의 보상책임 범위 및 보험금 과소지급 등에 대한 분쟁이 다수 발생하였기 때문이다.

〈보험모집〉

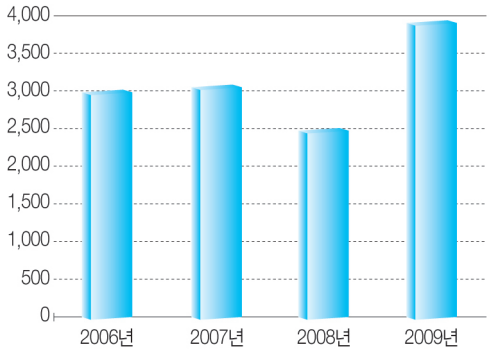


〈보험금 산정〉

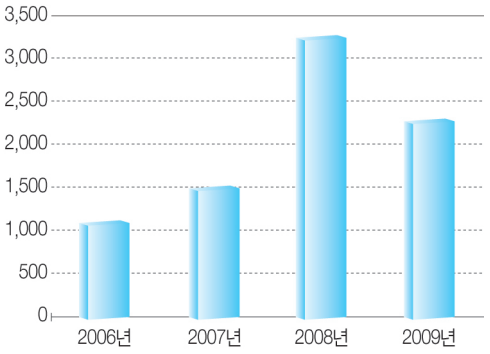


면부책 결정 관련 민원은 보험사고(담보책임)의 유무 등에 관한 사항으로서 2006년 2,991건, 2007년 3,077건, 2008년 2,496건, 2009년 3,945건을 처리하였다. 특히 2009년에는 전년대비 58.1%(1,449건)로 크게 증가하였다. 보험금 지급 관련 처리민원은 2006년 1,093건, 2007년 1,501건, 2008년 3,268건, 2009년 2,288건을 기록하였다. 특히 2008년에는 경기불황의 여파로 보험금 지급 요청이 많아지면서 보험금 지급 지연에 대한 불만이 크게 증가한 것으로 나타났다. 이후 2009년에는 2008년에 비해 30.0%(980건) 감소하였다.

〈면부책 결정〉



〈보험금 지급〉

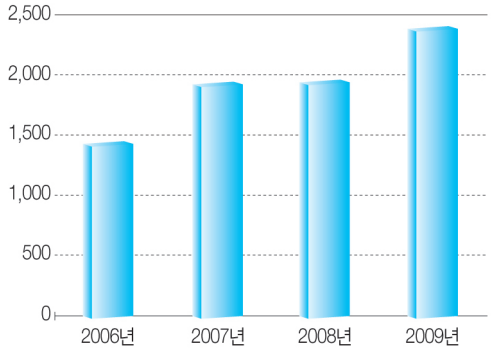


계약성립·실효 관련 처리민원은 2006년 1,439건, 2007년 1,940건, 2008년 1,960건, 2009년 2,408건으로 지속적으로 증가하는 추세를 보이고 있다. 주로 보험계약의 승낙 또

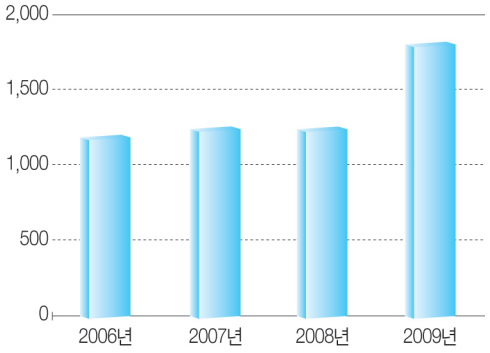
는 인수 거절, 보험계약의 무효처리 등에 관한 유형으로서 2009년에는 전년대비 22.9%(448건) 증가하였다.

고지·통지의무 관련 민원처리 현황을 보면 2006년 1,192건, 2007년 1,248건, 2008년 1,247건, 2009년 1,816건으로 증가추세를 기록하였다. 2009년에는 과거 병력 고지의무 위반 및 이로 인한 보험회사의 계약임의 해지 등에 대한 민원이 다수 발생하였으며, 전년대비 45.6%(569건) 증가하였다.

〈계약성립·실효〉

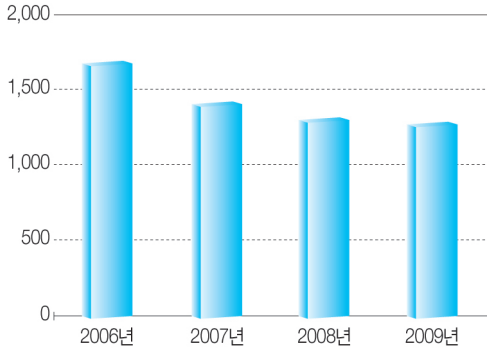


〈고지·통지의무〉



장해·상해등급 적용과 관련된 민원처리 현황을 살펴보면 2006년 1,692건, 2007년 1,420건, 2008년 1,313건, 2009년 1,283건으로 지난 4년간 지속적으로 감소하는 추세를 보이고 있다. 2009년에는 2008년에 비하여 30건 감소하여 2.3% 감소한 것으로 나타났다.

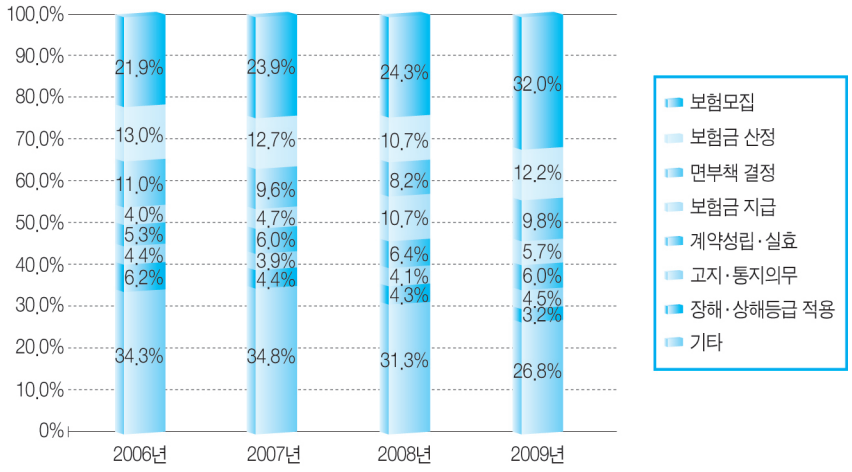
〈장해·상해등급 적용〉



민원(처리) 유형별 구성비를 보면 보험모집 관련 민원이 2006년 21.9%에서 2007년 23.9%, 2008년 24.3%, 2009년 32.0%로 전반적으로 그 비중이 증가하고 있는 것으로 나타났으며, 전체 보험부문의 민원유형 중 가장 큰 비중을 차지하고 있다. 보험금 산정 관

련 민원은 2006년 13.0%, 2007년 12.7%, 2008년 10.7%로 감소하다가 2009년에는 12.2%로 다시 증가하였다. 면부책 결정 관련 민원은 2006년 11.0%, 2007년 9.6%, 2008년 8.2%으로 감소 추세를 보이다가 2009년에는 9.8%로 소폭 증가하였다.

〈보험 부문 민원 유형별 구성비〉



한편, 보험금 지급 관련 민원은 2006~2009년 중 2008년을 제외하고 대체로 비슷한 수준을 유지하였는데 구체적으로는 2006년 4.0%, 2007년 4.7%, 2008년 10.7%, 2009년 5.7%를 기록하였다. 계약성립·실효 관련 민원은 2006년 5.3%, 2007년 6.0%, 2008년 6.4%, 2009년 6.0로 증감을 반복되는 현상을 보이고 있는데 대체로 비슷한 비중을 유지하였다. 고지·통지의무 관련 민원은 2006년 4.4%에서 2007년 3.9%로 감소하다가 2008년 4.1%, 2009년 4.5%로 다소 증가하였다. 반면, 장해·상해등급 적용 관련 민원의 경우 2006년 6.2%, 2007년 4.4%, 2008년 4.3%, 2009년 3.2%로 점차 감소하는 추세를 보이고 있다.

〈보험 부문 민원 유형별 구성비〉

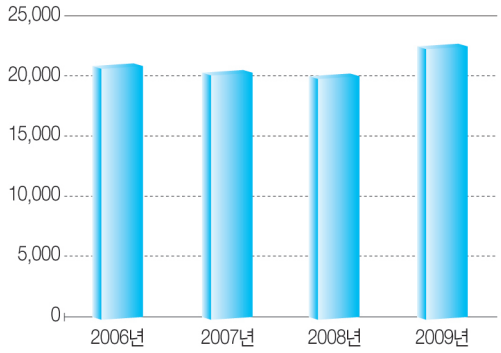
(단위 : %)

구 분	2006년	2007년	2008년	2009년
보 험 모 집	21.9	23.9	24.3	32.0
보 험 금 산 정	13.0	12.7	10.7	12.2
면 부 책 결 정	11.0	9.6	8.2	9.8
보 험 금 지 급	4.0	4.7	10.7	5.7
계 약 성 립 · 실 효	5.3	6.0	6.4	6.0
고 지 · 통 지 의 무	4.4	3.9	4.1	4.5
장해·상해등급 적용	6.2	4.4	4.3	3.2
기 타	34.3	34.8	31.3	26.8
계	100.0	100.0	100.0	100.0

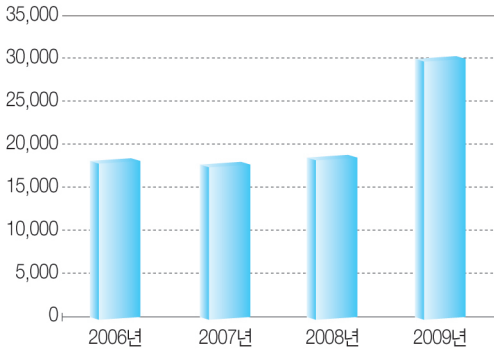
3. 처리부서별 현황

소비자서비스국의 처리민원은 2006년 21,020건, 2007년 20,462건, 2008년 20,168건으로 다소 감소하였으나, 2009년에는 전년대비 12.4%가 증가한 22,667건을 처리하였다. 분쟁조정국의 처리민원은 2006년 18,220건, 2007년 17,795건, 2008년 18,615건으로 일정 수준을 유지하다가 2009년의 경우 30,250건을 처리하여 전년대비 62.5%로 크게 증가하였다. 이는 펀드 등 불완전판매 관련 분쟁이 급등한데 그 원인이 있다.

〈소비자서비스국〉

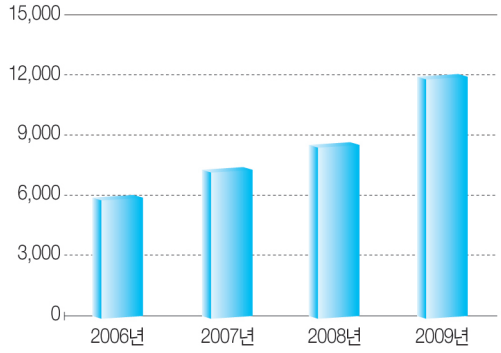


〈분쟁조정국〉

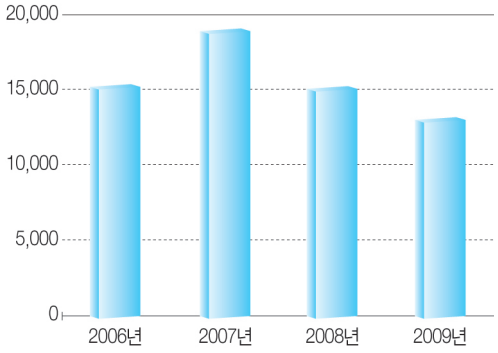


지원·출장소 민원처리 현황을 보면 2006년 5,939건, 2006년 7,341건, 2008년 8,593건, 2009년 12,026건으로 매년 꾸준히 증가하는 추세를 보이고 있으며, 2009년의 경우 2008년에 비해 40.0%(3,433건) 증가하였다. 한편, 각 서비스국 등의 부서에서 처리한 민원은 2006년 15,314건이던 것이 2007년 19,054건으로 증가하였으나, 2008년부터 2009년까지는 각각 15,192건, 13,099건으로 감소하는 추세를 보이고 있다. 이는 각종 법규 및 제도 등에 대한 단순질의 건이 2008년 이후 감소한데 주로 원인이 있는 것으로 분석된다.

〈지원·출장소〉



〈각 서비스국 등〉



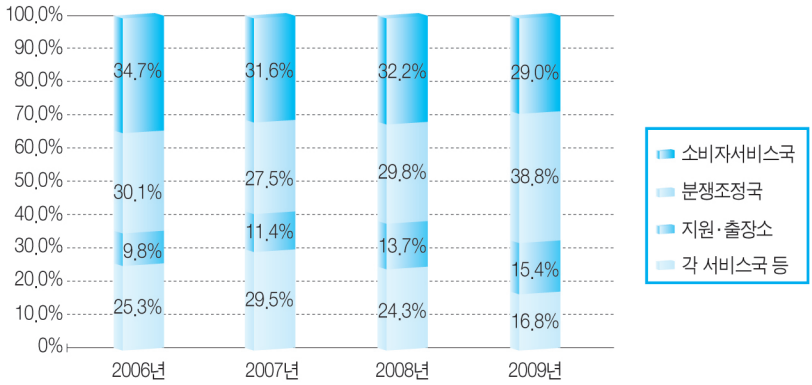
〈처리부서별 민원처리 현황〉

(단위 : 건)

구 분	2006년	2007년	2008년	2009년
소비자서비스국	21,020	20,462	20,168	22,667
분 쟁 조 정 국	18,220	17,795	18,615	30,250
지 원 · 출 장 소	5,939	7,341	8,593	12,026
각 서비스국 등	15,314	19,054	15,192	13,099
계	60,493	64,652	62,568	78,042

부서별 민원처리 비중을 살펴보면 소비자서비스국이 2006년 34.7%에서 2007년 31.6%, 2008년 32.2%, 2009년 29.0%로 대체로 증가와 감소를 반복하고 있으나, 2009년의 경우 분쟁조정국의 처리민원이 급증하여 다소 감소하였다. 분쟁조정국의 비중은 2006년 30.1%, 2007년 27.5%로 감소하다가 2008년 이후 증가세로 전환되어 2009년의 경우 펀드 등 수익증권에 대한 불완전판매 및 손실 보상 요구 관련 분쟁이 급등함에 따라 그 비중이 38.8%로 크게 증가하였다. 지원·출장소의 경우에는 2006년 9.8%, 2007년 11.4%, 2008년 13.7%, 2009년 15.4%로 매년 지속적으로 증가하고 있다. 각 서비스국 등 기타부서의 경우에는 2006년 25.3%에 이르던 것이 2007년 29.5%로 증가하였다가 이후 2008년 24.3%, 2009년 16.8%로 그 비중이 줄어들었다.

〈처리부서별 민원처리 비중〉



〈처리부서별 민원처리 비중〉

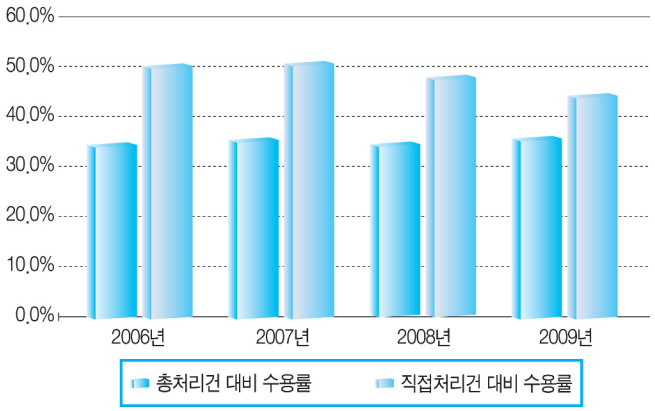
(단위 : %)

구 분	2006년	2007년	2008년	2009년
소비자서비스국	34.7	31.6	32.2	29.0
분쟁조정국	30.1	27.5	29.8	38.8
지원·출장소	9.8	11.4	13.7	15.4
각 서비스국 등	25.3	29.5	24.3	16.8
계	100.0	100.0	100.0	100.0

4. 민원수용률

민원수용률은 민원인의 주장이나 요청대로 전부 또는 일부 해결된 민원의 처리결과를 나타내는 비율로서 그 현황을 살펴보면 2006년 34.4%, 2007년 35.7%로 다소 상승하였다가 2008년 34.6%로 감소한 후 2009년에는 36.0%로 다시 증가하였다. 민원수용률은 총 처리건 대비(민원인의 임의철회건 등은 제외) 대비 수용건으로 산출하고 있으며, 전체적으로 35% 내외의 수용률을 기록하고 있다. 한편, 직접처리건 대비 수용률은 총 처리건에서 이첩처리한 민원건을 제외하여 산출한 것으로서 실질적으로 우리원이 직접처리한 민원에 대한 수용률이라는 점에서 의미가 있다. 직접처리건 대비 수용률은 2006년 50.6%에서 2007년 51.1%로 상승한 이후 2008년 48.3%, 2009년 44.6%로 하락하였다.

〈민원수용률 현황〉



〈민원 수용률〉

(단위 : %)

구 분	2006년	2007년	2008년	2009년
분쟁민원	53.8	55.3	50.6	44.6
일반민원	21.5	25.0	25.9	29.2
합계[1]	34.4	35.7	34.6	36.0
(직접처리건 대비 수용률[2])	(50.6)	(51.1)	(48.3)	(44.6)
은행·비은행	23.2	26.1	24.8	31.4
증권·자산운용	34.0	27.4	22.4	29.2
보험	45.1	43.4	43.8	40.1

주 : 민원수용률 산식

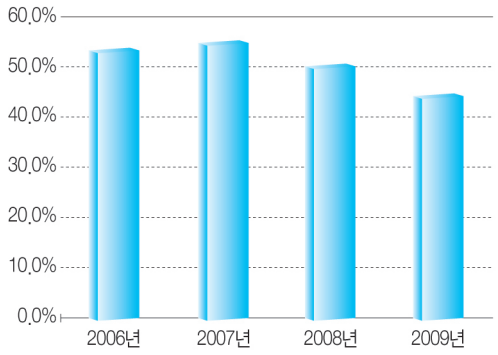
1) (총 처리건 대비) 수용률 = 수용건 / (총 처리건 - 기타(임의철회 등))

2) 직접처리건 대비 수용률 = 수용건 / (총 처리건 - 기타(임의철회 등) - 이첩처리)

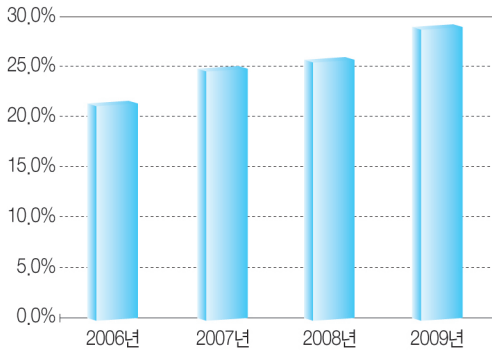
분쟁민원에 대한 수용률을 살펴보면 2006년 53.8%, 2007년 55.3%로 다소 증가하였으나, 2008년 50.6%, 2009년 44.6%로 감소하였다. 이러한 수용률 감소는 민원으로서 2008년 글로벌 금융위기로 인해 펀드 등 금융상품에서 손실이 발생함에 따라 투자자의 책임은 배제한 채 원금보장을 요구하거나 해약환급금 과소지급과 같은 생계형 민원 등 금융회사의 책임을 전적으로 묻기 어려운 민원이 급증한데 기인한 것으로 판단된다.

일반민원의 수용률을 보면 2006년 21.5%, 2007년 25.0%, 2008년 25.9%, 2009년 29.2%로 매년 소폭으로 증가하는 추세에 있다. 이는 경기침체 등으로 대출금리 인하, 담보권 행사 유예, 채무조정 요청 등 선처성 민원에 대하여 금융소비자 입장에서 중재하기 위해 노력해 왔고, 특히 2009년에는 생계형민원 처리전담반의 운영 및 민원조사팀의 현장조사를 통해 피해구제를 확대하고, 불법·불건전 영업행위에 대한 현장점검 강화 및 불합리한 금융관행 개선 등의 노력이 뒷받침된 결과로 해석된다. 향후에도 금융소비자 권익 제고를 위한 불완전판매 감시강화, 소비자에게 불리한 제도·관행의 혁신 등을 지속적으로 추진할 것이다.

〈분쟁민원〉



〈일반민원〉

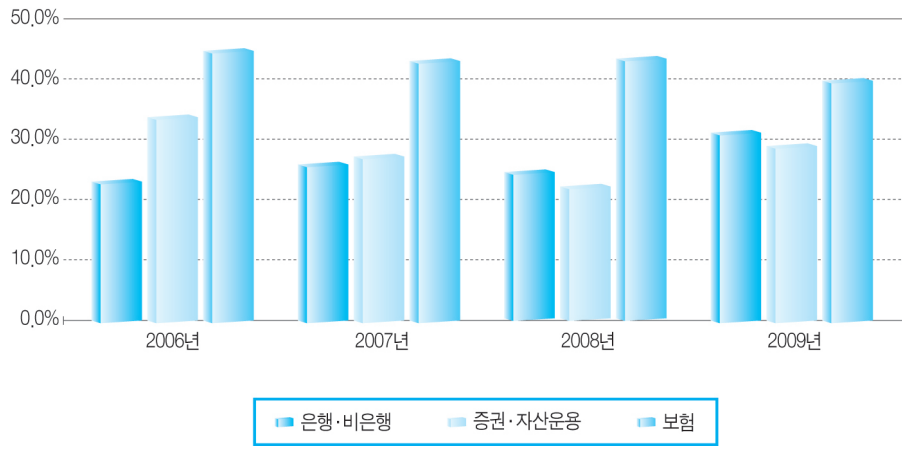


은행·비은행 부문을 살펴보면 2006년 23.2%, 2007년 26.1%로 다소 상승하다가 2008년에는 24.8%로 하락하였으나 2009년에는 31.4%로 증가하였다. 2008~2009년 중 펀드 등 불완전판매 관련 손실보상 요구 민원이 급증하였으나, 금융분쟁조정위원회의 「파워인컴펀드 조정결정」(2008년 11월) 이후 유사 사건에 대한 합의권고 등으로 2009년의 수용률이 증가한 것으로 분석된다.

증권·자산운용 부문은 2006년 34.0%, 2007년 27.4%, 2008년 22.4%로 매년 감소추세를 보이다가 2009년에는 29.2%로 소폭 증가하였다. 이는 펀드 등 불완전판매에 대한 금융분

쟁조정위원회의 조정 결정의 영향으로 수용률이 증가한 것으로 은행·비은행 부문의 2009년도 수용률 상승과 같은 맥락이다. 아울러 2009년 4분기에 HTS 장애 및 피해 보상 등 금융회사의 귀책사유가 비교적 명확한 민원이 급증한 것도 수용률 상승에 기여한 것으로 판단된다.

〈권역별 민원수용률 현황〉

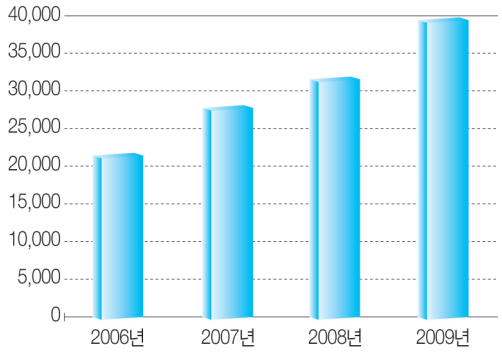


보험 부문을 살펴보면 2006년 45.1%이던 것이 2007년 43.4%, 2008년 43.8%, 2009년 40.1%로 다소 하락한 것으로 나타났다. 2009년의 경우 글로벌 금융위기 등으로 시장지표의 변동폭이 커짐에 따라 펀드 불완전판매와 유사하게 변액보험 관련 민원의 급증, 기납입보험료 환급(정상계약 해지) 등 수용 곤란한 생계형 민원이 증가하여 수용률이 감소한 것으로 해석된다.

5. 상속인 금융거래조회

상속인조회 신청건수를 살펴보면 2006년 21,624, 2007년 28,015건, 2008년 31,856건, 2009년 39,801건으로 매년 지속적으로 증가하는 추세를 보이고 있다.

〈상속인 금융거래조회 제도 신청 현황〉



특히 2009년의 경우 신청건이 전년대비 24.9%(7,945건) 늘어났다. 이는 금융감독원이 금융소비자의 편의제고 차원에서 상속인조회 신청창구를 금융감독원 본원 및 지원, 국민은행 및 삼성생명에서 농협 및 회원조합, 우리은행 및 동양종합금융증권으로 확대하였고, 조회결과를 금융감독원 홈페이지를 통해 일괄 확인할 수 있는 통합조회서비스를 제공하였기 때문으로 판단된다. 한편, 통합조회대상 금융회사도 도입 초기에는 은행, 보험 등 4개 권역에서 2010년 2월말 현재 우체국, 새마을금고, 산림조합 및 신용협동조합 등 12개 권역으로 확대하였다.

〈상속인 금융거래조회 신청 건수〉

(단위 : 건)

구 분	2006년	2007년	2008년	2009년
신청건수	21,624	28,015	31,856	39,801



제 4 장

FINANCIAL SUPERVISORY SERVICE

금융소비자 교육

제 1 절 개 요

1. 금융교육의 의의와 중점 추진과제

가. 금융교육의 필요성

금융산업의 발전으로 금융상품이 복잡·다양화되면서 금융거래에 필요한 지식은 급격히 늘어난 반면 소비자는 이를 따라가지 못하는 정보의 비대칭 현상이 심화되고 있고, 금융회사간 경쟁의 격화로 불완전 판매의 가능성과 이로 인한 민원 역시 꾸준히 증가하고 있다. 한편 고령인구의 증가에 따른 노후설계의 필요성과 과거와는 현저하게 달라진 금융거래형태의 변화 및 시장연동형 금융상품의 일반화에 따른 가계 리스크 관리문제 등은 금융지식의 중요성을 더욱 부각시키고 있다.

특히 2003년 카드사태로 인한 금융채무 불이행자 급증사례와 2008년 글로벌 금융위기의 원인으로 일반 국민의 금융이해력 부족 문제가 지적되자 세계 각국은 금융교육에 관한 국가전략을 강화하는 등 자국 국민들에 대한 금융교육에 더욱 힘을 쏟고 있다.

그 중에서도 청소년기의 금융교육은 성인이 된 후의 경제활동에 미치는 영향이 크다는 점에서 조기 학교 금융교육을 OECD에서도 권장하고 있으나, 아직 우리나라는 학교 교과과정에 반영된 교육내용이 부족하고 입시위주의 교육으로 인해 학교에서의 금융교육이 미흡한 실정이다.

나. 금융교육의 의의

근래 들어 금융소비자 보호가 주요 사회적 문제로 떠오르면서 선진국에서는 사전적인 소비자 보호 강화방안으로 소비자의 정보력 내지 협상력을 강화시키려 노력하고 있으며, 이를 위해 금융소비자의 역량(capability) 또는 금융이해력(financial literacy)을 강화하기 위한 계층별 금융교육을 추진하고 있다.

여기서 금융이해력은 개인의 경제활동에 수반되는 금융거래에 필요한 지식과 활용능력이라고 할 수 있는데, 금융이해력의 향상을 통해 금융소비자의 권익을 사전적으로 보호함으로써 금융민원 발생을 감소시킬 수 있다. 또한, 자기책임하에 합리적인 의사결정을 할 수 있는 금융소비자를 양성하여 중장기적으로는 금융산업의 경쟁력 강화와 함께 일반 국민들의 경제적 안정을 도와 국가경제의 성장 잠재력을 높이는 데도 기여하게 된다.

결국 금융교육은 경제생활에 필요한 금융지식을 교육함으로써 합리적이고 책임있는 경제주체가 되는 데 필요한 능력을 개발하는 것이며, 이러한 개인의 금융역량 강화는 합리적인 금융행위를 통하여 개인의 경제적 풍요를 가능하게 할 뿐만 아니라 금융산업의 경쟁력 강화를 위한 인프라로서 작용하게 된다.

다. 중점 추진과제

금융감독원은 다양한 금융교육 및 정보제공의 확대를 통해 일반 국민의 금융이해력을 높이고 금융소비자의 능력을 향상시키고자, 다음과 같이 4가지 금융교육 중점과제를 선정하여 추진하고 있다.

첫 번째 과제는 금융교육 활성화를 위한 기반을 구축하는 것인데, 정부 및 민간의 금융교육 유관기관과 네트워크를 구축하여 유기적인 협조체제 속에서 금융교육이 확산되도록 노력하고 있고, 또한 체계적인 금융교육 방향을 설정하는 기초자료로 활용하기 위하여 금융이해력 측정사업을 실시하고 있다.

두 번째 과제는 청소년의 금융이해력 향상을 위해 학교 금융교육의 활성화를 지원하는 것인데, 이를 위해 금융교육단체 및 금융회사와 협력하여 청소년 금융교육 네트워크를 운영하고 있고, 금융교육 시범학교 및 교사 금융연수과정도 운영하고 있으며, 이외에 초중고 교과서 보완·지도자료를 교육당국과 공동으로 개발하여 보급하고 있다.

세 번째 과제는 금융소비자의 특성별·계층별 교육을 강화하는 것인데, 구직자·군부대·다문화가정 등 금융취약 계층을 위한 방문교육 실시, 어린이·청소년 금융교실 운영, 대학생 금융특강 및 성인대상의 금융강좌 등 교육수요자에 적합한 맞춤형 교육을 실시함으로써 교육의 성과를 높이고자 한다.

네 번째 과제는 참여형 교육행사 및 금융교육 정보제공의 확대를 통하여 일반 국민의 금융에 대한 이해와 관심을 높이는 것이다. 이를 위해 청소년 금융백일장과 금융교육 우수사례 공모전을 개최하고 있고, 다양한 금융교육 교재의 개발과 함께 금융교육 홈페이지 운영을 통하여 각종 금융교육 자료와 정보를 제공해 오고 있다.

제2절 금융소비자 교육 현황

1. 금융교육 현황

가. 개 요

금융교육 수강을 희망하는 단체, 학교, 교육기관 등은 '금융교실' 인터넷 홈페이지(http://edu.fss.or.kr), 팩스 등 다양한 경로를 통하여 신청할 수 있다. 교육방법은 주로 금융감독원에서 운용하는 강사가 교육신청기관을 방문하여 현지 수강자를 대상으로 교육을 실시하며, 시범학교 어린이·청소년 등이 금융감독원, 금융관련 박물관 및 금융회사 등을 직접 방문하여 금융현장을 견학하고 체험할 수 있는 기회를 제공하는 금융현장 체험 학습도 병행 실시하고 있다.

한편 금융감독원은 아직 금융교육의 중요성에 대한 사회적 인식이 미흡한 점을 감안하여, 각급 교육기관 및 사회단체에 금융교육의 중요성과 교육 프로그램을 홍보함으로써 적극적으로 교육수요를 발굴하고 있다. 특히 청소년 금융교육의 확대를 위하여 금융회사 및 금융교육단체 등과 공동으로 '청소년 금융교육 네트워크'를 구축하여 운영하고 있으며, 또한 금융교육 기회가 적고 금융정보의 취득이 어려운 실업자, 농어민, 군장병, 다문화 가정 주부 등 금융취약계층에 대한 교육을 강화하기 위하여 각 지역 고용지원센터, 농업기술센터, 군부대, 사회복지단체 등과 금융특강 개설을 위한 업무협력을 실시하고 있다.

교육내용에 있어서도 교육수요 계층의 연령, 지식수준, 필요한 금융지식 등 눈높이에 맞는 다양한 표준강의안을 제작하여 맞춤형 교육을 지속적으로 추진하고 있으며, 강의 후에는 강의내용에 대한 설문을 실시하여 그 결과를 교육운영에 반영함으로써 교육의 질적 수준 및 교육효과를 높이기 위해 노력하고 있다.

〈주요 금융교육 프로그램〉

◈ 금융교육 시범학교

- 체계적인 금융교육을 통해 어린이·청소년들의 금융이해력이 향상될 수 있도록 금융교육 시범학교를 지정 운영(학교당 연 4회 교육 실시)

※ 일반학교의 경우에도 교육신청시 금융감독원 강사가 학교를 방문하여 교육 실시

◈ 교사 금융연수

- 중·고교 사회(경제) 담당교사의 금융지식 및 교수능력 배양을 통해 일선학교에서의 금융교육 활성화 유도

◈ 방학중 어린이·청소년 금융교실

- 금융교육을 희망하는 초·중·고교생을 인터넷으로 모집하여 금융지식 강의 및 한국은행·한국거래소 등 금융현장을 견학하는 프로그램

◈ 대학생 금융특강

- 각 대학에 금융교육 안내문을 발송하여 금융교육 수요를 발굴하고, 금융감독원 강사가 해당학교를 방문하여 교육 실시

◈ 군장병 금융교육

- 육·해·공군본부 등 군관련 기관과 연계하여 군장병 교육수요를 발굴하고, 금융감독원 강사가 군부대를 방문하여 교육 실시

◈ 취약계층 금융교육

- 고용지원센터, 농업기술센터, 전국다문화가족지원센터 등과 연계하여 실업자 등 취약(소외)계층 대상 교육 실시

〈금융교육 표준강의안 목록〉

대 상	강의 주제	강의시간
어린이 (4종)	어린이를 위한 금융경제기초	1시간
	올바른 용돈관리	1시간
	신용의 중요성 및 합리적인 소비생활	1시간
	금융회사 및 금융상품의 이해	1시간
청소년 (5종)	청소년을 위한 금융경제기초	1~2시간
	신용의 중요성 및 합리적인 소비생활	1~2시간
	금융회사 및 금융상품의 이해	1~2시간
	금융시장과 금융감독의 이해	1~2시간
	라이프사이클과 재무설계	1~2시간

대 상	강의 주제	강의시간
성인 (17종)	성인을 위한 금융경제지식	2시간
	올바른 신용관리	2시간
	사금융피해 및 전화사기 예방	2시간
	금융시장과 금융감독의 이해	2시간
	은행·신용카드 거래시 유의사항 및 분쟁사례	2시간
	증권·투신상품 거래시 유의사항 및 분쟁사례	2시간
	생명·손해보험 가입시 유의사항 및 분쟁사례	2시간
	자동차보험 가입시 유의사항 및 분쟁사례	2시간
	전자금융거래의 개념 및 이용시 유의사항	2시간
	은행상품을 활용한 효율적 자산관리	2시간
	증권·투신상품을 활용한 효율적 자산관리	2시간
	보험상품을 활용한 효율적 자산관리	2시간
	알기 쉬운 펀드투자	2시간
	라이프사이클과 재무설계	2시간
	금융생활법률	2시간
	어르신들께 도움되는 금융상식	2시간
	알아두면 도움되는 금융지식(대학생 금융특강용)	2시간

나. 교육 신청절차

(1) 교육신청

금융감독원 금융교실 홈페이지(http://edu.fss.or.kr), 팩스(02-3145-5695) 등 다양한 경로를 통하여 신청할 수 있으며, 교육예정일로부터 최소 1개월이전 교육신청이 필요하다

(2) 협 의

교육신청이 접수되면, 금융감독원 교육담당자가 신청내용을 확인 후 일정, 강의내용, 장소 등을 교육신청자와 협의한다.

(3) 승 인

협의를 통하여 교육일정이 승인(확정)된 경우 교육신청자에게 알리고, 홈페이지에서도 열람이 가능하다.

(4) 교육실시

해당 학교 및 단체를 방문하여 교육을 실시하거나 또는 금융현장 체험교육을 실시한다.

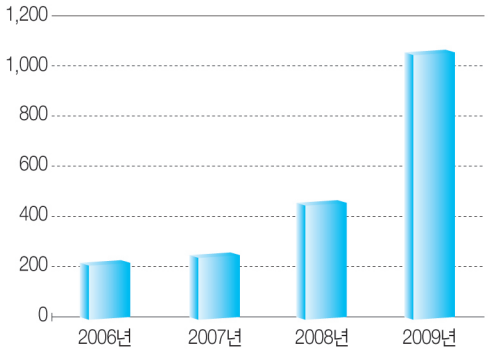
(5) 교육평가

강의내용 및 강사의 교수기법, 강의 만족도 등에 대하여 설문을 실시하고 평가한다.

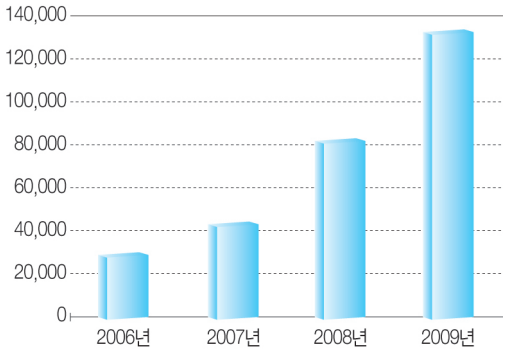
다. 교육실적

2009년 중 어린이·청소년, 일반 소비자, 교사 등 다양한 계층을 대상으로 총 1,064회(전년대비 133.8%⇧), 134,122명(전년대비 62.9%⇧)에게 금융교육을 실시하였다. 이는 학교·사회단체 등 13,805개 기관에 행정전산망을 활용하여 금융교육 안내공문을 발송하는 등 적극적으로 홍보한 결과 전년대비 크게 증가한 것이다.

〈금융교육실적(회)〉

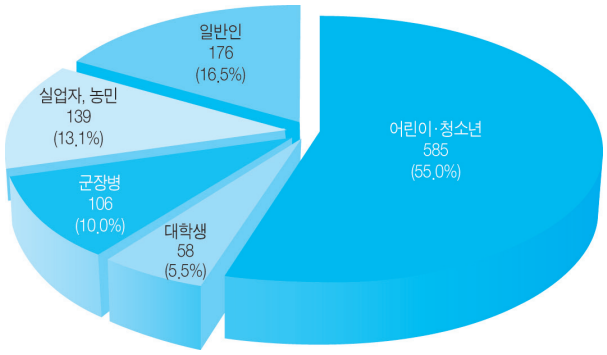


〈금융교육 연인원(명)〉



구체적으로는 어린이·청소년 585회(92,619명), 군장병 106회(16,586명), 실업자·농민 139회(8,678명), 일반인 176회(9,061명) 등이며, 특히 금융교육 기회가 적고 금융정보의 취득이 어려운 실업자, 노인, 다문화가정주부, 재소자, 군장병, 농어민, 불우청소년 등 금융취약계층(332회, 29,308명)에 대한 교육을 더욱 강화하였다.

〈대상별 금융교육 실적(회)〉



아울러 26종(어린이용 4종, 청소년용 5종, 성인용 17종)의 표준강의안을 마련하여 교육시 활용하였으며, 강사의 전문성을 높이기 위해 내부직원 및 외부강사로 금융교육 강사 Pool(100명)을 구성하고, 강의기법 연수 및 워크숍 실시 등 강사의 강의능력을 향상시키기 위해 노력하였다. 이외에도 수강생의 이해와 관심을 높이기 위하여 애니메이션, 동영상, 용돈기입장, 퀴즈기념품 등을 제작하여 교육현장에서 활용함으로써 교육효과를 제고하였다.

〈금융교육 실적〉

구 분	2006년		2007년		2008년		2009년	
	횟수	인원	횟수	인원	횟수	인원	횟수	인원
어린이·청소년	111	19,359	162	35,451	240	51,308	585	92,619
대학생	20	2,630	14	1,437	18	2,940	58	7,178
군장병	7	780	7	1,850	65	18,389	106	16,586
실업자·농민	2	250	9	1,180	39	3,400	139	8,678
일반인	75	6,458	54	3,407	93	6,309	176	9,061
합 계	215	28,982	246	43,325	455	82,346	1,064	134,122
(취약계층)	3	290	36	3,937	139	23,989	332	29,308

〈금융교육 실시 장면〉



2. 금융교육 활성화를 위한 기반 마련사업

가. 금융교육 유관기관과의 네트워크 구축

기획재정부, 교육과학기술부, 금융위원회 등 경제·금융교육 정책당국이 주관하는 협의체에 참여하여 금융교육 활성화 방안을 추진하는 등 관련 정부 부처와의 유기적인 협조체제를 구축하고 있다.

특히 교육과학기술부의 「교육과정·교과서 발전협의회」에 금융감독원 소비자서비스국장이 위원으로 참여하여 교과서 개정 작업시 금융내용이 충실히 반영되도록 추진하였는데,

특히 2005년 제7차 교육과정 개정시 중학교 「사회교과 심의회」위원으로 참여하여 중학교 사회과 교과서에 개인금융(신용관리, 저축, 투자)에 관한 내용이 신설되도록 노력하였으며, 2006년에도 초중고 교육과정 및 교과서 개정 의견을 제출하였다.

〈관련 정부 협의체 현황〉

구분	한국경제교육 협회	교육과정·교과서 발전협의회	소비자교육 전문위원회	금융교육 협의회
주관	기획재정부	교육과학기술부	공정거래위원회	금융위원회
설립 (근거)	2008.12. 5 (경제교육지원법) * 경제교육주관기관	2005. 2. 1 (자율협의체)	2004. 6.24 (소비자기본법) * 소비자정책심의 위원회 산하기구	2007.11.28 (자율협의체)
위원장	이석채 (KT 회장)	이시우 (학교지원국장)	한철수 (소비자정책국장)	권혁세 (부위원장)
주요업무	- 국내 경제교육 활성화, 체계화	- 교육과정에 정부, 공공, 민간 의견 반영	- 종합적 소비자 교육 추진	- 국내 금융교육 활성화
회원	- 30개 기관 (정부, 공공, 민간 교육단체)	- 34개 기관 (정부, 공공, 민간 단체)	- 20명 (정부, 공공, 민간 단체 및 학계)	- 13개 기관 (금융위원회, 금융감독원, 금융협회, 교육단체)
참여자	소비자서비스국장 (이사)	소비자서비스국장 (위원)	소비자서비스국장 (위원)	소비자서비스 본부장(위원)

또한 (사)청소년금융교육협의회 등 민간 금융교육단체와의 교육사업 협력 및 후원을 통해 교육활동을 지원하고 있으며, 이외에도 한국금융연구원-씨티재단의 대학생 장학지원 프로그램을 후원(2007년~2009년)하는 등 민간의 교육사업을 지원하고 있으며, 또한 매일경제신문사 및 경향신문사 등 언론사와 협력하여 대학생 금융교육 특강을 실시하거나 금융교육 유공자를 선정하여 시상(2006년~2009년) 하였다.

나. 금융이해력 측정사업

우리나라 청소년의 전반적인 금융이해력 수준을 파악하고 이해력이 부족한 영역 등을 규명하여 향후 체계적인 금융교육 방향을 설정하는 기초자료로 활용코자 2009년 중 고등학생을 대상으로 금융이해력 측정사업을 실시하였다. 이번 조사는 2009년 7월중 전국 25개 고등학교 2학년생 2,391명을 대상으로 소득/재무관리/저축과 투자/지출과 신용 등 금융교육의 4개 영역에 관한 이해력을 측정하는 형식으로 실시되었다.

측정결과 우리나라 고등학생들의 금융이해력 수준은 2006년에 비해 실질적으로 향상되었다고 보기 어려워 새로운 금융교육 시스템의 모색이 필요한 것으로 나타났는데, 영역별로는 지출과 신용 영역의 이해력이 가장 낮아 신용관리 부문의 중점교육이 필요한 것으로 분석되었다.

* 2003~2008년까지는 (사)청소년금융교육협의회가 주관하고 금융감독원이 후원하여 서울과 수도권의 초중고 학생들을 대상으로 매년 측정하여 왔으나, 2009년부터는 금융감독원 주관하에 전국으로 조사대상을 확대 실시함

3. 학교 금융교육의 활성화 지원사업

가. 청소년 금융교육 네트워크 운영

우리나라 청소년들에게 학교 교과과정에서 부족한 금융교육 기회를 확대 제공하고 청소년 금융교육사업을 체계적으로 추진하기 위하여 금융감독원은 2009년 10월중 17개 금융회사 및 교육단체와 공동으로 「청소년 금융교육 네트워크」를 구성하였다. 참여기관들은 동 네트워크를 통하여 공동으로 교육수요를 발굴한 후 교육내용에 따라 기관별로 보유중인 전문강사를 파견하여 교육을 실시하고 있다. 특히, 금융감독원은 10월중 행정전산망을 활용하여 전국 초중고 11,000여개 학교에 동 네트워크 명의의 교육프로그램을 안내한 후 별도 마련된 금융감독원의 「청소년 금융교육 네트워크」 사이트(http://edu.fss.or.kr/edu/edu/edu4_ent.jsp)를 통하여 교육신청을 접수하였고, 11~12월기간중 전국 초중고 학생 9만명*에 대하여 391회에 걸쳐 참여기관들과 공동으로 교육을 분담 실시하였다.

* 초등학생 137회(1만7천명), 중학생 73회(2만6천명), 고등학생 181회(4만7천명) 실시

〈'청소년 금융교육 네트워크' 교육 현장〉



참여기관들은 향후에도 동 네트워크를 통한 교육사업을 지속적으로 실시키로 하였으며, 체계적이고 효과적인 금융교육을 실시하기 위해 우수 강사 Pool 구성, 우수 교육자료의 공유 및 활용, 강의주제별 표준 교육안 정립 등에 대하여 상호 협력키로 하였다.

〈「청소년 금융교육 네트워크」 참여기관 현황〉

은 행 (9)	• KB국민은행, 하나은행, 기업은행, 부산은행, 경남은행, 대구은행, 광주은행, 전북은행, 제주은행
카 드 사 (2)	• 삼성카드, 신한카드
증 권 사 (1)	• 삼성증권
보험회사 (2)	• 삼성화재, 푸르덴셜 사회공헌재단
교육단체 등(4)	• 금융감독원, 청소년금융교육협의회, 투자자교육협의회, 신용회복위원회

나. 금융교육 시범학교 운영

금융감독원은 학교 금융교육을 활성화하고 체계적인 금융교육을 위해 2005년부터 매년 금융교육 시범학교 제도를 운영하고 있다. 2009년도에는 강원도 묘장초등학교를 비롯하여 전국 20개 초·중·고를 시범학교로 선정·운영하였는데, 선정된 학교에는 금융감독원 강사의 학교 방문교육과 더불어 학생들을 초청하여 금융감독원 및 금융관련 박물관 등을 견학하는 현장 체험교육 등 연 5회 내외의 교육을 실시하였다.

〈금융교육 시범학교 운영 현황〉

구 분	2006년	2007년	2008년	2009년
초등학교	5	4	5	3
중 학 교	7	4	4	5
고등학교	8	7	13	12
계	20	15	22	20

다. 교사 금융연수과정 운영

금융감독원은 2007년부터 시도교육청과 연계하여 매년 여름·겨울방학 중 전국 중·고교의 사회(경제) 담당교사들을 대상으로 교사 금융연수과정을 개설·운영하고 있다. 동 연수는 교사들의 금융 전반에 관한 이해를 높이고 교수능력을 향상시켜 학교 금융교육의 활성화를 지원한다는 취지로 금융기초지식, 교수방법, 금융관련 법률 등 13개 과목(30시간)

의 강의가 진행되며, 동 과정을 이수한 교사에게는 시교육청이 인정하는 연수학점(2학점)이 부여된다. 한편 동 연수과정은 개설이후 지금까지 총 5회 실시되어 608명의 교사가 이수하였으며, 참가 교사의 만족도가 높게 나타나 향후에도 지속적으로 실시할 예정이다.

〈교사 금융연수 실시(이수)현황〉

(단위 : 명)

구 분	2007년(1회)	2008년(2회)	2009년(2회)	누계
이수 인원	120	269	219	608

〈교사 금융연수 모습〉



라. 초중고 교과서 보완·지도자료 개발

금융감독원은 학교에서의 금융교육이 활성화 될 수 있도록 2003년도에 교육부 및 경제교육 유관기관과 공동으로 교사용 지도자료 "경제교육의 이해"를 발간·제공한 바 있고, 2004년도에는 교육인적자원부와 공동으로 "금융·신용의 이해"를 발간하여 일선학교 교직원들이 교과서 보완지도자료로 활용토록 보급한 바 있다. 또한 2009년도에도 교육과학기술부의 초·중·고등학교용 교과서 보완 지도자료인 "우리 경제 바로 이해하기 "발간사업에 참여하여 저축과 투자 등 금융부문을 집필하였고, 또한 중학교 자율재량학습 교재인" 경제야 놀자"의 발간사업에도 참여하여 일선 학교에서 금융교육 자료로 활용할 수 있도록 하였다.

4. 교육행사 및 정보제공 확대

가. 참여형 교육행사 개최

어린이·청소년, 대학생, 성인 등 일반 국민들이 교육프로그램에 직접 참여하여 금융에 관한 이해와 관심을 높일 수 있도록 금융감독원은 다양한 금융교육 행사를 개최하여 왔다. 먼저 어린이·청소년들의 금융에 대한 이해와 관심을 높이고 학교와 가정에서 금융교육의 중요성을 인식시키기 위해 청소년 금융백일장과 교사·학부모 대상의 금융교육 우수사례 공모전을 2006년부터 매년 동시 개최하고 있다. 동 행사는 교육과학기술부, 전국 시·도교육청(16개) 및 5개 금융협회 등 교육계와 금융계가 공동 후원하는 전국 규모의 금융교육행사로 진행되고 있는데, 2009년에는 5~6월 중 인터넷과 우편으로 공모한 결과 전국 395개 학교, 28,987명의 초·중·고 학생, 교사 및 학부모가 참가했으며, 심사결과 학생 132명, 교사·학부모 10명과 3개 학교에 금융감독원장상, 교육과학기술부장관상, 시도교육감상, 금융협회장상과 부상을 각각 시상하였다.

〈연도별 '금융백일장 및 금융교육 우수사례 공모전' 참가현황〉

구 분	2006년	2007년	2008년	2009년
학 교 (교)	349	464	382	395
인 원 (명)	3,727	44,084	19,070	28,987

〈제4회 '청소년 금융백일장 및 금융교육 우수사례 공모전' 시상식〉



또한 전국 대학생들의 금융에 관한 학습·연구활동을 지원하고 참신한 아이디어를 공모하기 위하여 2006년부터 2008년 사이에 3회에 걸쳐 대학생 금융논문(리포트) 공모전을 개최하였고, 우수작에 대하여는 상장과 함께 장학금을 시상하였다.

〈연도별 대학생 금융논문(리포트) 공모전 참가현황〉

구 분	2006년	2007년	2008년
학 교 (교)	24	22	42
인 원 (명)	56	78	95

이밖에도 금융거래에 유익한 정보와 지식을 알기 쉽고 재미있게 전달하기 위하여 어린이·청소년, 성인 등 다양한 계층의 국민이 자신의 금융지식을 테스트해 볼 수 있는 금융퀴즈 행사를 실시하였다. 2007년에는 금융감독원 금융교실 홈페이지(http://edu.fss.or.kr)를 통해 총 10회에 걸쳐 퀴즈행사를 진행한 결과 전국에서 학생, 교사 및 학부모 등 총 2,290명이 응모하였으며, 이중 정답자 총 100명을 추첨하여 문화상품권을 우송하였다. 또한 2008년에도 금융교실 홈페이지 및 '어린이동아' 신문 지면을 이용하여 총 25회에 걸쳐 퀴즈행사를 실시하였는데, 어린이·청소년·성인 등 총 3,629명이 퀴즈에 참여하였고 정답자 중 총 135명을 추첨하여 부상을 수여하였다.

나. 금융교육 교재 및 멀티미디어 학습자료 개발 보급

금융감독원은 어린이·청소년, 성인 등 교육대상자의 수준 및 요구에 맞는 다양한 금융교재를 개발하여 교육기관 및 일반에 보급하는 일에 힘을 기울이고 있다. 대표적인 금융교육 학습서인 "금융이야기 시리즈"를 포함하여 총 9종의 금융교재와 5종의 CD를 발간하여 홈페이지 신청자 및 교육생 등에게 무상으로 배포('09년 12,638부)하고 있다.

또한 이해하기 쉽고 재미있는 애니메이션, 동영상 등 멀티미디어 학습자료를 개발하여 실제 교육에 활용함으로써 학습효과를 높이고 있는데, 2008년~2009년 사이에 초·중·고 학생용 애니메이션 교육자료 9편(편당 7분)을 제작한 후 금융교실 홈페이지에 게시하여 누구나 쉽게 활용할 수 있도록 하였다.

〈금융교육 교재 및 멀티미디어 학습자료 개발내역〉

구 분	주 요 내 용	대 상
학습서	어린이를 위한 금융이야기	초등학생
	청소년을 위한 금융이야기	중고생
	알아두면 유익한 금융이야기	성인용
	즐거운 금융교실 (시범학교 교재용)	중고생
	만화로 배우는 생활금융	학생, 성인
교 사 지도서	경제교육의 이해	중고생
	금융·신용의 이해	중고생
	유아금융교실	유아원생
	즐겁고 신나는 금융경제교실	초등학생
동영상 교 재	어린이 금융교실 (3편) (머니? 뭐니?, 돈 어떻게 쓰느냐가 중요해, 신용은 바로 나 자신)	초등학생
	중학생 금융교실 (3편) (금융 알아보기, 합리적인 소비가 신용을 좌우한다, All about 금융)	중학생
	고등학생 금융교실 (3편) (현명한 신용생활, 저축과 보험 활용하기, 하이 리스크 하이 리턴)	고등학생
	행복한 금융생활, 금융감독원과 함께 (홍보용)	중고생
	어린이 청소년을 위한 금융교실 등 CD 5종	초중고생

다. 금융교육 홈페이지 운영

금융감독원은 2003년부터 금융교육 홈페이지 운영 등을 통하여 일반국민이 금융생활을 영위하는데 도움이 되는 다양한 금융교육 자료와 정보를 제공하기 위해 노력하고 있다. 즉 학생·교사·일반인 등에게 다양한 금융교육 자료와 정보를 On-line으로 제공하는 인터넷 금융교육 홈페이지 - '금융교실(http://edu.fss.or.kr)'을 구축하여, 다양한 금융교육 자료를 애니메이션, E-book, 동영상, 문서파일 등으로 제공하고 있는데, 2009년 중 금융교실 접속횟수는 약 47만회(등록회원 2만명)에 이르고 있다.

특히 2009년 11월에는 금융감독원 및 금융교육 유관기관의 교육자료와 정보 목록을 집적·분류하여 검색을 쉽게 하고 검색된 사이트로 바로 연결할 수 있는 「금융교육 종합정보센터」(Clearing-House)를 '금융교실' 내에 구축하여 이용자가 필요한 금융정보를 쉽게 찾아볼 수 있도록 하였다.

〈금융교육 홈페이지 - '금융교실(http://edu.fss.or.kr)'〉





제 5 장

FINANCIAL SUPERVISORY SERVICE

금융소비자보호 업무 사례

본 장에서는 금융감독원이 처리한 금융상담, 민원처리 및 금융분쟁 조정사례를 권역별·유형별로 분류하여 소개하고 있다. 제1절에서는 1332를 통해 접수되는 금융상담 사례중 빈도수가 높은 사례를 위주로 수록하였고 제2절에서는 금융 관련 기관, 예금자 등 금융수요자 및 기타 이해관계인이 금융 관련 기관의 금융업무 등과 관련하여 권리의무 또는 이해관계가 발생함에 따라 금융 관련 기관을 상대로 제기하는 금융 분쟁조정 사례를 수록하였으며 제3절에서는 금융거래시 유의해야할 일반적인 사항을 수록하였다. 본 내용은 금융민원담당자에게는 민원업무처리를 하는데 있어 참고자료로 이용되고 금융소비자에게는 금융거래를 함에 있어 주의해야 할 내용을 일깨워 주는 계기를 만들고자 소개하였다.

제 1 절 금융상담 사례

은행 · 비은행

1. 불법 채권추심행위 유형에 따라 징역, 벌금, 과태료가 부과

질문 : 불법 채권추심행위라 함은 구체적으로 어떤 경우인가?

답변 : 폭행, 협박, 위계, 정당한 사유 없이 반복적으로 또는 야간(오후 9시~다음날 오전 8시)에 방문하거나 전화하는 행위, 금전의 차용 등을 통해 변제자금을 마련할 것을 강요하는 행위, 채무자의 관계인에게 대신 갚으라고 요구하는 행위, 무효이거나 부존재 하지 아니한 채권을 추심하는 행위 등은 형사처벌 대상이다. 가족 및 관계인에게 채무사실을 알리는 행위, 혼인, 장례 등의 사정을 이용하여 채권추심의사를 공개적으로 표시하는 행위, 회생, 파산절차에 따라 면책되었음을 알면서 채무변제를 요구하는 행위 등은 과태료 부과대상이다.

2. 신용정보회사는 채권추심을 위하여 채무자의 신용정보조회 가능

질문 : 예전에 사업을 할 때 거래처에 미납한 금액이 있었다. 최근에 OO신용정보회사에서 임의로 본인의 신용정보조회를 하여 채권추심을 한다. 본인의 동의도 없이 신용정보를 임의로 조회하는 것은 불법 아닌가?

답변 : 상행위로 생긴 금전채권에 대하여 채권추심 할 수 있으며 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률에 의하여 신용정보회사에 신용정보의 제공활용에 대한 동의서를 작성해 주지 않더라도 신용정보회사는 채권추심을 위하여 채무자의 신용정보조회를 할 수 있다.

3. 신용정보를 무단으로 조회시 금융기관 및 직원은 처벌

질문 : 개인신용정보의 제공 활용에 대한 동의서를 작성해 준 적이 없는데 임의로 은행에서 신용정보 등을 조회하여 본인의 신용등급이 하향조정 되었다. 해당 직원 및 은행의 책임을 묻고 싶은데?

답변 : 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률 제32조에 의하여 은행은 신용정보 조회시 본인의 동의를 받아야 하며 이 때 신용등급이 하락 할 수 있음을 고지하여야 한다. 위반, 위법 사실이 명백하다면, 사실 조사 후 금융위원회 또는 금융감독원은 신용정보회사, 직원등에 대한 주의, 경고. 시정명령 등을 요구할 수 있다. 고의, 과실이 있다면 손해배상의 책임을 물을 수도 있다. 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처할 수도 있다.

4. 최종소지인의 요구나 동의, 법원의 제출명령이나 영장에 의하지 않고는 수표 발행인은 수표 뒷면의 거래내역 확인 불가

질문 : 민원인이 2005년 자기앞수표 발행하였는데, 최종소지자가 누구인지 확인할 수 있나?

답변 : 원칙적으로 확인할 수 없다. 금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률에 따라 발행의뢰인의 요구 또는 동의가 있는 경우 발행사실과 수표앞면에 관한 내용만 제공가능하며 최종소지인의 요구 또는 동의가 있어야 배서내용 등 수표 앞뒷면에 나타

난 정보제공 가능하다. 다만 법원의 제출명령 또는 법관이 발부한 영장에 의한 거래정보 등의 제공은 가능하다.

5. 농·수협 단위조합, 새마을금고, 우체국은 예금자보호 대상 금융기관이 아님

질문 : 금융회사중 농협과 수협의 경우 중앙회와 지역조합, 새마을금고, 우체국 등은 예금자를 어떻게 보호하나?

답변 : 농·수협 중앙회 신용사업부문 본·지점의 예금은 예금자보호법에 의하여 예금자 1인당 5천만원까지 보호되며, 예금보험에 가입한 금융기관이 취급하는 금융상품 중에서 예금자보호법 및 시행령에서 정한 것만 보호된다. 농·수협 지역조합의 예금은 예금자보호법에 의한 보호대상이 아니며 대신, 각 중앙회가 자체적으로 설치, 운영하는 「상호금융예금자보호기금」을 통하여 보호하고 있다. 또한, 새마을금고는 예금자보호법에 의한 보호대상금융기관이 아니므로 새마을금고에서 취급하는 예금은 보호대상이 아니지만 새마을금고법에 의하여 새마을금고연합회에 설치된 예금자보호준비금을 통해서 보호하고 있다. 아울러, 우체국은 예금자보호법에 의한 보호대상금융기관이 아니므로 우체국에서 취급하는 예금은 보호대상이 아니다. 우체국 취급 금융상품의 경우 '우체국 예금보험에 관한 법률'에 의하여 정부가 지급을 보장하고 있다.

6. 개인회생, 파산면책자의 신용정보 등재기간은 5년

질문 : 개인회생, 파산면책자인 경우 신용정보기록이 7년에서 5년으로 변경되었나?

답변 : 기존 특수기록 정보로 7년간 등재되었던 것이 공공정보로 5년간 등재되는 내용으로 변경되었다.(2009년 10월) 2004년 10월 이전에 등재되었던 특수기록 정보는 은행연합회에서 일괄 삭제 하였다.

7. 상속인금융조회의 대리 신청

질문 : 미성년자의 자녀를 둔 재혼한 아버지가 사망하였고 계모는 연락이 되지 않는 상황

으로, 미성년자 자녀의 부채상속 포기를 위하여 생모가 은행에 미성년자녀를 대리하여 금융조회를 요청하였으나 거절되었다는 것에 대하여 이의제기

답변 : 지정된 친권자가 사망한 경우 생존해 있는 부 또는 모의 친권이 부활하게 되므로 미성년자를 대리하여 생모가 신청할 수 있으며, 성년인 子도 단독으로 상속인금융거래조회를 신청할 수 있다.

8. 연체 정보의 기록보존

질문 : 연체금을 모두 상환해도 연체정보기록이 일정기간 보존된다고 하던데 어떠한 경우인가?

답변 : 대출금 연체 등록금액이 1,000만원 초과인 경우, 카드연체 등록금액이 500만원 초과인 경우에는 연체금을 상환해도 연체기간만큼 최장 1년까지 해제기록을 관리하고 있다.

9. 주채무자의 채무관련 신용정보는 보증인에게 제시해야 함

질문 : 채무자가 대출을 받는 과정에서 금융기관이 보증인을 요구하여 연대보증인으로 입보하고자 하는 경우에 금융기관은 채무자의 채무내역 정보를 보증인에게 알리지 않아도 되는가?

답변 : 금융기관은 보증인 보호를 위한 특별법(제8조)에 의해 채무자의 채무관련 신용정보를 보증인에게 제시하고 그 서면에 보증인의 기명날인이나 서명을 받아야 한다.

10. 카드대금 연체시 타사 카드의 거래 정지

질문 : A캐피탈 자동차할부 연체대금을 입금 했으나, B카드사에서 A캐피탈 연체 정보로 인해 카드가 거래정지 됐다고 한다. 그러나 A캐피탈에서는 B카드사로 연체정보를 보낸 적이 없다고 하는데, 카드 거래정지 사유 확인 및 거래정지를 해제할 수 있는 방법이 있는지?

답변 : 카드 연체시 신용정보공유로 인하여 타사 카드 거래정지가 될 수 있다. 타사연체 거래정지는 연체가 발생한 카드사에서 타금융사로 거래정지를 요청 하는 것이 아니며, 전 금융기관에 신용정보공유로 인하여 해당 카드사의 자체 기준에 의거 거래정지 등재가 되는 것이다. 또한 거래정지 해제는 연체대금 입금 하시고 일정기간 경과 되면 자동으로 거래정지 해제가 되나, 그렇지 않을 경우엔 해당카드사로 입금확인증을 보내면 즉시 해제처리가 된다.

11. 카드사의 일방적인 서비스 축소

질문 : 2년 전 A카드의 서비스가 괜찮아서 카드를 발급받아 잘 사용하고 있었는데 최근 해당 서비스 이용조건이 소비자에게 불리하게 변경되었다. 본인의 동의나 통보도 없이 이용조건을 변경할 수 있는가?

▷ 서비스 이용조건 변경 예 : 전월 사용실적 10만원 ⇨ 30만원

답변 : 2009년 8월 개정된 관련법률(여신전문금융업법, 시행령, 감독규정)에 의해 6개월 이전 사전고지 내용이 아닐 경우 불법적인 행위이다. 관련 법률 개정에 따라 신용카드 이용조건과 조건변경 등을 제대로 알리지 않은 행위나 부가서비스를 일방적으로 축소하는 행위, 신용카드 출시 후 1년內 부가서비스 축소하는 행위는 금지되었다.

12. 개인 파산·면책 기록으로 인한 신용카드발급 거절사유

질문 : 3년전 개인 파산·면책을 받아 채무를 모두 면제 받았는데 최근 카드 발급을 요청하였으나 금융감독원에 뭐가 걸려 있어서 거절된다는 안내를 받았는데 그 사유가 어떻게 되는지?

답변 : 금융기관의 여신행위(카드발급 및 대출 등)에 대한 가능여부 판단은 해당 금융기관의 자체 기준에 의해 결정되는 사항이며, 금융감독원이 관여할 수 있는 사항이 아니다. 또한, 파산/면책 기록은 특수 기록으로 은행연합회에 5년간 등록된다.

13. 신용카드 발급후 미사용시 초년도 연회비 납부

질문 : 신용카드 발급후 사용하지 않으면 연회비를 납부하지 않아도 되는 것이 아닌가?

답변 : 초년도 연회비는 납부해야 한다. 다만 부과시점 기준으로 1년 이상 카드를 사용하지 않으면 연회비를 납부하지 않아도 된다.

14. 카드거래 정지시의 카드사의 사전고지 의무 여부

질문 : 카드가 연체된지 모르는 상태에서 거래처와 식사 후 계산시 망신을 당했다. 카드 정지시 사전고지를 해야 하는 것 아닌가?

답변 : 카드사의 카드거래 정지에 관한 사전고지 의무는 없다. 다만, 카드사별 개인회원 약관에 따라 카드정지 사유발생시 정지 후 3영업일 이내 통보하도록 되어있다.

15. 부정 발급된 신용카드 이용대금의 결제

질문 : 타인에 의해 명의가 도용되어 신용카드가 부정 발급되어진 후 이용대금 명세서가 청구되어 왔는데 결제를 해야 되는 지?

답변 : 결제를 하지 않아도 된다. 명의도용의 경우 각 카드사별 사고채권에 대한 조사부서에 14일이내 서면으로 명의도용 내용을 신고하고 결제 보류를 할 수 있다.

보 험

1. 고지의무 위반시 보험계약 해지 시점

질문 : 보험회사에서 고지의무 위반사실을 안날로부터 1개월 이내에 해지할 수 있는데 안날은 언제로 보아야 하는가?

답변 : 회사가 안 날이라 함은 불고지 내지 부실고지 사실을 확실하게 안 것, 즉 해지권 행사를 위하여 필요하다고 인정되는 고지의무 위반사실 등 제 요건을 구체적으로

확인한 때를 의미하는 것으로, 통상적으로 피보험자에 대한 수집한 정보가 보고되는 시점으로 보고 있으나 판례는 보험사고 조사직원 또는 조사전담회사의 조사보고서를 제출받은 때를 회사가 안 날로 본다.(서울중앙지법 2004.4.21.선고 2002가단354504 판결)

2. 피보험자의 서면 미동의 계약의 효력

질문 : 2년 전에 계약자와 피보험자가 다른 생명보험계약을 피보험자의 서면동의 없이 가입하였다. 지금이라도 피보험자의 서면동의를 보완하면 유효한 계약이 될 수 있는가?

답변 : 아니다. 계약체결 시 피보험자의 서면동의가 없었다면 그 보험계약은 확정적으로 무효가 되고 보상책임도 없다. 따라서 피보험자가 이미 무효가 된 계약을 추인하였다 해도 그 보험계약은 유효가 될 수 없다.

3. 형사합의지원금의 실손보상 원칙

질문 : 운전자보험의 형사합의금지원금 보장이 실손보상을 원칙으로 2009년 10월 개정되었다고 하는데 보상처리기준이 어떻게 개정되었나?

답변 : 2009년 10월 이전에는 형사합의지원금의 경우 보험가입금액에 해당하는 금액을 정액으로 보상하여 운전자보험을 중복 가입한 경우에 중복하여 보험금을 지급하였다. 그러나 향후에는 실제로 피보험자가 피해자에게 지급한 형사합의금에 대해서만 보상해드리며 따라서 중복으로 가입하였다 하더라도 중복보상이 아닌 비례보상을 기준으로 각 보험사가 분담하여 보상한다.

4. 보험료 카드결제 거부

질문 : 계약자가 남대문로5가 상점에 대한 일반화재 및 직원 단체상해보험을 보험가입 하려는데 소멸성보험이라며 카드결제가 안된다고 하는 것이 정당한 업무인가?

답변 : 여신전문금융업법 제19조제1항에 따라 카드가맹점 계약이 체결되었음에도 보험회

사는 보험료에 대해 소멸성보험계약이라는 이유로 카드결제를 거부할 수 없다. 또한 거부하는 경우에는 형사처벌을 받을 수 있다.

5. 장해보험금청구권 소멸시효는 장해진단서 발급일 기준

질문 : 사고로 부상을 당하여 보험처리를 받은 후 상태가 악화되어 장해가 발생, 장해보험금을 청구하였는바 사고발생일을 기준으로 보험금청구권의 소멸시효(2년)가 완성되었다고 하는데 보험회사의 주장이 타당한지?

답변 : 타당하지 않다. 발생한 부상에 대해 보험금을 수령한 후 상태가 악화되어 장해가 발생한 경우 장해보험금청구권 소멸시효는 장해상태를 알았거나 알 수 있었을 때로부터 기산되는바 정확한 기산 시점은 장해진단서 발급일을 기준으로 진행된다.

6. 보험 미가입 미군차량과의 사고시 보상은 자배법상 불가

질문 : 보험에 가입되지 않은 미군차량과의 사고로 대인 대물 피해를 당하였는데 자배법상의 자동차손해배상보장사업으로 보상을 받을 수 있는지?

답변 : 자배법 30조에 따르면 정부는 보험가입자등이 아닌 자가 제3조에 따라 손해배상의 책임을 지게 되는 경우(다만, 제5조제4항에 따른 자동차의 운행으로 인한 경우는 제외한다)에 피해자의 청구에 따라 책임보험금의 한도에서 그가 입은 피해를 보상한다고 규정하고 있다. 미군차량은 제5조제4항의 대한민국에 주둔하는 미합중국군대가 보유 하는 자동차에 해당되어 자동차손해배상보장사업의 보상대상이 아니다.

※ 주한미군 배상사무소(02-7918-8071)에서 보상처리 절차 안내

7. 경미한 교통사고의 피해자는 보험회사에 직접 청구 가능

질문 : 교통사고의 피해자로 상대차량의 과실로 사고가 발생하였음 에도 불구하고 가해차량 보험회사에서는 피보험자가 경미한 사고임을 주장하며 보험금지급에 동의하지 않는다는 이유로 대인배상 보험금지급을 거절한다. 보상을 받으려면 어떻게 해야 하는지?

답변 : 피해자직접청구권 규정에 따라 관련서류를 구비하여 해당보험회사에 직접 청구할 수 있다. 보험회사에서는 손해배상청 구권자의 청구를 받았을 때에는 지체없이 피보험자에게 통지하도록 되어 있다. 또한 보험회사는 보험금청구에 관한 서류를 받은 때에는 지체없이 지급할 보험금액을 정하고 그 정하여진 날로부터 10일이내에 지급하여야 하며 보험금지급사유의 조사 및 확인을 위하여 지급기일 초과가 명백히 예상되는 경우에는 구체적 사유와 지급 예정일을 손해배상 청구권자에게 서면으로 통지하도록 규정하고 있다.

8. 무등록계약과 경유계약은 그 행위 자체가 무효는 아님

질문 : 무등록계약(등록되지 않은 설계사가 모집. 일명 비코드계약)의 경우와 경유계약(등록된 설계사가 모집을 하여 등록된 타 설계사의 명의로 처리)의 경우 고객이 계약을 취소하여 기납입 보험료를 돌려받을 수 있니?

답변 : 무등록계약과 경유계약의 경우 계약 취소 및 기납입보험료 환불은 설계사가 설명을 잘했는지 못했는지에 따라 결정될 사안으로서 일률적으로 결정될 사안은 아님. 다만 보험업법(보험업법 제204조제2항)에서는 무등록계약은 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금을 경유계약은 (공정경쟁질서유지에 관한 협정 제3조제7호 별표1 제재처리기준) 200만원 이하의 제재금 부과 처분을 받을 수 있다.

9. 보험계약 청약후 30일 이내에 거절통지가 없으면 승낙으로 간주

질문 : 보험계약 청약시 제1회 보험료를 납입하고 자동이체까지 신청하였으나 청약일부터 2개월이 지나도록 보험료가 이체되지 않아 확인해 본 결과 청약이 거절되었다고 한다. 보험계약을 유지할 수 있는 방법은 없나?

답변 : 보험회사는 보험계약 청약시에 제1회 보험료를 받은 후 무진단인 경우에는 청약일, 진단계약인 경우에는 진단일로부터 30일 이내에 승낙 여부를 보험가입자에게 통보하여야 하는 바, 보험사에서 이에 대한 거절통지가 없는 경우에는 보험회사의 귀책사유에 해당되므로 30일 이내에 거절통보 없이 해지된 동 보험계약은 유효한 것으로 보아 유지가 가능하다.

10. 보험설계사가 잘못 안내하였을 경우 보험사의 보험금 지급 책임 여부

질문 : 요실금 수술 후 보험설계사로부터 수술과 관련된 보험금의 수령이 가능하다는 안내를 받고 보험금을 청구하였으나, 해당 보험사는 보험설계사가 잘못 안내 하였다며 지급을 거절하였다. 이 경우 보험설계사의 잘못 안내에 대해서 보험회사에 그 책임을 물을 수 있나?

답변 : 보험금은 보험설계사와의 약정에 의하여 지급되는 것이 아니라 보험약관에 따라 일정한 보험사고가 발생하여야 지급되는 것이고, 보험금 지급여부 및 범위의 결정은 보험설계사의 업무 범위를 벗어나므로 해당 보험사에게 보험금 지급을 요구할 수 없다.

11. 사망보험금은 수익자의 고유재산

질문 : 한정 상속인이 아버지의 사망보험금을 수령하였을 경우 아버지의 부채변제의무가 있나?

답변 : 보험금청구권은 피상속인으로부터 상속받은 재산이 아니라 상속인의 고유재산이라고 봄이 판례의 입장임. 따라서 한정 상속인이 보험금을 수령했더라도 이는 피상속인의 재산이 아니므로 피상속인의 채권자가 이를 다툴 수는 없다.

12. 보험 계약 부활시 보험회사의 승낙

질문 : 여러 건의 보험계약을 유지하던 중 경제적인 사정으로 3건의 보험계약이 실효되어 부활하려고 했더니, 가입한도 초과로 부활이 불가하다고 한다. 부활할 수 있는 방법이 일까?

답변 : 보험계약이 해지(실효)될 경우 보험계약자는 해지된 날부터 2년 이내에 회사가 정한 절차에 따라 계약의 부활(효력회복)을 청약할 수 있다. 이때 보험회사는 인수범위의 축소, 피보험자의 건강상태 및 직업 변경 등으로 위험도가 증가할 경우 부활청약을 거절하거나, 보험가입금액의 제한, 일부 보장 제외 등의 조건으로 승낙할 수 있다.

13. 보험료 납입지연에 대한 최고절차를 거친 경우에만 보험계약 해지 가능

질문 : 실효 후에 간암 진단을 받았는데, 보험회사로부터 실효 통지를 못 받았다. 보험금을 수령할 수 있나?

답변 : 보험료가 약정한 시기에 지급되지 않은 경우에 보험자는 보험계약자에 대하여 상당한 기간을 정하여 보험료의 납입을 최고하고 보험계약자가 그 기간 안에도 보험료를 납입하지 아니하는 경우에만 보험계약을 해지할 수 있으므로 적법한 최고절차를 거치지 않은 보험계약은 해지되거나 실효되지 않는다. 따라서 실효통지를 도달시켰다는 것을 입증하지 못할 경우 보험금 지급책임이 보험사에 있다.

14. 암입원보험금은 암치료를 직접적인 목적으로 입원하였을 경우에만 지급

질문 : 암수술 후 입원하였는데 암 입원급여금을 지급하지 않는데?

답변 : 암에 대한 직접적인 치료가 이루어지지 않았다면 지급 받을 수 없다. 직접적인 치료라 함은 종양을 제거하거나 종양의 증식을 억제하기 위한 수술이나 방사선치료, 항종양 약물치료 등 항암치료를 위하여 입원하는 경우를 뜻하며, 종양 또는 종양치료로 인하여 발생한 후유증 내지 합병증을 치료하기 위하여 입원하는 경우 및 단순히 과거 치료한 암에 대한 경과 관찰 및 검사를 위해 입원하는 경우에는 암 입원에 해당되지 않는다.

16. 보험계약대출의 연체이자 감면

질문 : 보험계약대출을 받고 대출이자를 자동이체로 납입하던 중 잔고 부족으로 연체이자가 발생하였다. 보험회사가 연체사실을 통보하지 않았다는 사유로 보험계약대출이자 감면을 요구 할 수 있나?

답변 : 보험계약대출은 그 대출 원리금을 상환할지, 아니면 상환하지 아니하고 해약환급금 또는 보험금 수령시 상계할 것인지의 여부가 오로지 보험계약자의 선택에 달

려있는 것으로 만기시 반드시 상환해야 하는 민법상의 소비대차와는 다르다. 따라서 보험계약대출이자 연체시 보험회사는 보험계약자에게 연체사실을 통지해야할 법적인 책임이 없으므로 이자의 감면을 요구할 수 없다.
[대법원, 2007.9.28, 선고 2005다15598 전원합의체 판결, 보험금]

금융투자

1. 미수금 및 미수동결제도

질문 : 미수금 및 미수동결제도란?

답변 : 미수란 투자자가 상장증권을 매매 거래함에 있어 증권회사에 납부하여야 하는 매수대금 또는 매도증권을 결제일까지 납부하지 아니한 경우를 말한다. 투자자가 결제시한까지 매수대금 또는 매도증권을 납부하지 아니한 때에는 증권회사는 현금 또는 동일내용의 증권으로 결제정리하고, 부족액이 있는 경우에는 약관이 정하는 바에 따라 당해 매수증권 또는 매도대금 등을 처분하여 임의 충당 할 수 있다. 미수를 사용하여 매수하였다면 매수거래 당일까지 매도하여 결제일에 미수가 발생하지 않도록 하거나 결제일까지 결제 부족분을 입금하여 변제해야 한다. 미수금 변제가 되지 않을 경우 익일 반대매매는 물론 본인 명의의 모든 증권계좌가 30일간 미수거래를 할 수 없는 제제를 당하게 된다.

* 반대매매란 보유하고 있는 동일 종목에 대한 전매와 환매(반대매매)를 통해서 미결제약정을 소멸시키는 행위

2. 투자설명서 수취 거절 가능 여부

질문 : A증권사에서 펀드 가입시 투자설명서 수취를 거부하고자 하는데 가능한가요? 지점 방문 말고 유선청약도 가능한가?

답변 : 증권을 투자자에게 취득(모집·매출)하게 하는 경우 종전 증권거래법에서는 투자자가 요구할 경우에만 투자설명서를 교부하였으나, 자본시장법 이후에는 의무적으로 모든 투자자에게 교부하여야 한다. 다만, 받기를 서면으로 거부한 자는 면제가 된다.

3. 고객의 투자성향 분석 결과보다 위험도가 높은 장외파생상품 거래가능 여부

질문 : 고객의 투자성향 분석결과보다 위험도가 높은 장외파생상품에 대한 거래가 가능한가?

답변 : 거래는 가능하다. 장외파생상품이 투자성향에 적정하지 않을 경우 ① 거래를 거절하거나 ② 고객이 거래를 원할 경우 부적합 사실 및 위험 등을 알리고 서명 등의 방법으로 확인을 받은 후 거래할 수 있다. 그러나 장외파생상품의 경우에는 투자위험성이 높으므로 향후 불완전 판매로 인한 분쟁 발생 소지가 없도록 고객의 의사에 의한 거래 시에도 신중해야 한다.

4. 코스닥상장법인의 자기주식 취득 한도

질문 : 코스닥상장법인이 취득할 수 있는 자기주식의 한도는?

답변 : 자본시장법은 상장회사의 자기주식 취득한도를 상법 제462조제1항에 의하여 당해 회사가 이익배당을 할 수 있는 금액범위 내에서 가능하도록 규정하고 있다.(자본시장법 제165조의2제2항) 따라서 자기주식취득금액이 이익배당이 가능한 금액범위 내라면 수량의 제한은 없다.

5. 유사투자자문업은 신고사항이고 미실행시 1천만원이하의 과태료 부과

질문 : 유사투자자문업을 운영 하려고 한다. 금융위원회에 신고를 하여야 하는지, 혹 신고하지 않는다면 처벌사항이 있는지?

답변 : 유사투자자문업은 금융위원회 신고사항으로, 신고 없이 유사투자자문업을 영위하면 1천만원 이하의 과태료 등 벌칙이 부과될 수 있다.

6. 사인간의 주식매매 위임

질문 : 증권회사 직원이 아닌 자에게 주식거래를 위탁(예 : 일반투자자끼리의 매매위임)하여 손실이 발생하였다. 금융감독원에서 조정이 가능한지?

답변 : 원칙적으로 사인간의 증권투자 위임계약은 사적자치의 원칙상 자유롭게 이루어질 수 있고, 투자의 결과는 본인에게 귀속되는 것이 기본적인 원리이다. 금융감독원은 제도권 금융회사와의 금융거래관계에서 발생하는 민원사항을 처리하는 기관으로서 이는 사인간의 다툼이므로 금융감독원의 분쟁조정 대상이 되지 않는다.

7. 증권불공정거래 최고 1억원의 포상제도

질문 : 증권 불공정거래 등 불법행위 신고시 포상은 어떻게 되나?

답변 : 금융감독원은 증권, 선물시장에서의 불공정거래행위에 대한 사회적 감시환경 조성을 위하여, 신고자에 대하여 건당 최고 1억원의 포상금을 지급하는 제도를 2004년 7월 1일부터 시행하고 있다. 포상금을 지급받기 위해서는 신고자의 성명, 주민등록번호, 주소 및 전화번호를 정확히 기재해야 하며, 신고내용에 있어서도 위반행위자, 장소, 일시, 방법 등 불공정거래행위가 특정될 수 있도록 구체적인 위반사실을 기술해야 한다. 제보방법은 문서·우편·모사전송(FAX) 또는 인터넷 등 신고내용을 증명할 수 있는 방법에 의하여야 한다.

8. 비상장법인의 공시 의무

질문 : 비상장 법인은 어떤 경우에 공시해야 하는가?

답변 : 비상장법인은 지분공시의무가 없다.(5%룰 보고대상 아님) 다만 증권을 공모하는 경우에는 증권신고서 제출 의무가 있으며, 외감대상법인으로서 주주수가 500인 이상인 경우에는 사업보고서 및 주요사항 보고서를 제출해야 한다.

9. 손실보전각서는 무효

질문 : 수익보장각서를 믿고 투자자금(주식매매 등)을 맡긴 경우 손해 배상 책임은?

답변 : 증권회사 직원이 고객에게 교부한 손실보전 각서 등은 자본시장법에 따라 무효이므로 각서 그 자체에는 아무효력이 없어 채무불이행등으로 채권주장을 할 수 없다. 판례에 의하면 강행법규 위반으로 이에 위반되는 약정은 무효라는 것이 확립

된 입장이다.

다만, 고객에게 투자권유가 부당권유행위요건(법 49조 및 증권거래 행위에 필연적으로 수반되는 위험성에 관한 올바른 인식형성을 방해하거나 투자자의 상황에 비추어 과대한 위험성을 수반하는 거래를 적극적으로 권유한 경우)에 해당하는 경우는 손해배상책임을 묻을 수 있다.

제2절 금융민원 처리 사례

은행 · 비은행

1. 부당한 부동산 가압류

가. 민원요지

ㅇㅇ캐피탈이 민원인 배우자의 사업자금대출금이 연체되자 보증한 사실이 없는 민원인의 부동산을 2005.6월에 가압류한 후 2009년까지 해지하여 주지 아니하여 민원이 제기되었다.

나. 사실관계

ㅇㅇ캐피탈은 2004.12월 배우자의 대출금이 연체된 이후 2005.6월 민원인의 보증서류 없이 해당채무가 일상가사대리에 해당한다며 민원인의 주택을 가압류하였으나, 다음 해인 2006년 배우자를 상대로 본안소송을 제기하여 승소하였음에도 민원인에 대하여는 소송을 제기한지 아니 한 채 채무상환의 압박수단으로 이용하기 위하여 가압류를 해지하여 주지 아니하였다. ㅇㅇ캐피탈은 민원제기 후에도 법원이 일상가사대리를 인정하여 가압류되었고 이의가 있으면 민원인으로 하여금 채무부존재소송을 제기할 것을 요구하며 소극적으로 대응하였다.

다. 처리결과

법원에 의한 가압류 결정을 금융감독원이 번복할 수는 없지만 민사집행법상 민원인은 가압류에 대하여 법원에 "본안의 제소명령"을 신청할 수 있으며, 이 경우 ○○캐피탈이 소송을 제기하여 승소할 가능성이 있는지 재검토를 요청한 결과 ○○캐피탈은 소송실익이 없음을 인정하고 자진하여 가압류를 해지하였다.

2. 신협의 질권설정 예·적금 이자지급방식 개선

가. 민원요지

○○신협에서 예·적금 담보대출 취급시 매월 지급하도록 되어 있는 월이자지급방식 이자를 예금에 질권이 설정되었다는 사유로 지급하지 않는 현행 제도가 부당하다는 민원이 제기되었다.

나. 사실관계

신협중앙회의 현행 여신업무방법서에 따르면, '담보로 취득한 예금의 이자는 지급할 수 없다. 다만, 채권보전에 지장이 없다고 인정하는 경우에는 지급할 수 있다.'라고 규정되어 있어 약관상 매월 이자를 지급하도록 되어 있는 예금이자(월이자지급식예금)를 금번 민원내용과 같이 지급하지 않는 사례가 발생되었다. 타 금융회사의 경우 예금질권설정시 예·적금 이자지급방식과 관련하여 신협과 같이 이자의 지급을 제한하는 사례는 없는 것으로 파악되었으며, 이에 따라 관련 상기 문제점에 대한 개선 필요성이 제기되었다.

다. 조치결과

○○신협은 예금이자 지급에 대한 문제점을 인정하고 지급정지 되었던 민원인의 예금이자를 반환조치 하였다. 신협중앙회에는 신협의 현행 예적금담보 대출관련 이자지급 방식의 개선을 위해, 담보로 취득한 예금의 이자를 채권보장에 지장이 없는 한 지급할 수 있도록 신협 '여신업무방법서'를 개정하도록 지도하였다.

3. ○○조합의 신용정보제도 운영상 미비점 개선

가. 민원요지

민원인은 ○○조합의 신용정보제공활용 동의서 양식을 보면, 제공목적 및 제공기관 등의 내용이 포괄적으로 기재되어 있어, 동 양식을 작성한 후에도 고객이 신용정보를 제공하는 목적 및 구체적인 정보제공처를 파악하기 어려운 점이 있다는 불만을 나타내고, 또한 '여신취급주의정보'의 경우 기록보존기간도 없이 등록사유에 해당되는 과거 모든 거래기록을 여신거래업무 등에 활용하고 있다며 이의를 제기하였다.

나. 사실관계

2009년 현재 ○○조합 동의서상에는 신용정보를 신용정보업자 등(신용정보집중기관, 신용정보업자, 신용정보제공·이용자)에 제공한다는 포괄적 내용만 기재되어 있으며, 제공되는 정보범위 및 제공기관 등이 구체적으로 명시되어 있지 않는 상태였다. 또한 은행연합회의 금융질서문란정보와 유사한 신용정보인 '여신취급주의정보'를 중앙회와 조합간 또는 조합간 집중 및 활용하고 있을 뿐 아니라 동 정보의 경우 기록보존기간이 없이 활용하고 있었다.

다. 조치결과

조합 동의서양식을 우리원이 과거 송부한 모범규준(2005년 10월)에 의한 동의서 양식을 사용함으로서 제공되는 정보범위 및 제공기관이 구체적으로 표시되고, 고객이 보기 좋도록 문자크기를 달리하거나, 문자표현을 강조하는 등 고객이 이해하기 쉽도록 구성하도록 하고, 기록보존기간과 없이 활용되고 있는 여신취급주의정보의 경우는 과도한 규제로 판단되어 개선토록 지도하였다.

4. 자행고객이 아닌 자의 개인정보를 이용한 대출광고

가. 민원요지

민원인은 대전시내 국민임대주택 모델하우스 내 계약접수처에서 ○○은행 ○○지점 직

원에게 계약금을 납부(계약자 : 민원인의 처)하고 '납부고지서 원부'에 본인의 성명, 핸드폰번호 기재하였는데, 며칠후 동행 ○○지점에서 민원인의 핸드폰으로 대출광고 SMS를 송부하였고, 이후 재차 동행 △△지점에서 대출안내 전화를 받았다며, 이는 신용정보법 위반이라고 민원을 제기하였다.

나. 사실관계

민원인이 개인신용정보의 제공·활용에 대하여 동의한 사실이 없음에도 우리은행이 민원인의 신용정보를 이용하여, 대출광고 목적의 SMS문자발송 및 텔레마케팅 등의 행위를 함은 신용정보관련 규정에 위반될 소지가 있었다.

다. 조치결과

해당 은행의 지점에서 보관중인 민원인 개인정보를 삭제 처리하도록 하고, 유사한 민원의 재발방지를 위하여 영업점 등에 대한 교육을 강화토록 ○○은행에 지도하였다.

5. 파산면책결정일자 관련 채무불이행정보 입력 오류

가. 민원요지

2009년 10월 신용정보업 감독규정 개정으로 인해 파산면책 기록 보존기간이 7년에서 5년으로 단축이 되었으며, 민원인은 파산면책결정 후 5년이 경과하였음에도 불구하고, 신용정보사(CB사)에 과거 채무불이행정보가 남아있어 개인신용등급에 악영향을 끼친다며 이를 삭제해 줄 것을 요청하는 민원이 다수 발생하였다.

나. 사실관계

채무자가 파산면책결정을 득하면 기존 금융회사의 채무불이행정보는 모두 파산면책결정일자로 해제 처리되어야 하나, 채권금융회사가 개별적으로 은행연합회에 등록한 채무불이행정보의 해제일자를 입력하는 과정에서 파산면책 결정일자가 아닌 동 일자이후의 일자를 입력함으로서 채무불이행정보의 해제일자가 5년이 경과되지 않아 신용평점 산정시 불이익을 초래하는 상황이 발생하였다. 파산면책자의 채무불이행정보 해제일자 입력은 2005년

8. 31. 이전에는 금융회사가 개별적으로 입력하였으나, 2005년 9. 1. 이후부터는 법원에서 은행연합회에 면책결정일 등을 통보하여 은행연합회에서 일괄 해제 처리하고 있는 상황이었다. 또한 은행연합회 및 CB사에서 채무불이행정보 해제일자를 채권금융회사의 요청에 의해서만 변경이 가능하다고 안내함에 따라 관련 민원이 더욱 가중되어 발생하게 되었다.

다. 조치결과

은행연합회에 민원발생 예방차원에서 과거(2005년 9.1.이전) 대법원 면책결정 자료도 신속히 입수하여 파산면책자의 채무불이행 정보를 일괄적으로 정리토록 요청하고, 민원인이 은행연합회 및 CB사에 민원인이 파산면책 결정일자 관련 민원제기시 해당 금융회사를 통하지 않고 직접 처리하도록 협조 요청하였다.

6. 압류통장 입금금액 반환

가. 민원요지

민원인은 기초생활수급자로서 장애 2급인 동생의 통장에서 30만원을 출금하여 이 중 25만원을 본인 계좌에 입금하였으나 동 계좌는 ○○상호저축은행이 가압류한 계좌로 동 입금액이 출금되지 않음에 따라 동 금액에 대한 반환을 요청하는 민원을 제기하였다.

나. 사실관계

민원인의 통장 가압류는 민원인의 XX카드의 카드사용대금채권을 인수한 ○○상호저축은행이 법원의 정당한 지급명령(서울지방법원 2009 차전 19125 양수금)에 의거한 조치로 동 계좌에 입금된 금액은 자동적으로 가압류되었다.

다. 조치결과

우리원은 민원인 본인이 기초생활수급자로서 장애2급인 동생을 간병하는 등 딱한 사정임을 감안하여 생계형 민원으로 분류하고, 해당 금융회사로 하여금 민원인의 요청을 적극적으로 해결할 수 있도록 권고하였고, ○○상호저축은행은 민원인의 압류금액 25만원을 반환하여 주었다.

보 험

1. 변액보험의 불완전 판매사례(Ⅰ)

가. 민원요지

월수입이 불규칙한 민원인에게 고수익이 나는 적금성 보험이라며 변액보험의 가입을 권유하여, 당시 손실이 날 수 있다는 것을 몰랐던 민원인은 고액의 계약을 체결하였고, 추후 큰 손실이 발생하자 이의를 제기, 보험사에서는 설계사가 해당 보험사를 그만 둔 상태이므로 설계사의 각서를 받아오라 하여 민원인은 설계사의 각서를 받아 이를 제출하였으며 그럼에도 불구하고 보험사에서는 이를 인정하지 않았다.

나. 사실관계

설계사는 월수입이 불규칙한 나이트클럽 종사자인 민원인에게 저축의 필요성을 설명하며 월납 325만원이라는 고액의 보험을 가입하도록 유도하였고, 동 상품의 특성을 모르는 상태에서 큰 손실을 입은 계약자가 민원을 제기하자 보험사에서는 담당 설계사의 각서를 요구하였으며, 이에 설계사는 각서를 작성해주었으나 보험사에서 설계사가 해당 각서는 강박에 의하여 작성된 것이라며 진술을 번복하여 이의 무효를 주장하였다. 3자 대면 실시 결과 각서 작성시 정황상 강박이 있었다는 논리적 근거가 미약하고, 담당 설계사는 민원인의 보험료를 임의적으로 2중으로 운용했을 뿐 아니라, 해당사의 변액보험은 월납보험료에 비례하여 높은 수준의 선수당을 지급하고 있는 것으로 나타나, 설계사는 큰 손실이 발생하여 민원인이 피해를 당하고 있음에도 불구하고 전세금을 빼서라도 고액 계약인 해당 계약을 계속 유지하도록 권유하였던 것으로 파악되었다.

다. 조치결과

민원인의 보험료를 설계사가 임의적으로 운용(이중으로 운용)한 것이 인정되고, 각서 작성을 강압적으로 작성하게 되었다는 설계사의 진술이 허위라는 것이 인정되므로, 설계사가 수령한 선수당을 회수하여 민원인에게 지급, 손실액을 다소 회복되도록 하여 합의 종결하였다.

2. 변액보험 불완전 판매사례(II)

가. 민원요지

민원인이 2~3년 저축하여 목돈을 마련할 필요가 있다고 하니 보험설계사가 그 목적에 맞는 저축성상품이 있다고 설명하며 ○○생명보험㈜의 변액유니버셜보험상품 가입을 권유하여 계약을 체결하였다. 민원인은 나중에 원금보장이 되지 않는 상품임을 알고 민원을 제기하였다.

나. 사실관계

○○생명보험㈜는 청약서의 계약자 자필서명과 신계약모니터링 결과 등을 제시하며 완전판매된 상품이라고 주장하였으나, 계약자 및 보험설계사 등과 3자대면한 결과 상품설명이 충분히 이루어지지 않은 점이 있고 한편 계약자 또한 계약내용 확인의무를 소홀히 한 것으로 확인되었다.

다. 조치결과

보험설계사와 계약자 모두 보험계약 체결과정에서 과실이 있는 것으로 판단하여 기납입 보험료와 해약환급금과의 차액인 손실을 조금씩 분담하도록 조정한 결과를 당사자가 동의하여 종결처리 되었다.

3. 부당한 보험계약 전환

가. 민원요지

민원인은 ○○화재 모집인이 일정기간동안 계약을 유지한 민원인에게 기납입보험료를 보장하겠다는 약속을 하며 기존계약을 해약하고 다시 새로운 보험계약을 하는 방식(2003년~2007년, 총 7건 계약, 5건 해약)으로 영업을 해왔으며, 해약환급금 전액을 모집인의 계좌로 송금할 것을 요구한 후 새로 계약한 보험의 보험료를 대납하는 방식으로 계약을 유지하다가 2008년 이후에는 보험료 대납을 중지하였다며 민원을 제기하였다.

나. 사실관계

해당 보험사를 통하여 담당 설계사가 모집한 계약 리스트를 징구하여 유사한 방식으로 피해를 본 계약자들의 증언을 확보하고, 민원인의 관련거래내역(기존보험계약 해약후 해약환급금 전액을 설계사에게 송금한 내역 등) 조사하여 2003년부터 2007년까지 5건의 보험을 계약한 후 해약하여 환급금 전액을 설계사 계좌로 송금, 다시 2건의 신규 계약을 체결한 후 설계사가 대납하고 있었던 것으로 확인하였다.

다. 조치결과

해당 금융회사에 담당 설계사 조치를 권고하고, 설계사의 비정상적인 영업 행태 및 그에 대한 해당사로서의 손해 배상 책임에 대하여 담당자 면담을 실시, 정상유지 상태인 계약 2건의 기납입 보험료를 환급할 수 있도록 조치하였다.

제3절 금융분쟁조정 사례

은행 · 비은행

1. 예금부당지급에 대한 은행의 책임여부

예금통장의 이월발급이란 예금주의 기존 계좌정보를 그대로 유지한 채 통장의 발급번호만 변경하여 발급하는 것을 의미하는 것으로 금융기관은 진정한 예금주에게 통장을 이월발급 하여야 할 주의의무가 있고, 이러한 주의의무란 예금통장의 마지막 면까지 사용되었는지 여부나 인감의 상위여부만을 식별하는데 그칠 것이 아니고 금융기관이 일반적으로 간편하게 사용할 수 있는 기기를 이용하는 등 성실한 업무처리로서 예금통장의 진위여부와 예금주의 의사에 의하지 아니한 통장의 이월로 인한 부정행위의 발생을 방지할 주의의무가 있다고 할 것임.(2006.1.10. 결정 제2005-98호)

2. 예금계좌 비밀번호 임의변경에 따른 손해배상책임 유무

피신청인 직원이 신청인이 아닌 제3자에게 비밀번호를 임의로 변경해 줌에 따라 피신청인에 대하여 민법 제750조(불법행위의 내용)에 따른 손해배상책임을 묻기 위해서는 당해 타인과 신청인과의 관계, 변경당시 신청인이 처한 상황, 비밀번호를 변경처리하게 된 경위 등을 종합적으로 고려하여 피신청인이 신청인에 대한 보호의무를 위반하여 위법성을 띤 행위여야 할 뿐 아니라, 이러한 위법한 행위로 인하여 신청인에게 손해가 발생하여야 할 것임.(2006.2.14. 결정 제2006-2호)

3. 은행의 대출금 상환청구 적정 여부

신청인과 매수인인 甲간에 본건 대출에 관한 채무인수 합의가 있었는지 여부도 명확하지 않을 뿐 아니라, 그러한 채무인수 합의가 있었다 하더라도 신청인과 甲 사이의 채무인수 합의가 효력을 발생하기 위해서는 민법상 채권자인 피신청인의 승낙이 필요하며, 이 경우 피신청인으로서는 다른 특별한 약정이 없는 한 신청인과 인수인 사이에 행해진 채무인수 합의에 승낙하여야 할 의무를 부담한다고 볼 수 없음.(2006.2.14. 결정 제2006-4호)

4. 부당한 통장 개설에 따른 손해배상 여부

금융기관으로서는 대리인을 자처하는 자에게 예금계좌를 개설하여 주는 과정에서 위임장과 인감증명서를 제출받고 대리인의 신분증을 확인하는 등의 최소한의 확인조치를 취함으로써 그것이 불특정 다수의 잠재적 피해자에 대한 범죄행위에 이용될 가능성을 미연에 방지함으로써 타인의 불법행위에 도움을 주지 않아야 할 주의의무가 있다고 볼 것이고, 본건 피신청인의 예금업무방법서상 종업원 계좌를 일괄 개설하는 때에는 사업주가 실명확인한 서류를 제출받아 실명을 확인하도록 규정하고 있음에도, 신청인 회사의 실명확인 서류가 존재하지 않은 점 등에 비추어 보아 피신청인의 사용자배상 책임이 인정된다 할 것임.(2006.4.11. 결정 제2006-17호)

5. 조합명의 예금의 사고신고시 은행의 주의의무 위반여부

예금개설시 법인인감이 아니라 업무집행자들이면 쉽게 사용할 수 있는 사용인감과 대표권자인 이사장의 서명이 함께 신고된 경우, 피신청인은 업무집행권만 있는 전무이사가

사용인감만을 날인한 통장으로 재발급해줄 것을 요청하는 때에는 예금주의 의사확인을 위해 신청인의 위임장에 대한 확인외에 이사장인 甲에 대한 확인이 필요하였음에도 이를 다하지 못한 주의의무 위반이 있음.(2006.4.11. 결정 제2006-19호)

6. 근저당권설정등기 말소 청구의 건

근저당권 설정자가 채무자인 경우와는 달리 물상보증인인 경우 판례는 "근저당권의 물상보증인은 민법제357조에서 말하는 채권의 최고액만을 변제하면 근저당권 설정등기의 말소청구를 할 수 있고 채권최고액을 초과하는 부분의 채권액까지 변제할 의무가 있는 것이 아니다."라고 판시(대법원 1974.12.10. 선고 74다998 판결)하고 있는바 동 판례에 비추어 볼 때, 본건 제1근저당권의 채권최고액인 19억 원을 신청인이 모두 변제한 이상 피신청인은 본건 부동산에 관한 제1근저당권 설정등기를 말소해 줄 의무가 있는 것으로 판단됨.(2007.1.16. 결정 제2006-81호)

7. 포괄근저당권의 피담보채무 범위 확인의 건

근저당권설정계약서가 부동문자로 인쇄된 일반거래약관의 형태를 취하고 있어도 이는 처분문서이므로 그 진정 성립이 인정되는 때에는 특별한 사정이 없는 한 그 계약서의 문언에 따라 의사표시의 내용을 해석하여야 하는 것이나, 그 계약 체결의 경위와 목적, 피담보채무액, 근저당설정자와 채무자 및 채권자와의 상호관계 등 제반사정에 비추어 당사자의 의사가 계약서 문언과는 달리 일정한 범위 내의 채무만을 피담보채무로 약정한 취지라고 해석하는 것이 합리적이라고 인정되는 경우에는 당사자의 의사에 따라 그 담보책임의 범위를 제한할 수 있음.(2007.1.16. 결정 제2006-83호)

8. 외화대출의 원화대출 전환에 따른 손해배상책임 유무

외화대출을 받을 때 미리 "통화전환옵션부 외화대출 원화대출 전환신청서"에 자필서명하였는데 이는 외환시장의 변동의 급격성, 의외성을 감안하여 필요시 원화대출로 전환하기로 미리 합의한 일종의 정지조건부 계약으로 판단되나, 대출 신청인의 동의가 없을 경우까지 유효하다고 볼 수는 없음. 그러나 피신청인의 원화전환과 관련하여 신청인이 구두(전화)에 의한 전환청구가 있었는지 여부에 대하여 일정한 경우 그 전환청구를 인정하는

것이 타당함.(2007.12.4. 결정 제2007-92호)

9. 예금 부당지급으로 인한 은행의 책임 유무

피신청인은 최초 종중 명의의 예금계좌 개설에 관하여 문의를 받고, 예금계좌 개설방법에 대해 안내를 하였으므로 본건 예금이 사실상 신청인 소유의 예금이라는 사실을 알고 있었고, 신청인이 예금주란에 종중명을 부기하고, 공동회장 4인의 도장을 공동날인 함으로써 乙이 단독으로 예금을 인출하는 것을 제한하고자 하는 특별한 사정이 있음을 인지하고 있었으므로, 이러한 경우에는 일반 예금과 달리 인출에 제한이 있음을 표시하여야 할 업무상 주의의무를 진다고 할 것인데, 피신청인이 본건 예금을 전산상 입력함에 있어, 예금거래신청서상 부기된 종중명을 누락하고, 달리 인출에 제한이 있음을 나타낼 수 있는 어떠한 표시도 하지 않음으로써 乙이 본건 계좌를 인터넷뱅킹 출금계좌로 등록하여 인터넷뱅킹을 통해 인출하도록 방치한 과실이 있다 할 것임.(2007.3.13일. 결정 제2007-4호)

10. 타인 계좌로 이체된 금원을 반환 받을 수 있는지 여부

“예외적으로 장래의 채권 또는 미확정채권이라 하더라도 적어도 그 기초가 되는 법률관계가 압류 당시 존재하여 채권의 발생근거나 제3채무자를 특정할 수 있고, 또 가까운 장래에 발생할 가능성이 상당한 정도로 확실하다면 압류의 대상이 될 수 있다. 예금 채권은 그 채권 채무 발생의 기초적인 법률관계가 형성되어 있고, 제3채무자가 특정되어 있는 채권이며, 또한 특정된 계좌에 수시로 입출금이 이루어지는 경우가 많아 장래에 발생할 가능성이 상당한 정도로 확실하므로 현재 특정 계좌의 장래에 입금될 예금 채권도 압류 대상이 되는 채권으로 봄이 상당하다”라고 판시(대법원 2001.9.25. 선고 2001다48583 판결)하고 있어 압류 결정 송달일 이후 입금되어 발생한 예금채권도 압류의 대상에 포함된다고 판단됨.(2007.10.9. 결정 제2007-69호)

11. 신용카드 부정사용 금액에 대한 카드회원의 책임 범위

신용카드개인회원규약(이하 “규약”이라 함) 제20조(카드의 분실·도난신고와 보상) 제3항 제2호에는 ‘대여, 양도, 담보제공, 불법대출, 제3자 보관 등으로 인한 부정사용’의 경우 카드사가 보상을 하지 않도록 규정하고 있는데, 여행을 함께 하면서 공동으로 관리하고

있는 동행자의 가방에 잠시 보관한 경우는 규약에서 정하는 '제3자 보관'에 해당한다고 보기 어려움.(2006.1.10. 결정 제2005-95호)

12. 위조카드 사용에 따른 책임 유무

위조 또는 변조된 신용카드의 사용으로 인한 책임을 원칙적으로 신용카드업자가 지도록 한 여신전문금융업법의 규정에 따라 카드회원이 고의 또는 중대한 과실로 비밀번호를 누설한 경우 은행이 책임을 면한다는 신용카드 약관의 면책사유에 대한 입증책임은 은행에게 있음. 또한 신용카드의 마그네틱에는 비밀번호에 대한 정보가 없어 물건 구입 당시 결제를 위해 신용카드를 제공한 사실만으로는 비밀번호 누설에 대하여 신청인에게 고의 또는 중대한 과실이 있다고 보기 어려워 위조카드 사용으로 인한 책임은 은행에게 있다 할 것임.(2006.11.7. 결정 제2006-69호)

13. 잘못 배달된 신용카드의 부정사용에 따른 책임 유무

당사자 사무집행성을 판단함에 있어 대법원판례는 '외형상으로 사업자의 사업활동 내지 사무집행행위 또는 그와 관련된 것으로서 피용자의 본래 직무와 불법행위와의 관련 정도 등을 고려하여 판단 한다'(대판 1995.10.13. 94다38163) 라고 하여 외형이론에 따라 피용자의 직무집행행위 자체가 아니더라도 그 행위의 외형으로 관찰하여 마치 직무의 범위 내에 속하는 것과 같이 보이는 행위도 포함한다고 넓게 해석하는바, 본건 부정사용인이 신용카드 결제계좌 및 그 비밀번호를 관리하고 있는 상황은 사무집행과 관련되었다고 할 수 있음. 신청인은 신용카드의 발급 신청 후 수령 등에 관심을 갖지 않은 점, 비밀번호를 경리직원에게 유출한 것으로 추정할 수 있는 점, 약 1년의 기간 동안 신용카드의 결제계좌, 업무용 계좌 등에 아무런 주의를 기울이지 않은 사실 등이 있는바, 신청인은 A은행에 대하여 사용자 배상책임을 부담한다고 볼 수 있음.(2007.6.5. 결정 제2007-43호)

14. 고객투자 손실에 대한 사용자배상책임 인정여부

은행 소속 펀드모집인은 사금융알선을 자제해야 할 뿐만 아니라 부득이 이러한 행위를 할 경우에도 소속 은행 상품과 혼동하지 않도록 투자대상을 명확히 설명해야 하는 고객보호의무가 있고 이를 위반한 경우 은행은 고객의 투자손실에 대하여 사용자책임이 인정

됨. 다만 신청인 역시 신청인 명의의 수시입출금이 가능한 은행 MMF 계좌가 있음에도 불구하고 모집인의 개인계좌로 투자금을 송금한 과실, 송금 이후에는 은행으로부터 어떠한 투자증서라도 교부받으려는 노력을 충분히 기울이지 아니한 과실 등이 인정되므로 피신청인의 책임은 50%로 한정.(2006.2.14. 결정 제2006-1호)

15. 부동산 담보 신탁계약에 있어 제2순위 우선수익자의 최우선 수익권 인정 여부

신탁변경계약서에는 "수탁자는 「同 신탁부동산」 또는 「他 신탁부동산」 처분대금으로 제2순위 우선수익자의 채무가 완제될 수 있도록 제2순위 우선수익자에게 최대한 협조해야 한다"라고 규정되어 있으나, 당해 조문이 단지 '협조하여야 한다'라고 규정되어 있고, 신청인은 「他 신탁부동산」의 우선수익자의 지위에 있지 아니하므로 「他 신탁부동산」의 처분대금 중 일부를 신청인에게 지급할 의무가 없다고 본 사례.(2008.7.15. 결정 제2008-57호)

16. '담보대출 확인서' 발급과 관련한 수수료의 반환 요청

저축은행의 '담보대출 확인서' 발급에 대해 수수료를 지급하였으나, 그 후 PF대출이 취소됨에 따라 자금을 융통하지 못하게 된 신청인이 그 발급 수수료의 반환을 요구한 사건에 대해, 신청인이 발급 수수료의 반환을 요구할 수 있는 명시적인 근거가 없고, 발급 수수료와 대가관계에 있는 것은 '담보대출 확인서'를 통한 대출의 실행이 아니라 'PF대출을 받을 수 있는 지위의 획득'에 있으며, 또한 본건 거래가 불공정한 거래에 해당된다고 보기 어렵다는 이유로 기각한 사례.(2008.9.9. 결정 제2008-66호)

17. 자기앞수표 소지인의 이득상환청구권 인정 여부

수표가 금융사고에 연루되어 있다는 사실을 알고 있는 이상, 형식적 자격 이외에 실질적 자격을 조사하여 수표금의 지급 여부를 결정하여야 하는데, 신청인을 정당한 수표소지인으로 단정하기 어려우므로 은행이 수표금의 지급을 거절한 것은 이유있다 할 것이고, 또한 수표상의 권리가 소멸할 당시의 정당한 소지인이 누구인지 그리고, 수표의 양도인이 정당한 소지인인지 여부가 명확하지 아니할 경우 수표를 양도받은 사실만으로 이득상환청구권이 양도된 것으로 보기 어렵다고 한 사례.(2008.10.7. 결정 제2008-73호)

18. 펀드 불완전판매에 따른 손해배상책임 유무

경험이 부족한 고객에게 금융상품 거래행위에 필연적으로 수반되는 위험성에 관한 올바른 인식형성을 방해하고, 고객의 투자상황에 비추어 과대한 위험성을 수반하는 거래를 적극적으로 권유하는 등 고객에 대한 보호의무를 이행하지 아니하여 은행의 불법행위 책임이 성립된다고 인정하면서도 고객이 '투자신탁상품 가입고객 확인서'상에 서명날인한 사실이 있는 점, 통장의 상품명란에 '수익증권(파생상품투자신탁)'이, 그 하단에는 '펀드종류 : 파생상품형' 등이 기재되어 있는 점, 은행이 6년 만기 이전에 해지하는 경우 환매수수료가 발생한다고 설명한 사실이 있는 점 등을 고려할 때, 고객이 당해 금융상품이 정기예금과는 다른 상품인 것을 인식하였거나 인식할 수 있었음에도 적극적으로 상품 내용을 알려고 하지 아니한 잘못이 있으므로 이를 참작하여 은행의 책임 비율을 50%로 제한하는 것이 타당하다고 한 사례.(2008.11.11. 결정 제2008-83호)

19. 판매회사가 고유재산에 의한 환매의무를 부담하는지 여부

펀드의 조기상환 조건이 충족되어 원리금의 지급 예정을 통보받았음을 이유로 판매회사에 대해 펀드의 환매를 요구한 사건에 대하여 간접투자자산운용업법에서는 '자산운용회사는 간접투자재산의 범위 안에서 간접투자재산을 매각하여 조성한 현금만으로 환매대금을 지급하여야 한다'고 규정하고 있고, 또한 약관상에 자산운용회사의 지시에 따라 발생한 이익 및 손실은 모두 이 투자신탁에 계상되고 수익자에게 귀속된다고 규정되어 있음을 근거로 판매회사가 자기 고유의 재산으로 환매대금을 지급할 의무가 없다고 한 사례.(2008.12.9. 결정 제2008-93호)

금융투자

1. 과당매매로 인한 손해배상청구

증권회사 직원이 고객과 일임매매약정을 하였음을 기화로 고객의 이익을 무시하고 회사의 영업실적만을 증대시키기 위하여 무리하게 빈번한 회전매매를 하여 고객에게 손해를 입힌 경우에는 불법행위가 성립하고, 과당매매 여부판단은 고객이 부담하는 수수료, 고객의 재산상태나 투자목적, 고객의 투자지식이나 경험에 비추어 당해 고객이 주식매매거래

에 수반되는 위험을 잘 이해하고 있는지 여부, 개별 매매거래 권유내용의 타당성 등을 고려하여야 할 것임.(2006.1.10. 결정 제2005-90호)

2. 임의매매 및 과당매매 여부

본건은 묵시적이고 포괄적인 매매의 일임에 해당하고, 담당직원의 손실보전각서는 사회질서에 위반되어 무효이나, 매매회전율, 손실금 대비 수수료율, 미수금발생률 등에 비추어 과당매매가 인정됨 단, 甲의 과당매매 방치과실을 인정하여 70%과실 상계함.(2006.5.9. 결정 제2005-25호)

3. 옵션의 부당권유 등 고객보호의무 위반 여부

피신청인의 직원은 계좌개설시 옵션거래에 필연적으로 수반되는 위험성을 설명하지 않은 채 오로지 주식보다 안전하게 운용할 수 있다는 점만을 부각시켰으므로 부당권유에 해당하며, 옵션 운용시 이전의 매매전략과 달리 기존의 양매도 전략을 유지하지 않고 외가풋옵션 매수는 매도하고 콜옵션만을 매수하는 과도한 방향성 거래를 하였는바, 일임취지 위반 등 고객보호 의무를 위반하였음. 다만, 투자자의 자기재산 관리 소홀에 대하여 30%의 과실상계를 함.(2006.9.5. 결정 제2006-47호)

4. 주문이행 실수로 인한 손해배상의 범위

담당직원의 주문이행 실수를 확인한 후 담당직원이 바로 최초 주문내용에 따른 원상회복 및 그에 따른 비용을 지급할 것을 제안하였음에도 신청인이 당일 종가 때까지 시장의 변화를 지켜보겠다며 이를 거절하였다면, 피신청인의 손해배상책임은 주문실수의 인지시점까지 발생한 손해에 대하여만 인정된다 할 것임.(2006.2.14. 결정 제2005-101호)

5. 차명계좌 거래에 대한 손해배상책임 유무

주식거래와 관련하여 직원으로부터 수익을 보장하는 투자권유를 받은 후 본인 명의의 계좌 개설 없이 타인 명의의 계좌에 입금을 하고, 동 계좌를 통한 거래에 대하여 담당직원에게 일체의 권한을 일임하면서 계좌의 운용상황 등에 대하여는 전혀 확인을 하지 않

았다면, 담당직원의 권유행위가 외관상 피신청인의 사무집행행위로 보일 여지가 있다고 하더라도 그 형태가 정상적인 업무수행방법을 현저하게 일탈한 것이어서 신청인은 담당직원의 행위가 피신청인의 사무집행 행위에 해당하지 않음을 알았거나 또는 중대한 과실로 인하여 알지 못한 경우에 해당된다고 보아야 할 것임.(2007.4.10. 결정 제2007-24호)

6. 과당매매등으로 인한 손해배상책임 유무

담당직원은 처음 일임을 받을 당시 신청인에게 투자금의 50%는 우량주를 매입하여 장기보유하고, 나머지는 단기매매를 하는 방법으로 운영하겠다고 하였음에도 실제로는 이와 다르게 거의 대부분의 투자금을 단기매매로 운영하였으며, 거래내역상 투자원금보다 많은 16,845,202원이 거래비용으로 지급되었고, 손실금액 대배 수수료율이 144%, 매매회전율이 거래기간 평균 1,645%에 달하여 과당매매가 인정되므로 이에 대한 피신청인의 손해배상책임이 인정됨. 다만, 신청인은 잔고내역통보서나 담당직원의 전화보고를 통해 거래상황을 알았음에도 거래를 중지시키거나 적극적으로 이의를 제기하지 않았는바, 신청인의 이러한 과실을 물어 70%의 과실상계를 함이 타당함.(2007.10.9. 결정 제2007-67호)

7. 임의매매로 인한 손해배상책임 유무

잔고내용이 신청인 주장의 주문내역과 상이하였음에도 신청인이 피신청인에게 이의를 제기한 사실이 없는 점으로 보아 신청인이 거래내용을 알고 있었던 것으로 볼 여지가 있으며, 설령, 담당직원이 임의매매를 하였다고 해도 실제 거래한 잔고(평가금 합계 : 32,663,553원)와 신청인 주장에 따른 매매시의 잔고(평가금 합계 : 22,233,084원)를 비교하면, 오히려 담당직원의 거래 결과 이익이 발생하였는바, 현대건설 및 그랜드포트 등 관련 거래에 대한 신청인의 손해배상청구는 이유 없음.(2007.11.6. 결정 제2007-74호)

8. 펀드 판매시 부당권유로 인한 손해배상청구의 건

신청인이 미리 청약서를 작성하여 주고, 판매직원이 청약일에 펀드가입 처리를 하기로 하였음이 녹취록상 인정되어 판매직원이 펀드에 임의로 가입하였다고 볼 수 없으며, 문답결과 판매직원이 동 펀드에 대한 기본설명을 하고 자료를 제공하였음이 인정되는 반면 달리 판매직원이 부당권유를 하였다고 볼 만한 자료가 없는바, 피신청인의 손해배상책임

이 인정되지 않음.(2007.6.5. 결정 제2007-44호)

9. 담보가치 산정의 적법 여부

예탁증권담보대출과 관련하여 증권업감독규정은 상장된 유가증권 등에 대한 담보사정가격 산정방법만을 규정하고 그 외의 예탁증권의 담보사정가격 산정방법은 협회가 정하도록 규정하고 있는데, 협회가 추가로 산정방법을 규정하고 있지 않으며, 피신청인의 약관에도 고객의 계좌에 예탁되어 있는 유가증권시장 또는 코스닥시장에 상장된 주권을 담보로 하여 대출을 할 수 있도록만 규정하고 있어, 피신청인이 회사분할로 인하여 발생된 비상장주식의 담보가치를 인정하지 않은 것을 위법이라고 보기는 어려움.(2007.9.4. 결정 제2007-58호)

10. 반대매매 관련 안내의 적정 여부

증권업감독규정은 위탁자의 담보부족시 증권회사는 담보의 추가납부를 요구하고 위탁자가 그 납입기일까지 담보의 추가납부를 이행하지 아니하였을 때에 그 다음날 임의상환처리를 할 수 있도록 규정하고 있으며, 피신청인의 신용거래약관도 이와 동일하게 규정하고 있는바, 주식위탁거래 및 신용거래의 당사자인 금융기관은 상대방인 신청인이 반대매매를 통한 불측의 손해를 입지 않도록 할 선관주의의무가 있다고 할 것임.(2007.12.4. 결정 제2007-90호)

11. 전산장애로 인한 손해배상책임 유무

증권회사의 손해배상책임이 성립하기 위해서는 전산장애로 인한 주문불이행과 손해 사이에 상당인과관계가 있어야 할 것인데, 주식은 가격변동을 예견하는 일 자체가 매우 곤란한 것으로, 전산장애시 매수주문 불이행으로 인한 통상손해는 전산장애가 없었다면 체결될 수 있었던 매수호가 임에도 전산장애로 동 주문이 거래소에 접수되지 못하고 전산장애가 복구된 이후 다시 동종의 종목을 매수하는데 지출된 추가적 비용이라 할 것이고, 전산장애가 발생하였어도 실제로 동 종목을 매수한 사실이 없는 가운데 단순히 매수하지 못한 주식의 가격이 유리하게 되었다고 하는 등의 기회비용 내지 손해는 특별한 사정으로 인한 손해라 할 것인데, 신청인의 DSR제강 주식 5,000주에 대한 3,080원의 매수주문

이 체결가능한 것이라 할지라도, 신청인은 전산장애가 복구된 이후에 동 종목을 추가적으로 매수한 사실이 없고, 오히려 동 매수주문을 취소하고 있는 바, 신청인에게 통상손해가 있다고 보기 어렵고, 한편 우리원에서 작성한 문답서 제2-3면에 의하면, 매수당시부터 주가의 상승을 예상하고 매도를 계획한 것인지 여부에 대해, 신청인도 그렇게까지 오를 줄은 몰랐고 다만 호재가 있어 관심을 갖고 있다가 매수한 것이며, 그와 같은 내용을 피신청인에게 알린 사실도 없다고 진술하고 있음을 볼 때, 신청인이 주장하는 전매이익의 상실 또는 종가에 따른 손실 등은 특별손해로서 전산장애와 상당인관관계가 있다고 보기 어려움.(2008.10.7. 결정 제2008-68호)

생명보험

1. 계약무효 인정 여부

전체 지능지수가 59이고, 아주 단순한 말을 하거나 쓰기, 읽기도 불가능하며, 의사소통 능력 3-3.5세 수준, 자기조절능력 4~5세 수준, 이동능력 6~7세 수준으로서 기본적인 사회생활을 영위하거나 간단한 작업기능을 유지하는 것이 어려울 것으로 되어 있는 점으로 보아, 보험계약 체결 당시 피보험자는 사물을 변별할 능력이나 의사를 결정할 능력이 미약한 심신박약 상태에 있었던 것으로 봄이 상당하므로 타인의 사망을 보험사고로 한 당해 보험계약에서 피보험자의 서면동의 유무와 관계없이 당해 보험계약은 무효라고 판단됨.(2006.1.24. 결정 제2005-97호)

2. 계약자 처의 약관대출 등에 대한 표현대리 인정 여부

甲은 신청인의 처로서 민법 제827조(부부간의 가사 대리권)에 따라 일상 가사 대리권으로서 기본 대리권은 있으나, 약관대출 및 보험계약해지 행위는 일상가사의 범위를 넘는 것으로 보아야 할 것임. 그리고 甲이 신청인으로부터 약관대출 및 보험계약해지 권한을 받았다고 믿을 만한 정당한 사정도 존재하지 않음.(2006.3.28. 결정 제2006-7호)

3. 계약 전 알릴의무위반 여부

미세침흡인검사는 그 정확도가 약 95% 정도인 갑상선암의 수술 전 진단방법이고 동 검

사에서 암으로 진단되면 조직검사 없이 수술을 하는 점 등으로 보아 정밀검사에 해당된다는 사실을 쉽게 알 수 있고, 이는 청약서상 고지대상이라 할 것이므로 본 건에 있어서 초음파 검사 또는 미세침흡인검사 결과 갑상선 결절 등이 발견된 사실을 알리지 아니한 것은 고지의무 위반에 해당되며 보험사고인 갑상선암과의 인과관계가 있다고 판단됨.(2006.3.28. 결정 제2006-13호)

4. 본인의 서명 없이 체결된 계약의 무효 여부

신청인의 어머니가 신청인의 통장을 관리하던 중 신청인을 위하여 체결한 것인바, 행위자인 신청인의 어머니와 상대방인 보험회사 사이에 신청인을 계약자로 하기로 하는 의사의 일치가 있었다고 할 것이며, 가사 양자의 의사가 불일치한다 해도 보험계약은 계약자와 피보험자의 동일성 여부가 계약의 성립 및 유지에 있어 중요한 것이므로 특별한 사정이 없는 한 상대방인 보험회사로서는 청약서상에 기재된 보험계약자를 계약의 상대 당사자로 인식하였다고 보아야 할 것임. 그렇다면, 본 건 보험계약은 무권대리에 의하여 체결된 것이라 할 것이나 무권대리에 대한 신청인의 추인이 인정되므로 당해 계약은 유효하다고 할 것임.(2006.8.22. 결정 2006-46호)

5. 재해로 인한 후유장해 발생 여부

의료경험칙상 척추전방전위증은 기왕증이 없는 건강한 사람이라면 쌀 40kg를 옮기는 정도의 충격으로는 발병하기 어려운 질병인 점을 감안하면 쌀 40kg의 물건을 들어서 옮기다가 발병하였다는 신청인의 주장은 인정하기 어렵고, 가사 이러한 행위가 영향을 미쳤다고 하더라도 직접적이고 중요한 원인이 아닌 경미한 요인으로 판단됨.(2006.1.24.결정 2005-100호)

6. 교통재해 인정 여부

본 건 콘크리트 펌프카는 작업을 마치고 이동 중이었는바 사람 또는 물건의 운반에 사용되고 있지도 아니하였으므로, 본 건 사고는 교통재해분류표 제3호에서 규정하고 있는 “교통기관과 유사한 기관이 도로상에서 또는 사람, 물건의 운반에 사용되고 있는 동안이나 도로상을 주행 중에 발생한 사고”에 해당된다고 보기는 어려움.(2006.5.23. 결정 제2006-28호)

7. 수익자가 고의로 피보험자를 해친 경우에 해당되는지 여부

본 건 신청인은 형사재판에서 살인죄가 아닌 폭행치사죄로 징역 3년 및 집행유예 4년을 선고받음으로써 살인에 대한 고의 또는 미필적 고의가 있었다고 인정되지 아니하였고, 또한, 신청인은 피보험자와 부부싸움을 하다가 순간적으로 화가 나서 피보험자의 왼쪽 턱 부위를 1회 걷어찼는데 이로 인하여 피보험자가 외상성 뇌출혈로 인한 호흡중추마비로 사망한 것이며 반복적인 폭행 등을 가한 것이 아닌 점으로 보아 피보험자의 사망 가능성에 대한 인식이 있었거나 나아가 사망을 용인하는 내심의 의사가 있었다고 보기는 어렵다고 판단됨. (2006.3.28. 결정 제2006-8호)

8. 담도배액관 삽입술 등의 암수술급여금 지급대상 여부

당해 약관은 수술의 정의를 규정하고 있지 않으나, 일반적으로 수술이라 함은 "몸의 일부를 째거나 도려내거나 하여 병을 낫게 하는 외과적인 치료 방법" 을 말하며, 상기 담도배액관 삽입술 등은 국소마취 후 피부를 천자하여 도관(導管, catheter)을 삽입·교체하여 담즙을 배액하거나, 협착부위에 풍선을 삽입하여 넓혀주는 시술로서, 수술이라기보다는 의료적 처치에 가까우며, 암의 치료를 직접 목적으로 하는 수술로도 볼 수 없음. (2006.5.23. 결정 제2006-27호)

9. 영업소장의 만기보험금 보장 및 손해배상책임 여부

피신청인의 영업소장이 보험모집을 함에 있어 약관에서 정한 바와 다르게 만기보험금 및 이자를 확정 지급하는 것과 같은 확인서를 작성·교부한 행위는 보험상품의 내용을 충실히 설명하여야 하는 약관교부 및 설명의무를 위반한 것이므로 피신청인은 보험업법 제102조 및 당해 보험약관의 규정에 따라 손해배상책임이 있다고 판단됨.(2006.5.23. 결정 제2006-31호)

10. 수술자금 등의 지급책임 유무

담당 의사가 환자의 상태, 질병의 정도 등을 고려하여 불가피하게 나누어 시행할 수밖에 없는 경우 각각의 수술로 인정하는 것이 약관해석의 원칙에 부합하며, 사이버나이프

수술은 종양 부위에만 방사선을 집중 조사하여 부작용 없이 종양을 제거하는 최근에 개발된 기술로서 환자의 상태, 암세포의 전이 정도, 주위 조직의 상태 등에 따라 2회 내지 3회 정도 시행되고, 본 건 신청인의 경우 1회 시행하는 경우 척수가 손상될 위험이 발생될 수도 있으므로 척수의 보호를 위하여 담당 의사가 불가피하게 3회에 걸쳐 나누어 시행되었으므로 각각의 수술로 인정함이 타당함.(2006.7.25. 결정 제2006-44호)

11. 제1급 장해상태로 인한 보험계약 소멸 여부

당해 보험약관에는 "피보험자가 제1급 장해상태가 되었을 경우에는 그 때부터 효력을 가지지 아니한다"고 규정하고 있는바, 피보험자가 제1급 장해상태가 된 경우에는 당해 보험계약의 주계약 및 특약은 효력을 가지지 아니하고 소멸하므로 피신청인은 후유장해 판정일인 2006.6.12. 이전까지 발생한 장기입원급여금만을 지급할 책임이 있음.(2006.10.24. 결정 제2006-65호)

12. 실리콘오일제거술에 대한 수술비 지급책임 유무

실리콘오일제거술은 실리콘오일 삽입 후 일정기간이 경과하여 망막의 재유착이 안정적으로 유지되면 삽입한 실리콘오일을 제거하는 수술로, 이를 시행하지 않으면 백내장, 각막증 등의 합병증이 발생할 수 있고, 의료칙상 실리콘오일 삽입시 제거술은 통상적으로 시행되는 것이므로, 이는 일련의 치료과정으로 당뇨병의 치료를 직접적인 목적으로 한 수술에 해당함.(2006.10.24. 결정 제2006-66호)

13. 계약전 알릴의무 위반에 따른 계약해지 가능 여부

신청인은 피보험자의 병력에 대해 보험가입시 보험계약청약서에 사실대로 알리지 아니한 바 있으며, 판례는 보험설계사의 고지의무 수령권을 인정하지 않는데 본 건에서 설령 신청인이 보험설계사에게 피보험자의 병력 등을 구두로 고지하였다고 하여도 계약전 알릴의무를 이행한 것으로 보기에는 어려움이 있고, 피보험자의 뇌성마비로 인한 1급장해 상태는 고지의무위반 사실과 보험사고간에 인과관계가 성립하여 피신청인의 보험금 지급 거절을 부당하다고 할 수 없음. 신청인은 모집인의 강요에 의해 청약서의 계약전 알릴의무 사항에 대하여 "아니오"라고 표시하였다고 주장하나, 보험설계사는 이를 부정하고 있으며,

달리 보험설계사의 강요에 의해 청약서를 작성하였음을 인정할 만한 자료가 없고 신청인이 고지의무에 위반됨을 알면서 청약서에 허위 표시한 이상 피신청인의 배상책임은 인정되지 않는다 할 것임.(2007.4.24. 결정 제2007-20호)

14. 교통재해 인정 여부

자동차리프트 통행로가 리프트라는 기계장치와 일체를 이루고 있는 반드시 필요한 부속장치라 할지라도 교통기관인 리프트의 역할을 분담하고 있다고 볼 수 없으므로 통행로는 교통기관에 해당하지 않으며, 통행로를 교통기관으로 보지 않는 이상 피보험자가 운행중인 교통기관에 탑승하고 있었다고 할 수 없음.(2007.4.24. 결정 제2007-55호)

15. 교통재해 인정 여부

판례는 탑승은 반드시 승차, 하차라는 개념을 배제하는 것으로 보기는 어렵고, 탑승목적으로 교통승용구에 승차, 승선하거나 탑승하였던 사람이 하차, 하선하는 것은 탑승과 불가분의 관계로 이어지는 일련의 과정으로서 보험약관상 탑승의 개념에 포함된다고 봄이 상당하다고 판시하고 있는데, 본건은 사고가 발생한 상황 자체를 목격한 자가 없어 정확한 사고발생 경위를 파악하기는 어려우나, 교통사고사실 확인원을 종합하면, 사고차량이 진행중인 것으로 모두 기술하고 있고, 피보험자는 차가 밀리는 중 운전석 문을 잡고 사망한 사실로 미루어 볼 때 적어도 승차나 하차 과정에 있었다고 보아야 할 것인 바, 위 판례에 비추어 보면 차량탑승중 사고에 해당함.(2007.11.20. 결정 제2007-85호)

16. 간이식수술의 재해 인정 여부

재해는 우발성 및 외래성을 모두 충족하여야 하는데, 간이식수술은 신청인의 의지에 의해 선택되어 시행된 것이며, 간이식 상태는 간이식수술의 당연한 결과로 예견되었던 것이었는바, 간이식수술 자체를 우발적으로 발생된 재해라고 할 수 없고, 다만, 간이식 수술후 발생된 복벽탈장은 수술 당시 언급이 없었던 합병증이므로 재해로 보는 것이 타당하다 할 것이며, 우발적으로 발생된 복벽탈장으로 인한 장해에 대하여는 재해장해급여금을 지급할 책임이 있는 것으로 판단됨.(2007.4.23. 결정 제2007-29호)

17. 보험안내장에 기재된 만기보험금 지급 책임 유무

당해 보험약관에서는 "적립부분의 순보험료를 납입일로부터 만기일까지 회사의 약관대출이율-1%로 일자계산에 의하여 부리적립한 금액을 만기보험금으로 지급한다"고 규정하고 있고, 보험안내장에는 "보험약관대출이율 변동시 만기지급액에 다소 차이가 발생할 수 있음"이라고 명시하고 있으며, 달리 피신청인이 보험안내장에 기재된 금액대로 만기보험금을 확정적으로 지급한다고 설명하였음을 인정할 만한 자료를 찾아 볼 수 없어 보험안내장에 기재된 만기지급액 금액대로 만기보험금을 지급하는 것은 곤란함.(2007.3.27. 결정 제2007-9호)

18. 에탄올주입술이 수술에 해당하는지 여부

에탄올주입술은 초음파 등 영상장비를 이용하여 치료하려는 병소의 위치를 확인 후 병소를 주사기로 천자하여 그 내용물을 흡인 후 일정량의 에탄올을 주입하고 약 2~10분 정도 기다렸다가 주입했던 에탄올을 다시 흡인·제거하는 치료행위로 천자, 흡인 등의 조치에 해당되는 바, 신청인이 시행받은 에탄올주입술은 당해 보험약관에서 규정하고 있는 수술이라고 보기 어렵다 할 것임.(2007.3.27. 결정 제2007-10호)

19. 고주파열치료의 수술 해당 여부

고주파열치료는 초음파를 보며 고주파열치료 바늘을 종양내에 삽입한 후 고주파 영역에서 전류를 통하게 되면 바늘 끝에서 섭씨 100도 정도의 마찰열이 발생하는데 이 열로 종양을 태워 크기를 줄여나가는 중간적인 치료방법으로 수술로 보기보다는 의료적 처치에 가까우며, 또한 고주파열치료를 갑상선 종양치료에 이용하는 것은 아직 초기단계로서 국내 특정병원에서만 시행되고 있고 그 치료효과에 대하여 일반적으로 의학계에서 수술을 대신하여 완치율이 높은 시술로 인정되는 치료기법이라고 보기도 어려움.(2007.4.24. 결정 제2007-22호)

20. 한 팔의 운동기능을 완전히 잃은 장해상태에 해당하는지 여부

C정형외과의원이 2006.11.23. 발행한 진료확인서, B병원이 2006.11.23. 발행한 진료확인서와 2006.12.22. 발행한 후유장애진단서에 기재된 우측 3대 관절의 운동상태를 살펴보면, 손목관절은 모두 완전강직 또는 완전강직에 준하는 소견을 보였으나, 어깨관절과 팔

꿈치관절은 완전강직 보다는 약간의 운동은 가능한 불완전 강직으로 기재되고, 본건 사안에 대한 의료자문결과 “B병원과 C정형외과의원의 장해소견서상의 상태가 사실이라면, 손목관절과 손가락관절은 모두 완전강직 상태에 준하나 어깨관절과 팔꿈치관절은 비록 동통은 심하지만 완전강직 보다는 약간의 운동이 있다”고 기록되어 있으므로 한 팔의 3대 관절중 1관절의 기능에 뚜렷한 장해를 영구히 남겼을 때로 판단됨.(2007.4.24. 결정 제2007-25호)

21. 자궁소파술의 수술해당 여부

자궁소파술은 임신과 관련된 문제에 대한 치료 뿐 아니라 자궁출혈의 원인 규명, 자궁내막폴립 진단 및 제거, 자궁근종의 진단 및 제거, 자궁내막 증식증에 대한 조직검사, 암발생 여부 등에 이용되며, 그 수술방법은 기구를 이용한 생체의 적제술로서 위 약관에서 정하고 있는 수술의 정의에 부합하고 2종수술에 해당한다고 판단됨.(2007.5.22. 결정 제2007-34호)

22. 피보험자의 장해가 책임개시일 이후에 발생했는지 여부

종피보험자가 2006.12.8. 전반적발달장애(F84)의 진단을 받았다는 것만으로는 책임개시일 이후 장해상태가 되었다고 인정하기에는 부족한 반면, 종피보험자는 보험가입 이전에 DLD로 진단받기는 하였으나, 의료자문결과 자문의사는 “상기 환자는 2001.4.26. 보험계약 체결전부터 언어장애 외에 비언어적인 의사소통에서의 손상, 기본적인 사회성의 결여, 자해행동 및 공격적 행동, 과잉행동 등의 비정상적인 행동패턴을 보인 것으로 되어 있다. 따라서 처음에는 언어발달의 장애가 두드러져 보여서 DLD로 진단할 수도 있었겠지만, 진료기록상에 보험계약 체결전부터 자폐장애가 있었고, DLD는 자폐 장애에서 보이는 언어장애인 것으로 사료됩니다.”라고 기술하고 있는 바, 종피보험자의 전반적발달장애는 보험가입 이전에 이미 발생한 것으로 판단됨.(2007.6.19. 결정 제2007-52호)

23. 열차에 치어 사망시 자살 인정 여부

CCTV 판독결과 피보험자는 스스로 철로에 뛰어들었고 피보험자를 밀었을 것으로 추정되는 특정인이 발견되지 아니한 점 등으로 보아 피보험자는 자살한 것으로 보이고, 자살

은 우발성과 외래성을 요건으로 하는 당해 보험약관의 재해에 해당되지 않을 뿐만 아니라 재해분류표상 분류항목에도 제외되어 있어 재해에 해당된다고 볼 수 없으나, 당해 보험약관 제16조제1항 단서 조항에서 "책임개시일로부터 2년이 경과된 후에 자살한 경우에는 그러하지 아니하다"라고 규정하고 있는데, 이는 책임개시일로부터 2년이 경과한 후에 자살한 경우에는 피보험자가 고의로 자신을 해친 경우라도 피신청인이 당해 보험약관에서 담보하는 보험금을 지급하겠다는 취지로 해석하는 것이 타당하므로 피신청인은 평일 비행기·선박·열차 교통사고사망보험금을 지급하여야 함.(2007.8.21. 결정 제2007-56호)

24. 암진단비 지급책임 유무

전산단층촬영 판독지에 의하면 피보험자는 보험가입 후 약 2cm 정도의 새로운 간암이 발생한 것으로 진단하고 있어 당해 보험약관에서 정한 암진단비 지급 사유에 해당하므로 피신청인은 암진단비 지급책임이 있다고 할 것임.(2007.10.23. 결정 제2007-76호)

25. 여성만성질환 치료를 직접목적으로 한 수술인지 여부

한국표준사인분류 중 '인슐린의존성당뇨병(E10)'의 상세내역은 '눈 합병증을 동반한 인슐린 의존 당뇨병(E10.3+)' 등으로 기술하고 있고, '눈 합병증을 동반한 당뇨병(E10.3+)'의 내용은 '당뇨 백내장(H28.0*), 당뇨망막병증(H36.0*)'으로 규정하고 있으며, 진단서에 의하면 피보험자의 병명은 "증식성 당뇨망막병증 우안(H36.0), 유리체 출혈 우안(H43.1)"으로 기재되어 있어 당해 보험약관에서 규정하고 있는 여성만성질환에 해당함.(2007.11.20. 결정 제2007-93호)

26. 경부 추상장해에 대한 보험금 지급책임 유무

통상 외모란 두부, 안면부, 경부와 같이 일상 노출된 부분을 말하는데, 당해 보험약관은 두부 및 안면부에 대한 추상장해만을 인정하고 있어 신청인의 경부 추상장해는 보상범위에 포함되지 아니하며, 안면부의 반흔 길이 2cm는 당해 약관에서 정하고 있는 안면부의 추상반흔 5cm 이상에도 해당하지 아니하여 장해보험금을 지급하기는 어렵다고 판단됨.(2007.10.23. 결정 제2007-79호)

27. 황반변성에 따른 장해1급의 보험금 지급책임 유무

당해 보험 I 은 보험기간중에 발생된 재해나 질병으로 사망이나 장해상태가 된 경우 보험금을 지급하는데, 피보험자는 보험가입 이전인 1996.1.19. 전기생리검사상 양안 황반변성, 근시성 난시로 진단받은 바 있어 보험기간중 장해상태의 원인이 발생하지 아니하여 보험금을 지급할 수 없으며, 당해 보험 II 는 제1급의 장해상태가 되는 원인의 보험기간 발생여부에 대하여는 명확히 규정하고 있지 않아 보험기간중에 장해상태가 된 경우 보험금 지급책임이 인정된다고 보아야 할 것인 바, 피보험자는 보험기간중인 2007.4.18. 양안 황반부 색소변성증(양안 시력 0.02 교정)으로 진단받은 바 있어 당해 보험약관에서 규정하고 있는 제1급의 장해상태에 해당하므로 사망보험금을 지급하여야 할 것으로 판단됨.(2007.11.20. 결정 제2007-70호)

28. 재해사망보험금 지급책임 유무

심한 우울감, 초조감, 무기력감, 좁은 장소에 대한 폐쇄 공포감 및 환자 진료를 정상적으로 할 수 없는 기능저하에 따른 자신감 상실과 의욕저하가 있었고, 자신의 감정 상태를 제대로 인식하거나 표현하는 능력이 상실된 감정부전상태를 보였으며, 환자들이 자꾸 고소할 것 같다는 두려움으로 인하여 직무를 회피하고 충동적으로 고향에 가는 등 자신에 대한 통제력이 상실되었다면, 피보험자의 자살은 당해 보험약관에서 피신청인의 면책사유로 규정한 '피보험자가 고의로 자신을 해친 경우'의 예외인 '피보험자가 정신질환 상태에서 자신을 해친 경우'에 해당한다고 할 것임.(2008.3.25. 결정 제2008-25호)

29. 교통재해 해당 여부

보험약관상 "공장, 토목작업장, 채석장, 탄광 또는 광산의 구내에서 사용되는 교통기관에 직무상 관계하는 피보험자의 그 교통기관으로 인한 직무상의 사고는 교통재해로 보지 아니합니다."라는 규정이 있으나 빌딩 신축공사현장에서 화물차 적재함에 철재빔 적재작업을 하던 중 크레인 운전자의 조작 부주의로 인해 철재빔이 신청인의 가슴을 충격하여 화물차에서 추락하는 사고는 위에서 규정한 토목작업장이 아닌 건축공사장이라 할 것이며, 토목작업장에 준하는 모든 작업장에서의 사고를 교통재해에서 제외하려는 것이 보험자의 의도였다고 하더라도 약관규제에 관한 법률 제5조제2호에 의거 약관의 뜻이 명백하

지 아니한 경우에는 고객에게 유리하게 해석되어야 할 것이므로 본건 사고가 발생한 건물 신축공사장을 토목작업장에 포함된다고 해석할 수 없음.(2008.3.25. 결정 제2008-26호)

30. 교통재해 해당 여부

폐선박이라 할지라도 물의 부력에 의하여 이동이 가능하여 선박의 기능을 완전히 상실하였다고 보기 어렵다면 이사건 약관에서 규정한 선박이 아니라고 할 수 없으며, 폐선박의 정리작업을 위해 폐선박에 승선하여 다른 폐선박을 밀던 중 해상에 추락하여 사망한 사고는 한국표준질병사인분류표에서 정한 '선박사고가 없는 수상운수 관련 익수(V92)'의 '선박에서 추락과 같은 사고로 인한 익수'로, 당해 보험 특정사고보장특약 약관의 수상운수사고에 해당한다고 할 것임.(2008.4.29. 결정 제2008-31호)

31. 간질발작에 따른 질식사의 재해 해당 여부

이사건 사체검안서에 피보험자의 사망원인이 직접사인 질식, 중간 선행사인 기도내 물 흡인, 선행사인 간질로 기재되어 있다면, 피보험자는 간질로 인해 질식사한 것이 아니라 염전수로에 빠져 '기도내 물 흡인'으로 질식사한 것이라 할 것이어서, 피보험자가 간질로 인한 의식소실로 사망한 것이 아닌 이상 '물 흡인'을 경미한 외부요인이라고 볼 수는 없다 할 것이고, 위 사건은 당해 약관에서 '불의의 익수'의 제외사항으로 정한 '질병에 의한 호흡장해 및 삼킴장해'에 해당하지 아니한다할 것임.(208.4.29. 결정 제2008-32호)

32. 계약 전 알릴 의무 위반에 따른 계약해지 가능 여부

사망보험금의 경우 피보험자가 계약 전 알릴 의무를 위반하였다 하더라도 보장개시일로부터 보험금 지급사유가 발생하지 아니하고 2년이 경과한 후 사망하였다 할 것이어서, 피신청인은 당해 보험 보통약관상 계약 전 알릴의무위반으로 계약을 해지할 수 없어 신청인에게 사망보험금을 지급하여야 할 것이나, 입원급여금의 경우 보장개시일로부터 2년 이내에 보험금 지급사유가 발생하였다 할 것이어서, 피신청인은 당해 보험계약을 계약 전 알릴의무 위반으로 계약을 해지할 수 있다 할 것이어서 신청인은 위 금원을 지급받을 수 없다 할 것임.(2008.5.27. 결정 제2008-39호)

33. 보험계약이 특별조건부 인수특약으로 체결되었는지 여부

보험 I 특별조건부(인수)특약신청서의 특정부위·질병부담보법란에 “부담보내용 : 15번〔유방(유선포함)〕2년, 19번(갑상선) 전기간”으로 기재되어 있으며, “귀사가 안내한 상기 특별조건부(인수)특약에 가입하고자 하며 특별조건부(인수)특약 약관내용과 안내사항을 인지함과 동시에 이에 대해 이의가 없음을 확인하고 가입을 신청합니다.”라는 문구아래에 신청인의 성명과 서명이 기재되어 있고, 보험II 특별조건부(인수)특약신청서의 특정부위·질병부담보법란의 부담보내용에 “신암진단, 특정입원, 입원, 암치료비, 방사선치료암, 수술, 특정진단은 15번〔유방(유선포함)〕2년, 19번(갑상선) 전기간”으로 기재되어 있으며, “귀사가 안내한 상기 특별조건부(인수)특약에 가입하고자 하며 특별조건부(인수)특약 약관내용과 안내사항을 인지함과 동시에 이에 대해 이의가 없음을 확인하고 가입을 신청합니다.”라는 문구 아래에 신청인의 성명과 서명이 기재되어 있다면, 당해 보험계약은 “유방질병 2년, 갑상선 질병 전기간” 부담보로 보험계약이 체결되었다고 보아야 할 것임(2008.5.27. 결정 제2008-41호)

34. 성인특정질환(뇌경색증) 직접 치료목적의 입원 여부

진단서에 「상기 환자는 상기 진단명인 뇌경색증으로 인해 오른쪽 편마비가 온 상태로 향후 지속적인 약물치료 및 재활치료 요망」이라고 기재되어 있고, 한국표준질병사인분류표에 뇌혈관질환의 후유증은 원인 병태의 발병 후 1년 이후에 나타나는 것으로 명기되어 있으나, 이는 통상 1년 이후면 뇌경색증 후유증의 진단이 가능하므로 뇌경색증 후유증 병명이 추가될 수 있다는 의미로 해석해야할 것이며, 뇌경색증 직접 치료목적 입원 여부 판단에 있어서, ‘직접 치료목적’이란 보장하는 질환 그 자체이거나 그 질환으로 인해 부수적으로 발생하는 증상으로 생명유지를 위하여 그 증상에 대한 치료가 필요한 경우 그 증상에 대한 치료까지 포함하는 것이라 할 것인데, 뇌경색증에 걸리면 갑작스런 두통 및 구토나 신체일부의 마비, 감각 마비 등의 증상이 나타나고, 우측 편마비 및 구음장애는 뇌경색증에 부수하여 발생하는 증상이라 할 것이어서 위증상의 치료를 위한 입원은 뇌경색증 치료를 직접적인 목적으로 한 것에 해당한다 할 것임.(2008.8.26. 결정 제2008-59호)

35. 난소 악성종양 해당여부

이 사건 약관상 '암의 진단확정'은 병리학적 방법에 따라 암으로 진단을 확정할 수 없는 경우에는 임상학적 소견에 따라 인정하고 있고, 통상 난소암은 그 특성상 수술을 통해서만 조직검사가 가능하므로 수술전에는 조직검사가 불가능다고 할 것이어서 이는 '병리학적 진단이 가능하지 않을 때'에 해당한다고 할 것인데, 처음 진단에서 초음파검사결과 13cm나 되는 종괴가 감지되고 악성종양이 의심되어 수술을 권유한 사실, 최종 진단에서 역시 악성종양의증이라는 소견으로 혈액검사와 CT촬영을 했고 촬영결과 15cm의 거대 종괴가 진단된 점, 사망진단서상 직접사인으로 "난소암의증"으로 기재된 점, 초진 후 사망에 이르기까지 약 2개월간 질병의 진행에 따른 신체변화의 경과나 증상이 난소암의 증후와 유사한 점, 제3의료기관의 의료자문 결과에 의하면 난소암일 가능성이 높다고 진술한 점 등을 종합해 볼 때, 임상학적으로 난소암으로 진단 할 수 있어 해당 약관의 '암의 진단확정'에 해당된다할 것임.(2008.9.23. 결정 제2008-70호)

36. 재해사망 해당 여부

자살로 보기 위해서는 유서 등 객관적인 물증의 존재나 일반인의 상식에서 자살이 아닐 가능성에 대한 합리적인 의심이 들지 않을 만큼 명백하게 주위 정황사실이 입증되어야 할 것이나, 실제 사망일보다 2개월여 이전에 작성된 유서의 존재만으로는 자살이 명백하다고 할 수 없으며, 3회, 4회, 5회 통원치료시의 경과기록지상 자살충동과 관련된 내용은 빠져있고, 치료과정을 거치면서 상태가 점차 호전되어 가고 있었다면 이 역시 사망원인을 자살로 단정할 수 없는 사유가 된다 할 것인데다, 이사건 방파제가 일반인의 접근이 용이한 장소이며 그 당시 미끄러운 상태였을 것으로 충분히 짐작할 수 있으므로 실족사고가 발생할 가능성이 높다고 할 것이어서 이 사건을 자살로 인정할 수는 없다 할 것임.(2008.10.21. 결정 제2008-76호)

37. 갑상선 결절치료를 위한 고주파 열치료술의 수술 해당 여부

수술의 정의에 '수술을 대신하여 완치율이 높고 일반적으로 의학계에서 인정하고 있는 첨단의 치료기법'도 포함되는 것으로 해석해야 할 것인바, 보건복지부(現 보건복지가족부)는 갑상선 양성결절과 관련하여 고주파 열치료술을 '처치 및 수술료'로 인정하여 건강보

험 비급여 항목으로 고시한 바 있으나, 이로써 곧바로 고주파 열치료술이 약관상 '수술'에 해당한다 할 수 없으며, 또한 수술인정의 근거자료로 제출한 '갑상선 결절 치료와 관련한 고주파 열치료술 논문자료'의 결론에서 동 치료술에 대해 결절감소 효과는 있는 것으로 보이나 효율성 및 안전성은 장기간에 걸쳐 검증되어질 필요가 있다고 하고 있으므로 위 '치료기법'에 해당된다고도 보기 어려워 위 치료술을 수술로 인정할 수는 없다할 것임. (2008.11.25. 결정 제2008-89호)

손해보험

1. 자기신체사고 해당여부

자동차보험의 자기신체사고 담보는 첫째, 자동차를 그 용법에 따라 소유, 사용, 관리하던 중 사고이어야 하고 둘째, 피보험자의 사상이 자동차에 기인하여야 할 것인바, 본 건 사고는 자동차를 그 용법에 따라 사용 중 발생한 사고이긴 하나, 피보험자의 부상이 자동차에 기인한 것으로 인정하기는 어려움.(2006.1.24. 결정 2005-93호)

2. 자기신체사고 해당여부

자동차보험의 자기신체사고 담보는 첫째 자동차를 그 용법에 따라 소유, 사용, 관리하던 중 사고이어야 하고 둘째 피보험자의 사상이 자동차에 기인하여야 할 것인바, 본 건 사고는 자동차를 그 용법에 따라 사용 중 발생한 사고이긴 하나, 피보험자의 부상이 자동차에 기인한 것으로 인정하기는 어려움.(2006.1.24.결정 2005-94호)

3. 대인배상 I 및 자기신체사고 해당여부

기명피보험자인 모(母)로부터 피보험자동차를 받아 전적으로 사용, 관리하고 있는 허락피보험자는 자동차손해배상책임의 주체인 운행자에 해당하는 자로서 본 건 사고에 있어 당해 약관상의 '남' 또는 자배법 제3조 소정의 '다른 사람'에 해당하지 않음.

가족운전한정특약상의 기명피보험자의 사위는 기명피보험자의 딸과 법률상 혼인관계에 있는 남자로 해석함이 타당하므로, 기명피보험자의 딸과 사실혼관계에 있는 자가 운전하던 중 발생한 사고는 면책사고에 해당함.(2006.3.28.결정 제2006-10호)

4. 피보험자동차 사용에 대한 기명피보험자의 승낙 유무

신청인이 2004.7. 퇴사한 이후 사고일까지의 1년 6개월 동안 피보험자동차를 전적으로 사용하였음에도 불구하고, 퇴사 후 약 7개월 후인 2005.2.16., 2005.2.26. 두 차례에 걸쳐 내용증명으로 차량의 반환을 요청한 것 이외의 차량 회수를 위한 적극적인 행위를 하지 아니 하였다는 사실에서 차량소유자가 신청인의 피보험차량 사용에 대해 묵인한 것으로 인정할 수 있는 바, 당해 보험약관의 피보험자 규정에 따라 신청인은 승낙피보험자에 해당되며, 운전자는 승낙피보험자를 위하여 운전한 운전피보험자에 해당한다 할 것임. (2006. 6. 27.결정 제2006-35호)

5. 무면허운전으로 인한 면책사유 해당 여부

무면허운전에 대한 기명피보험자의 묵시적 승인에 대한 입증 책임은 피신청인에게 있으며, 무면허운전이 보험계약자나 피보험자의 묵시적 승인 하에 이루어졌는지 여부는 보험계약자나 피보험자와 무면허운전자의 관계, 평소의 차량의 운전 및 관리 상황, 당해 무면허운전이 가능하게 된 경위와 그 운행 목적, 평소 무면허운전자의 운전에 관하여 보험계약자나 피보험자가 취해 온 태도 등의 제반 사정을 함께 참작하여 인정하여야 할 것임. (2006.8.22. 결정 2006-45호)

6. 연령한정 운전특약의 설명의무 위반 여부

피신청인측이 팩스로 보낸 보험계약청약서상에 “주민등록증상 1979년11월17일 이전 출생자만 운전 가능한…”이라고 연령한정 운전특약의 내용이 구체적으로 표현되어 있고, 신청인측은 동 특약 내용을 확인했다는 의미로 신청회사의 명판과 사용인감을 날인하였고, 청약서 작성시 반드시 확인하고 날인하야 할 사항에 대하여 동그라미 표시를 하였고, 특히 만 세 특약에 대해서도 동그라미 표시를 해서 직접 숫자를 기재하도록 요청하였다는 점 등에 비추어 연령특약에 대한 설명의무 이행은 인정됨.(2006.8.22. 결정 2006-52호)

7. 피보험자의 사용자가 소유, 사용, 관리하는 재물에 생긴 손해인지 여부

본 건의 신청인과 기명피보험자간의 중기임대차계약서에 의하면, 신청인이 자기의 업무

에 피보험자동차를 사용, 수익케 할 목적으로 기명피보험자로부터 덤프트럭을 시간당 14,500원에 임차하여 사용하면서 차량 운행에 소요되는 유류대와 운전기사의 중식을 제공하고, 기명피보험자는 신청인의 작업장 규칙을 준수하고 작업지시에 성실하게 근무하여야 하는 계약상의 의무를 부담하는 것으로 인정되며, 신청인측의 총무팀장이 당해 현장에서 작업을 직접 지시하고, 이를 관리, 감독하고 있었던 것으로 확인되므로 피보험자는 신청인의 지휘, 감독하에 신청인의 업무를 수행하다 본 건 사고가 발생하였다 할 것임. (2006.4.25. 결정 제2006-20호)

8. 구조물 붕괴에 따른 사고의 약관상 보상책임 여부

신청인측이 공장건물을 철거할 목적으로 피보험자동차인 타이어식 굴삭기를 철거현장에 투입하여 건물을 철거하던 중에 운전자의 부주의로 피보험자동차의 후미가 공사현장의 담을 충격하여 담 밖에 주차되어 있던 차량 6대가 파손되었는바, 이는 피보험자가 공사현장에서 피보험자동차를 건설기계로 사용하던 중 건물구조물을 붕괴, 도괴시켜 발생한 손해로서 당해 보험약관의 면책규정인 “피보험자가 피보험자동차를 공사수행을 위하여 사용 또는 관리하던 중 건물구조물의 붕괴, 도괴로 생긴 손해”에 해당된다 할 것임. (2006.4.25. 결정 제2006-22호)

9. 상해사고 인정 여부

보험회사의 피보험자 자살에 대한 입증책임의 정도는 객관적인 물증의 존재나, 사회통념상 합리적인 의심을 배제할 수 있을 만큼 명백한 주위 정황사실을 통하여 자살이라고 할 수 있을 정도로 행해져야 하는바, 본 건 사고는 자살을 의심하지 않을 만큼 명백하다고 하기에는 어려워 보험회사의 보험금 지급책임을 인정함.(2006.4.25. 결정 제2006-15호)

10. 상해사망 보험금 등의 지급책임 유무

주사기에 의한 약물투여 등의 주사는 그 약물의 성분, 그 주사기의 소독상태, 주사방법 및 주사량 등에 따라 인체에 위해를 발생시킬 우려가 높은 행위로 의료법상 의료행위에 포함되므로, 무자격자인 신청인이 피보험자에게 행한 주사행위는 약관상의 ‘그 밖의 의료처치’에 해당함.(2006.6.28. 결정 제2006-34호)

11. 책임개시일 전 발병한 질병인지 여부

피신청인이 피보험자에게 청약일로부터 5년 이내의 기간 내에 한해 발생한 제반 사유, 즉 위험상태 뿐만 아니라 질병의 진단확정 등과 같은 질병보험계약의 보험사고 발생 여부를 질문한 사실은, 동 기간을 벗어난 질병치료 사실은 피신청인이 위험 선택을 함에 있어 중요한 사항으로 보지 않겠다는 의미인바, 기준 기간을 벗어난 과거 질병의 증상 발현이 보험기간내 발생하였다면, 이는 보험계약의 책임개시일 이후에 처음으로 발병된 질병으로 해석함이 타당함.(2006.10.24. 결정 제2006-53호)

12. 자동차로 생긴 손해에 해당하는지 여부

영업배상책임보험약관 자동차 용어풀이 4)-(3) '펌프' 부분을 살펴보면, 자체추진력 여부에 관계없이 '펌프'를 항구적으로 부착하여 장소의 이동을 목적으로 하는 차량은 자동차로 보지 아니한다는 의미로 해석될 수 있는데, 이 사건 탱크로리는 자체추진력을 갖추고 장소를 이동하며 유류를 배출·흡입하기 위한 펌프를 항구적으로 부착하고 있는 차량으로, 당해 약관 자동차 용어풀이 4)의 규정에 부합하므로 피신청인의 면책주장은 이유 없음.(2006.6.27. 결정 제2006-33호)

13. 확정연금 지급책임 유무

연금보험약관에서는 월 연금지급액이 1년 만기 정기예금이율에 따라 변동되는 것으로 정해져 있음에도, 연금보험 가입 당시 피신청인의 직원이 제시한 보험안내장 연금지급액 표에는 '연금액의 예시'라는 표시 없이 표에 쓰여진 금액이 확정적으로 지급되는 것처럼 작성되어 있고, 안내장의 설명 문구가 연금이 1년 만기 정기예금이율에 따라 변동되는 사실을 제대로 설명하고 있지 못하므로 보험안내장의 기재금액으로 연금을 지급함이 타당함.(2006.1.24. 결정 제2005-96호)

14. 자동차보험 손해배상책임 발생 여부

甲이 2007.8.1자 확인서에서 A사 사장이 보험료 인상 문제로 명의 변경을 요청하였고 자신도 늘 차량을 거의 전담해서 사용하였으므로 명의 변경에 동의하였고, 2007.5.12자

확인서에서 이와 달리 진술한 것은 자신에게 불이익이 생길 것을 걱정하여서라고 기술하고 있으며, 본건 모집인은 2007.11.19자 모집경위서에 "乙씨 차량을 직원에게 양수한다 하여 甲씨와 통화하고"라고 기재하고 있고, 보험청약서에 甲의 자필서명이 되어 있어 동 사고 전에 甲은 피보험차량의 명의가 자신에게 이전된 것을 알았던 것으로 보이는 점, 甲이 피보험차량 출고당시부터 피보험차량의 열쇠를 관리하고, 업무상 출장, 출퇴근, 명절·휴가시를 비롯하여 피보험차량을 주로 사용하였는바, 피보험차량에 대하여 운행지배와 운행이익을 향유했다고 보는 것이 타당하다는 점 등을 고려할 때 甲은 단순 명의 대여자가 아닌 기명피보험자로서 피보험자동차에 대한 운행지배와 운행이익을 향유한다 할 것임(2007.12.18. 결정 제2007-96호)

15. 자기신체사고 보험금 산정의 적정 여부

"실제손해액" 산정과 관련하여 신청인과 피신청인 사이에 별도의 약정이 없었는 바, "실제손해액"의 산정은 당해 보험 약관의 보험금 지급기준에 의하여 이루어져야 하며, 당해 보험 보통약관 「II. 담보종목별 보상내용」의 "16 용어정의"를 보면 "③ 실제손해액은 동 약관의 보험금 지급기준에 따라 산정한 손해액 및 소송이 제기된 경우 확정판결금액(과실상계 및 보상한도 미적용 기준)을 말합니다"라고 규정하고 있어, 동 건의 경우 소송제기를 통한 확정판결금액이 결정되지 않은 상태이므로, 실제손해액은 당해 보험 보통약관의 보험금 지급기준에 따라 산정한 손해액이 된다고 할 것임. 또한 실제손해액이 약관상 보험금 지급기준에 따라 산정되었으므로, "대인배상 I 및 대인배상II에 의해 보상받을 수 있는 금액"도 약관상 보험금 지급기준에 따라 산정하는 것이 합리적이라 할 것임.(2007.6.19. 결정 제2007-48호)

16. 연령한정 운전특약의 임의 변경 여부

신청인은 2000년 이후 계속하여 피신청인의 보험대리점을 통하여 자동차보험을 가입해 왔고, 신청인이 2006.3.27. 갱신한 자동차보험계약의 분납보험료를 2006.9.21. 납입하고 수령한 자동차보험료 영수증의 운전가능 연령란에 "만30세 미만자 운전시 면책"이라고 기재되어 있었음에도 신청인이 아무런 이의 제기도 하지 아니하였다는 점, 연령특약이 만30세로 변경된 2005.3.27. 당시에는 신청인의 자녀 丙은 1980.7.23.생으로 만24세에 불과하였고, 2006.3.27. 자동차보험 갱신시에도 만26세 미만이었다는 점, 신청인 소유의 또 다른

업무용차량 자동차보험 계약과 관련하여 신청외 B보험(주)에 2005년도에는 만30세 이상, 2006년도에는 만48세 이상 한정운전 특약을 가입한 점 등을 고려할 때 피신청인이 신청인의 동의를 얻어 만30세이상 한정운전특약으로 연령특약을 변경하였다고 볼 수 있을 것임.(2007.3.27. 결정 제2007-7호)

17. 통상의 대리운전중에 발생한 사고로 볼 수 있는지 여부

'통상의 대리운전과정'의 의미에 대하여 당해 약관에서는 별도로 규정한 바가 없어, 대리운전회사를 통해서 대리운전 요청을 하는 경우만을 통상의 대리운전과정이라고 볼 근거가 없고, 대리운전업계에서 현장콜에 의한 대리운전이 통상적으로 이루어지고 있고, 동건의 경우 대리운전자가 식당주인으로부터 대리운전 요청 전화를 받은 후 대리운전자 이동용 차량을 타고 현장으로 이동한 점 등을 고려할 때 동 건 사고는 통상의 대리운전과정에서 발생한 사고로 보는 것이 타당하다 할 것임.(2007.2.18. 결정 제2007-97호)

18. 합의 시 감액금액 및 지출비용에 대한 지급책임 유무

신청인이 수해로 입은 손해에 대하여 가해자와 합의하면서 전체 손해액의 15.4%에 해당하는 금액을 포기한 이상, 신청인은 그 한도에서 피신청인에 대한 보험금청구권을 상실한 것이므로 피신청인의 보험금 지급책임은 없다 할 것임. 그러나 신청인이 가해자와 합의과정에서 지출한 변호사비용 및 손해사정비용은 화재보험 약관상 인정하고 있는 대위권보전비용에 해당한다 할 것이므로 제한된 범위 내에서 지급책임이 발생함.(2007.1.30. 결정 제2006-87호)

19. 피보험자가 소유·사용·관리하는 재물에 해당하는지 여부

피신청인이 약관상 면책사유에 해당한다는 이유로 보험금 지급책임을 면하기 위해서는 각각의 피보험자 개별적으로 면책조항 적용 여부를 가려야 할 것인데, 신청인은 수급 받은 업무 수행에 필요한 범위에 한해 제한적으로 공사현장의 구조물 및 장비를 점유, 사용 또는 보호, 관리, 통제한다 할 것이므로, 타워크레인의 설치, 운용 및 해체와는 관련 없는 건물 상단의 구조물은 신청인의 점유, 사용 또는 보호, 관리, 통제하는 재물에 해당하지 않는다 할 것임.(2007.1.30. 결정2006-85호)

20. 도료 재도색 관련 비용의 보상 여부

본 건의 재도색 관련 비용(불량도막 제거비용, 표면처리비용, 재도장비용)도 동 약관 제6조 제17호의 면책조항에 속하는 것으로 보는 것이 타당할 것임. 다만, 도료의 결함에 따른 재도색비용은 도료 생산업자에게 발생할 수 있는 주된 배상책임의 유형이라는 점에서 생산물배상책임보험에 처음 가입하는 보험계약자가 별도의 설명 없이도 충분히 예상할 수 있었던 내용이라고 보기는 어렵다 할 것이고, 피신청인이 동 면책조항에 대하여 보험계약자에게 설명했음을 인정할 만한 객관적 자료도 없으므로, 피신청인은 당해 보험약관에서 정한 바에 따라 재도색 관련 비용을 지급해야 할 것임.(2007.10.23. 결정 2007-73호)

21. 축구공 놀이중의 사고에 대한 배상책임 유무

가해자의 어머니는 가해자와 함께 운동회에 참여하고 있었으며, 본 건 사고가 운동회 공식행사가 아닌 자유시간 동안에 발생하였다는 점으로 보아, 친권자인 어머니의 감독의무가 여전히 미치고 있었다고 보아야 할 것임. 다만, 동 건의 경우 가해자 및 피해자 모두 교회측에서 주최한 운동회에 참석하였는바, 운동회를 주최한 교회측에 가해자 및 피해자에 대한 주된 감독의무가 있다 할 것이며, 피해자도 골대 주위에서 대피하는 등 자신을 방어하는데 주의를 기울일 필요가 있는바, 가해자의 어머니가 부담할 손해액은 피해자에게 발생한 손해액의 30%로 정하는 것이 타당하다 할 것임.(2007.11.20. 결정 제2007-86호)

22. 보험대리점 과실에 대한 보험회사의 배상책임 인정 여부

보험대리점이 신청인(보험계약자의 자녀)으로부터 자동차보험계약의 운전자를 '누구나 운전가능'하도록 확대·변경하여 주도록 유선 요청을 받고 보험료를 안내한 후, 추가보험료를 입금할 계좌번호는 휴대폰 문자메시지로 알려주기로 하였으나, 동 대리점의 과실로 계좌번호를 알리지 않았으며 신청인도 입금계좌번호를 다시 확인하지 않고 있다가, 나중에 신청인의 약혼자가 음주운전 중 사고를 야기한 경우에 보험대리점의 과실이 있지만 신청인도 추가보험료 입금계좌에 관한 문자메시지를 받지 못하였음에도 불구하고 보험대리점에게 추가 보험료 입금계좌를 다시 확인하거나 보험계약자인 신청인의 父에게 추가 보험료 납부 여부를 확인하는 등의 필요한 조치를 취하지 아니한 과실이 있는바, 손해배상액을 산정함에 있어 신청인의 과실이 피신청인의 과실보다 더 크다고 할 것이어서 신

청인의 과실의 정도는 60%로 함.(2008.7.1. 결정 제2008-53호)

23. 간이식을 위한 간좌엽 절제술의 보상 여부

딸에게 간이식을 하기 위해 간좌엽 절제술 후 입원치료를 받은 경우, 당해보험 약관에서는 '피보험자가 보험기간 중에 발생한 급격하고도 우연한 외래의 사고로 신체에 상해를 입었을 때 그 상해로 인하여 생긴 손해, 질병으로 인해 입원 치료를 받은 경우 입원의료비 등을 보상한다'고 규정하고 있으므로, 이 약관에 따라 보상을 받기 위해서는 발생한 사고가 급격성, 우연성 및 외래성을 모두 충족하거나 질병 치료를 목적으로 한 입원이어야 하는데, 신청인이 받은 간좌엽 절제술은 신청인의 의지에 의해 선택되어 시행되었는바 우연성을 결하고 있고, 또한 신청인의 입원은 신청인의 질병 치료를 목적으로 한 입원으로도 볼 수 없음.(2008.1.29. 결정, 제2008-8호)

24. 종합검진결과의 미고지가 계약 전 알릴의무 위반에 해당하는지 여부

신청인이 진단받은 '고콜레스테롤, 간 내 석회화, 만성 경부염 소견'은 청약서 질문사항 "최근 5년 이내에 다음과 같은 병명으로 의사로부터 진찰 또는 검사를 통하여 진단을 받았거나 치료, 투약, 입원, 수술, 정밀검사를 받은 적이 있습니까?"에서 정하고 있는 병명에 해당하지 않아 고지 대상이 아니고, 신청인이 받은 종합검진은 신청인이 의사로부터 진찰, 검사를 받은 후 정밀검사를 위해 받은 종합검진이 아닌, 단순히 건강검진을 위해서 받은 종합검진으로서 청약서상 질문사항인 "10. 최근 5년 이내에 의사로부터 진찰, 검사를 받고 그 결과 입원, 수술, 정밀검사(심전도, 방사선, 건강진단 등)를 받았거나 또는 계속하여 7일 이상 치료 또는 30일 이상 투약을 받은 적이 있습니까?"에도 해당하지 않으므로 고지 대상으로 볼 수 없으며, 또한 판례는 "보험계약에 있어 고지의무 위반이 성립하기 위하여는 고지의무자에게 고의 또는 중대한 과실이 있어야 하고, 여기서 말하는 중대한 과실이란 고지하여야 할 사실은 알고 있었지만 현저한 부주의로 인하여 그 사실의 중요성의 판단을 잘못하거나 그 사실이 고지하여야 할 중요한 사실이라는 것을 알지 못하는 것을 말한다."(대법원 1996.12.23. 선고 96다27971)라고 판시하고 있는데, 설령 신청인이 2005.7.25. 부산백병원에서 받은 종합검진결과가 청약서상 계약 전 알릴 의무사항에 해당된다 할지라도, 동 종합검진결과 종합판정 및 소견에서는 신청인에게 소변검사 결과 일부 이상소견과 부인과 검사에서 경미한 이상소견이 관찰된다는 등의 의견만이 있을 뿐

별도의 정밀검사를 받으라는 소견이 없는바, 피신청인에게 동 종합검진결과를 알리지 않은 행위에 신청인의 고의 또는 중대한 과실이 있었다고 보기 어려운 점 등의 사유로 고지의무 위반에 해당한다고 할 수 없음.(2008.2.26. 결정, 제2008-13호)

25. 가족운전자 한정운전특약에 의한 보상책임 인정 여부

재혼한 처의 前남편 자녀를 가족운전자 한정운전특약상의 가족으로 볼 수 있는지에 관하여, 신청인은 보험 가입시 보험대리점에게 사고운전자가 친딸이 아니라는 것을 설명하여 가족운전자 한정운전특약으로 가입해도 보상에 문제가 없다고 설명들었다고 주장하나, 청약서 및 상품설명서에서 가족운전자 한정운전특약에 대하여 설명을 들었음을 확인하는 란에 자필서명한 사실이 인정되므로 대인배상 I 을 제외한 기타 담보에 대하여 면책 처리함이 타당함.(2008.5.27. 결정, 제2008-43호)

26. 자궁각 임신의 손해 보상 여부

당해보험 질병입원비담보 특별약관 제4조 제1항 제3호 단서에 의하면 회사가 부담하는 질병으로 인한 임신, 출산, 유산, 외과적 수술 또는 그 밖의 의료처치를 원인으로 하여 생긴 손해는 보상하는 것으로 규정하고 있는데, 신청인에게 발병한 자궁각 임신은 한국표준질병사인분류에 질병으로 분류되어 있고, 달리 회사가 부담하지 않는 질병 종류를 제한하여 규정하고 있지 않은 바, 자궁각 임신으로 인한 자궁파열, 혈복강, 제왕절개 및 전자궁적출을 위해 행한 신청인의 수술은 동 특별약관 제4조 제1항 제3호 단서에 의한 회사가 부담하는 질병으로 인한 외과적 수술에 해당한다는 점 및 신청인의 입원이 제왕절개 수술에 따른 치료뿐만 아니라, 자궁각 임신으로 인한 자궁파열, 혈복강 및 전자궁적출술에 따른 치료를 위해 이루어진바, 동 특별약관 제4조(보상하지 아니하는 손해) 제2항 제1호에도 해당되지 아니하므로 보험금 지급대상에 해당한다고 보아야 함.(2008.1.29. 결정, 제2008-7호)

27. 신청인의 시력장해가 상해소득보상금 지급 대상인지 여부

신청인이 종합병원에서 발급받은 진단서를 제출하고 시력상실(광각유)에 따른 보험금을 청구한 것에 대하여 피신청인이 그 시력장해의 검사방법 및 등급판정 과정에 객관성이

결여되었다고 주장하면서 재감정을 요구하였으나 신청인이 재감정을 거부한 경우에 있어서, 객관성이 결여되어 있다는 피신청인의 주장에 합리적인 근거가 있다고 보아 신청인이 제출한 진단서가 종합병원에서 발행된 것이므로 인정되어야 한다는 신청인의 청구를 각하(2008.11.25. 결정, 제2008-80호)

제3절 금융거래시 유의사항[1)]

1. 은행업무 거래시 유의사항

가. 예금거래시 유의 사항

(1) 통장을 개설할 경우

① 금융거래는 반드시 본인의 실명으로 거래하여야 한다.

② 상품가입시 창구 등에 비치된 거래약관을 읽어보고 가입해야 하며, 가입후 통장에 기입된 조건을 확인해야 한다.

③ 비밀번호는 제3자가 쉽게 추정할 수 없는 것으로 정하고 제3자에게 누설되지 않도록 주의해야 한다.

④ 통장과 거래인감은 본인이 보관하며, 통장과 인감은 별도로 보관해야 사고예방에 도움이 된다.

(2) 입금하거나 인출할 경우

① 예금을 하거나 찾는 경우 은행직원이 통장 또는 입금의뢰서와 현금을 받아 이를 확인할 때까지 창구를 떠나지 말고 처리된 통장이나 입·출금증, 예금주 등을 확인하여야 한다.

② 현금카드를 이용하여 현금을 인출할 경우에는 현금인출기에 비밀번호 입력시 남의 시선이 닿지 않도록 주의하고, 금액과 명세표를 대조하여야 한다.

1) 보다 자세한 내용은 『금융생활안내서』(2008.12, 금융감독원)을 참고

③ 현금이 나오지 않았을 경우 즉시 은행직원에게 연락하여 예금인출로 처리되었는지 여부를 확인하여야 한다.

(3) 예금통장을 분실(도난)하였을 경우

① 예금통장이나 인감, 현금카드 등을 분실하였을 경우 즉시 은행을 방문하거나 전화, 인터넷 등을 이용하여 은행에 신고하고 은행의 안내에 따라야 한다.

② 신고시 직원의 이름, 신고시간 등을 기록해 두어야 한다.

③ 현금카드를 분실하였을 경우에는 비밀번호와 함께 카드번호 예금계좌도 변경하여야 안전하다.

나. 대출을 받을때 유의사항

(1) 대출받기 전 유의사항

대출은 본인의 신용도에 영향을 미칠 수 있다. 따라서 대출목적, 상환능력, 상환방법 등을 고려하여야 한다. 대출금의 연체는 본인의 신용등급 악화를 가져오고, 담보로 제공된 부동산의 경매처분 등의 불이익을 당할 수 있으므로 대출받기전 다음의 내용을 꼭 생각해 보아야 한다.

① 대출금의 사용용도가 꼭 필요한 것인가 다시 한 번 생각해야 한다. 특히 소비를 위해 현금서비스나 카드론 또는 다른 대출을 사용하는 경우 대출만기시 상환 어려움으로 연체할 수도 있다.

② 수입과 지출을 확인하여 평소 생활수준에서 이자를 감당할 수 있는지 확인해야 한다.

③ 대출 조건은 금융기관별로 여러 가지가 있으므로 이자율, 상환조건, 대출비용 등을 충분히 파악한 후 최소의 비용으로 최대의 효과를 얻을 수 있는 대출상품을 선택해야 한다.

④ 대출금을 상환하기 위한 장기적인 저축계획이 필요한다. 대출형태에 알맞은 자금마련계획을 세운 후 매월 일정금액 이상을 저축하여 대출금 상환에 대비해야 한다.

(2) 대출시 대출조건 살펴보기

대출은 금융기관의 중요한 금융상품이다. 따라서 대출이용자인 수요자에게 다양한 조건과 대출상품을 제시하고 있으며, 대출을 받을 때는 본인에게 알맞은 대출상품 중에서 보다 유리한 조건을 찾아서 선택해야 한다.

1) 이자율

이자율은 대출조건 중에서 가장 우선적으로 고려해야 하는 부분이다. 이자율이 같다면 대출한도, 대출기간 등을 비교해야 한다. 특히 이자율이 고정금리인가 아니면 변동금리인가 등을 살펴보고 결정해야 한다.

2) 대출한도

원하는 만큼 대출을 받을 수 있는지 살펴보아야 한다. 이자율이 낮더라도 필요한 금액만큼 대출을 받지 못하면 다른 금융기관에 추가로 대출을 받아야 하므로 비용이 추가로 소요될 수 있다.

3) 상환방법

대출금의 상환은 대출목적이나 대출금의 상환기간, 상환능력에 따라 상환방법을 선택하는 것이 좋다. 대출금 상환방식은 만기일시상환, 원금균등분할상환, 원리금균등분할상환, 그리고 거치상환 방식 등이 있다.

만기일시상환은 만기일까지 대출금의 상환부담이 적지만 일시에 대금을 상환해야 하는 부담과 함께 분할상환방식에 비해 이자비용이 비쌉니다. 따라서 한번에 상환할 충분한 자금마련 계획이 없으면 대출금 상환이 매우 부담될 수 있다. 반면, 분할상환방식은 매월 상환해야 하는 원금부담은 있지만, 일시상환방식에 비해 이자율 비용부담이 적다는 장점이 있다.

4) 대출기간

대출기간은 일반적으로 1~3년이다. 대출기간이 길수록 이자비용이 증가한다. 따라서 대출기간을 무조건 길게 하기 보다는 사용목적, 상환여력 및 자금수급 등을 고려하여 대출기간을 정해야 한다.

특히 대출금이 필요 없어 당초 계약된 대출만기 이전에 대출금을 상환할 경우 중도상환수수료*를 부담할 수도 있으므로 용도 및 기간을 등을 고려하여 대출을 이용해야 한다.

* 채무자가 대출기한 전에 대출금을 중도상환하여 은행이 상환된 자금을 당초 조달시점에서의 금리로 재운용을 하지 못함에 따른 은행의 손실을 보전하기 위하여 징구하는 수수료

다. 펀드가입시 유의사항[2)]

(1) 펀드 가입전 유의사항

펀드의 선택은 투자성과 및 투자위험과 밀접한 관련이 있기 때문에 투자하기 전에 다음의 사항을 주의하여야 한다.

① 펀드는 예금자보호대상이 아니며, 실적배당형 상품으로 투자원금 및 수익이 보장되지 않아 손실을 볼 수 있다는 사실을 명심해야 한다. 특히 펀드가 해외자산에 투자하는 경우에 환율변동위험에 노출되어 있으므로 환율변동의 위험 여부를 확인하고 위험을 최소화하기 위한 헤지방법이 있는지 등을 확인하여야 한다.

② 투자자금의 성격, 투자기간, 투자목적, 본인의 투자성향을 고려하여 적절한 펀드를 선택하여야 한다.

③ 과거의 운용성과 및 평판 등을 고려하여 자산운용회사를 선택하고, 판매회사의 평판, 직원의 전문성 및 영업점 위치 등을 고려하여 판매회사를 선택해야 한다.

④ 투자대상, 운용보수 및 수수료 등을 고려하여 펀드를 선택하며, 투자설명서를 수령하여 펀드의 운용방법, 투자위험, 펀드투자비용, 판매 및 환매 방법 등의 주요 내용은 반드시 확인하고 가입하여야 한다.

⑤ 펀드에 가입한 이후 수시로 펀드의 기준가격과 운용실적을 확인하여야 한다.

(2) 펀드환매 신청전 유의사항

① 환매수수료 부과기간의 경과여부를 확인하여야 한다. 환매수수료 부과기간 종료이전에 환매할 경우 환매수수료를 부담하게 된다.

② 환매 소요기간을 확인해야 한다. 가입한 펀드유형 및 신청시간에 따라 출금일이 달라질 수 있다.

예를 들어, 주식형펀드의 경우 환매신청일(T일) 다음날(T+1일, 2영업일)의 기준가격으로 3일후(T+3일, 4영업일)에 출금할 수 있으며, 채권형펀드의 경우 환매신청일(T일) 2일후(T+2일, 3영업일)의 기준가격으로 2일후(T+2일, 3영업일)에 출금할 수 있다.

---

2) 보다 자세한 내용은 『자본시장법시대의 현명한 투자자를 위한 가이드』(2009.3, 금융감독원)를 참고

③ 펀드가입액중 환매할 금액은 자유로이 결정할 수 있다.

④ 환매청구시간에 따라 적용되는 환매가격이 달라질 수 있다.

⑤ 폐쇄형 펀드 등 일정기간 환매가 제한된 펀드는 그 만기여부를 확인해야 한다.

라. 보험가입시 유의사항[3)]

(1) 보험가입전 유의사항

① 자신에게 닥칠 위험에는 어떤 것이 있는지 그로 인한 손실은 무엇인지 나에게 필요한 것인지 등을 고려하여 보험상품에 가입하여야 한다. 필요한 보험이 여러 가지가 있다면 가장 필요한 보험이 무엇인지 우선순위를 정해 선택해야 한다.

② 자신의 수입과 지출 등을 고려하여 보험상품에 가입하여야 한다. 좋은 보험상품이라도 자신의 재무상태를 고려하지 않아 가계에 부담이 될 경우 효용가치는 떨어집니다.

③ 각 보험사의 상품 특성 및 보장내용, 가입 조건 등을 충분히 비교한 후 보험상품을 선택해야 한다. 보험상품을 알아보기 위해서는 보험회사 홈페이지나 손해보험협회(www.knia.or.kr), 생명보험협회(www.klia.or.kr) 등의 보험상품 비교 사이트를 이용하여 보험상품에 관한 정보를 얻을 수 있다.

④ 보장성 보험에 지불하는 총금액은 가계소득의 10%를 넘지 않는 것이 좋다. 보험료는 보험금액에 따라 달라지는데 보험금이 많다면 보험료도 많아지게 된다.

⑤ 보험가입시 피보험자는 위험이 발생할 경우 많은 손실이 발생하는 사람으로 하는 것이 좋다. 예를 들어 사망보험을 들 경우 가정의 소득을 책임지는 사람이 사망한 경우의 손실이 가장 크고 유가족의 생계에 미치는 영향도 가장 클 것이다. 보통 가장을 피보험자로 하는 이유가 바로 이 때문이다.

⑥ 보험가입은 전통적인 판매채널인 설계사, 대리점뿐만 아니라 은행창구를 통한 방카슈랑스, 전화를 이용한 텔레마케팅, 인터넷 등을 이용할 수 있다.

3) 보다 자세한 내용은 『금융생활안내서-보험편』(금융감독원, 2007)을 참고

(2) 보험가입시 유의사항

1) 보험에 관한 설명 적극적으로 듣기

가입자로서 설계사 등에게 계약내용에 대한 설명을 적극적으로 요청해야 한다. 보험 상품은 대부분 보험설계사들의 가입권유에 따라 가입하게 되는 경우가 많다. 그러나 보험과 같은 금융상품은 만지거나 눈으로 볼 수 없기 때문에 약관 등을 통해 더 꼼꼼하게 살펴보고 필요시 적극적으로 설명을 요청해서 내용을 확인해야 한다.

2) 상품설명서 및 약관 확인하기

설계사가 설명하는 내용도 약관에서 찾아보고 약관상의 근거를 요청하여 확인하여야 한다. 왜냐하면, 가입 후 보험사고가 났을 경우 서류화된 자료, 즉, 약관에 의해 보상이 이루어지며, 구두 설명은 시간이 경과하면 그 진위여부를 아무도 알 수 없기 때문이다.

보험가입을 결정하고 보험계약청약서에 자신의 계약의사를 서명으로 확인하기 전에 반드시 상품의 중요내용을 설명해 주는 상품설명서와 보험보장의 범위를 명시하고 있는 약관을 확인해야 한다. 만약 상품설명서와 약관이 없는 경우에는 청약서 작성을 다음으로 미루는 것이 현명한다.

특히 보험이 장기계약인 점을 항상 염두에 두고 나에게 적합한 상품인지 여부를 판단하여 상품설명서상의 보험금 지급 조건, 보험료 납입기간 등 정확한 보장내용을 이해한 후 계약 체결하는 것이 중도 해지로 인한 손해를 방지하는 길이다.

3) 계약전 알릴 의무사항 알리기

보험계약자 또는 피보험자는 보험계약청약서 작성시 계약 전 알릴 의무사항을 반드시 청약서상에 해당 질문표를 기재하여 보험회사에 알려야 한다. 질문표에 표시하지 아니하고 설계사에게만 과거병력 등을 알려주는 것은 계약 전 알릴 의무사항을 이행한 것으로 보지 않아 보험사고가 발생하더라도 계약 전 알릴의무 위반으로 보험금이 지급되지 않거나 계약도 해지될 수 있다.

4) 자필로 서명하기

보험계약청약서는 반드시 계약자 본인이 직접 작성해야 한다. 청약서 및 상품설명서 마지막 부분에는 보험계약자가 설명 받은 내용 등을 확인하고 자필서명을 하도록 되어 있

는데, 이 때 서술 및 서명을 기입하기 전에 한 번 더 관련 내용을 충실히 설명 받고 확인했는지 여부를 체크해야 한다. 왜냐하면 이후 계약자의 자필서명이 되어 있는 사항은 계약자 본인이 모두 인정한 내용임을 의미하므로, 후에 청약이나 계약내용 관련하여 분쟁이 생길 경우 충분히 내용을 파악하지 못한 계약자의 책임으로 남기 때문이다.

5) 보험증권 확인하기

보험증권은 최종적으로 체결된 계약 내용을 파악 할 수 있는 것으로 계약자는 청약서 부본, 상품설명서, 약관 및 증권을 반드시 챙겨 둘 필요가 있다. 특히, 증권을 받으면 최종적으로 본인이 가입하고자 했던 상품과 일치하는지 여부를 다시 확인 후 관련 서류를 함께 보관하는 것이 바람직 한다. 그리고 상품이 다른 경우 계약을 취소하여 계약자의 권리를 적극적으로 행사하여야 한다.

한편, 보험계약 가입 후 보험회사의 보험사고에 대한 보장이 개시되는 것은 1회 보험료가 납입되는 시점이다. 따라서 1회 보험료를 납입한 경우, 반드시 보험회사가 발행한 영수증을 받아야 한다. 혹시라도 보험가입 직후 보험사고가 발생하는 경우 보험료 납입에 대한 증빙이 불비하여 보험사고에 대한 보상을 받지 못할 수도 있으므로 1회 보험료 영수증도 반드시 관련 서류와 함께 보관하는 것이 바람직하다.

6) 보험계약 철회하기

청약서에 보험상품 가입의사 표시로서 자필서명을 한 이후라도 단순히 마음이 바뀌거나 보장내용이 설계사의 설명과 다르거나 더 좋은 상품으로 변경하고자 하는 경우에는 당해 금융회사의 고객만족센터(콜센터)에 전화를 하여 철회방법을 문의하고 안내받은 절차를 따르면 된다.

또는 청약서부본 뒷면에 철회신청서 양식과 함께 철회방법이 소개되어 있으므로 해당사항을 기재하여 철회하면 된다. 단, 철회기간은 청약일로부터 15일이다. 그러나 계약관련 서류(예를 들어 약관, 보험증권 등)를 받지 못했거나, 청약서상에 자필서명 누락 등 형식요건의 결격사유가 있는 경우에는 청약일로부터 3개월 이내에 계약취소가 가능하다.

마. 전자금융 거래시 유의사항

최근의 금융거래는 금융회사의 창구 이외에 컴퓨터 및 정보통신기술을 적용하여 인터

넷, 전화, 핸드폰 등을 이용한 전자금융거래가 증가하고 있다. 그러나 전자금융거래가 늘어나면서 해킹 등을 통한 전자금융사고도 증가하고 있다. 따라서 전자금융 거래시에는 다음 사항을 주의해야 한다.

1) 비밀번호는 철저히 관리해야 한다.

인터넷 사이트의 회원가입시 설정한 로그인 비밀번호와 공인인증서, 계좌, 신용카드, 비밀번호는 서로 다르게 설정해야 한다. 또한 설정된 비밀번호는 금융회사 직원 등 누구에게도 알려주지 말아야 한다.

2) 피싱사이트인가를 확인해야 한다.

최근에는 은행이나 쇼핑몰, 온라인 게임몰 등 유면한 기관을 사칭하여 가짜 홈페이지 주소가 들어있는 이메일을 보내고 가짜 홈페이지에 개인정보를 입력하도록 유도한 뒤 수집한 정보를 악용하는 신종 금융사기 수법이 증가하고 있다. 따라서 은행 인터넷뱅킹 사이트를 모방한 피싱 공격에 속지 않기 위해서는 잔액을 먼저 조회하여 최근의 잔액을 확인하여 피싱사이트에 속지 않도록 해야 한다. 가짜 은행 사이트는 잔액조회가 되지 않는다.

* 피싱이외에 파밍(pharming)이라는 신종 사기 수법도 있다. 파밍은 해커가 PC의 호스트파일(인터넷 주소를 알려주는 파일)을 조작해 고객은 진짜 금융회사 사이트에 접속하려고 해도 가짜 사이트로 접속을 유도하여 개인정보를 훔치는 사기 수법이다.

3) 공인인증서는 USB 등 이동저장장치에 보관해야 한다.

공인인증서는 인터넷뱅킹에서 신원확인 및 거래사실 증명 등을 위해 사용되는 전자 인감이다. 공인인증서를 해킹위험에서 예방하고 보다 안전하게 이용하기 위해서는 USB, CD 등과 같은 이동식 저장장치에 저장해야 한다. 특히 전자우편 보관함과 같이 공동으로 사용하는 포탈사이트, 웹하드 등에는 공인인증서를 절대 보관해서는 안 된다.

4) PC의 보안프로그램에 자동 보안업데이트를 설정해야 한다.

최신의 해킹 공격을 예방해 주는 보안프로그램의 패치를 위해서는 윈도우 자동 업데이트 기능을 이용해야 한다. 자동 업데이트 기능을 한번만 설정하면 최신 보안프로그램의 패치를 자동으로 업데이트해 주기 때문에 편리하고 안전하게 인터넷을 이용할 수 있다.

5) SMS를 적극 이용해야 한다.

전자금융을 이용한 계좌 이체내역, 신용카드 사용내역 등 전자금융거래 이용내역을 실시간으로 알려주는 SMS(휴대폰문자서비스)를 이용하여 타인이 무단으로 전자금융거래를 이용하였을 경우 이를 인지하여 피해를 예방할 수 있다.

6) 전화, 현금인출기, 인터넷 등 전자금융매체를 이용한 환급사기에 주의 하세요.

최근 경찰, 검찰, 국세청, 금융감독원, 우체국, 건강보험공단 등의 직원을 사칭하여 전화로 세금, 범칙금, 보험료 등을 환급해 주거나, 신용카드 분실에 따른 결제금액이 필요하다며 계좌번호 또는 현금인출기 조작을 요구하는 것은 사기이므로 주의가 요구 된다.

2. 신용카드 이용시 유의사항

가. 신용카드 회원가입시 유의사항

신용카드는 현금을 대신하는 지불결제 수단으로 판매신용, 할부신용, 현금대출, 카드론 등 다양한 형태의 신용을 제공한다. 이자나 수수료의 지급 없이 최장 50여일 정도의 신용을 제공하고, 현금이 필요하면 현금서비스나 카드론으로 현금을 조달할 수 있으며, 각 카드사가 제공하는 다양한 부가서비스 혜택을 누릴 수 있다.

그러나 신용카드의 편리함 이면에는 충동구매와 소비조장이라는 양면성이 있다. 따라서 신용카드는 자신의 소득수준을 고려하여 꼭 필요한 경우에만 발급받아 사용해야 한다. 신용카드를 이용한 구매는 구매력 자체를 증가시키는 것이 아니라 미래의 소득을 현재화시켜 사용하는 도구이다.

따라서 자신의 상환능력을 넘어서는 신용카드의 사용은 미래의 부채만 증가시키게 되므로 신용카드 회원 가입시 다음의 사항을 유의하여야 한다.

(1) 신용카드회원 가입시 유의사항

① 신용카드는 본인이 신청하고 본인만 발급받을 수 있다. 다만 가족회원의 경우에는 가족회원의 동의를 얻어 본인회원이 신청할 수 있다.

② 신용카드는 꼭 필요한 경우에만 발급 받고 사용하지 않는 신용카드는 해지하여 불필요한 연회비 납부 및 신용카드 분실 등에 따른 불이익을 당하지 않도록 주의해야 한다.

③ 신용카드 회원으로 가입하여 카드발급을 신청한 경우, 최초년도 연회비는 반드시 납부해야 하며, 1년 이상 사용하지 않은 카드의 연회비는 부과하지 않게 된다. 사용하지 않는 신용카드는 카드 해지를 통해 정리하는 것이 바람직 한다.

④ 신용카드사가 회원에게 제공하는 서비스는 다양한 종류가 있으나, 경우에 따라서는 회원에게 연회비 등을 통해 부담시키고 있으므로 제공되는 서비스 및 연회비 등을 충분히 살펴보고 자신에게 맞는 신용카드 발급을 신청해야 한다. 특히 최근에는 신용카드사가 제공하는 부가서비스를 이용하기 위해서는 전월에 일정금액 이상을 사용해야 하기 때문에 부가서비스만 보고 신용카드를 발급받을 경우 과소비에 의한 부채만 증가하게 된다.

또한 국내외 겸용카드(VISA, MasterCard, AMEX, JCB 등)는 국내뿐만 아니라 해외에서도 사용이 가능하나 국내전용카드에 비해 연회비가 비싸고 국내 이용에는 차이가 없으므로 해외에서의 카드사용계획이 없는 경우는 국내전용카드를 발급받는 것이 연회비를 절약할 수 있다.

⑤ 신용카드는 미래의 소득을 현재화시켜 사용하는 것으로 과도한 신용카드 사용을 자제하고, 본인 소득 수준 및 상환 능력 등을 고려하여 이용한도를 설정하여 이용해야 한다.

나. 신용카드 수령 후 유의사항

(1) 신용카드 서명란에 서명

신용카드 회원은 카드를 발급받는 즉시 카드 서명란에 본인이 직접 서명하여야 한다. 서명은 신용카드 이용시 본인확인에 사용되며 미서명시 도난분실 등에 의한 부정사용시 보상에서 제외될 수 있다.

(2) 사용등록을 마쳐야

신용카드 배송시 카드는 사용정지 상태로 배송된다. 따라서 카드의 사용을 위해서는 카드사 홈페이지, ARS나 영업점 방문을 통해 카드번호, 비밀번호, 주민번호 등을 입력하여 사용등록을 마쳐야 정상적인 카드사용이 가능하다. 다만, 본인이 직접 수령한 것이 확인되는 경우는 2~3일이 경과한 후 자동사용등록이 되므로 유의하여야 한다.

(3) 보관 및 이용시 선량한 관리의무 준수

신용카드는 카드의 명의인만이 사용할 수 있으며, 이를 대여하거나 양도 또는 담보로 제공할 수 없습다. 또한 본인 이외의 배우자, 가족 등 다른 사람이 카드를 이용하게 해서는 안되며, 제3자에게 대여, 양도 또는 담보로 이용금지 및 선량한 관리자로서의 주의*를 다하여 이용 관리하도록 관련 법규 및 약관 등에 명시하고 있다.

* 선량한 관리자의 주의의무 정도에 대해서는 판례에 따르면 '적어도 현금과 같은 정도의 주의'를 하여야 한다고 판시하였다.(대판 85다카2273)

다. 신용판매 이용시 유의사항

(1) 신용카드 분실·도난시 유의사항

1) 도난·분실신고

신용카드 회원이 카드를 분실하거나 도난을 당한 경우에는 즉시 카드사에 전화 또는 서면 등으로 신고하여야 한다. 회원이 사고 신고를 한 경우 그 사고신고 접수일로부터 60일전 이후에 사용된 금액에 대해서는 회원에게 과실이 있는 경우를 제외하고는 카드사로부터 보상을 받을 수 있다.

그러나 회원이 분실·도난사실을 인지하고 정당한 사유 없이 신고를 지연하여 부정사용의 피해가 확대된다면 이는 회원의 과실에 기인한 것으로 볼 수 있으며 경우에 따라서는 보상에서 제외될 수 있다.

2) 도난·분실신고시 카드회원이 손실 부담하여야 하는 경우

① 회원의 고의에 의한 부정사용의 경우

신용카드를 분실도난 당하지 않은 회원이 허위로 분실도난 신고를 하고, 사실상으로는

본인 또는 제 3자가 그 카드를 사용한 경우 보상을 받을 수 없다.

② 카드의 미서명

신용카드 거래는 회원이 매출전표에 카드상의 서명과 동일하게 서명하고 가맹점은 서명의 일치 여부를 확인함으로써 그 카드가 회원 본인에 의하여 정당하게 사용되었는지를 판단하게 된다. 그러나 카드를 발급 받은 회원이 서명하지 않은 상태에서 카드를 도난·분실당한 경우 부정사용자로 하여금 손쉽게 그의 서명을 무단 기재하는 것을 가능하게 함으로써 부정사용을 용이하게 하는 결과를 낳게 된다. 이는 회원의 카드의 관리책임을 소홀히 한 중과실에 해당하는 것으로 이에 대한 보상은 제외된다.

③ 관리소홀

카드회원은 카드의 소지인으로서 그 카드를 선량한 관리자의 주의로 보관할 책임을 집니다. 그럼에도 이러한 책임에 반할 관리소홀로 분실도난을 당한 경우 부정사용에 회원이 책임을 지게 된다. 따라서 신용카드는 선관주의의무에 따라 현금에 준하는 수준으로 관리하여야 한다.

④ 대여·양도·보관·이용위임·담보제공·불법대출

신용카드는 카드의 명의인만이 사용할 수 있으며, 이를 대여하거나 양도 또는 담보제공을 할 수 없음을 관련 법규에서 명시하고 있다. 신용카드는 카드회원의 신용에 근거하여 보증인 없이 회원에게 교부되는 일신전속적(一身專屬的)인 것이다. 따라서 신용카드를 타인에게 빌려주거나 보관하게 하던 중 분실 도난되어 부정사용이 발생하게 되면 피해금액에 대해 보호받을 수 없다.

⑤ 회원의 가족·동거인에 의한 부정사용 발생 경우

일부 신용카드회원은 신용카드를 배우자나 가족에게 양도하여 사용토록 하기도 하는데 도난·분실 등으로 부정사용될 경우 보호대상에서 제외된다. 따라서 가족일 경우라 할지라도 신용카드를 대여·양도하지 않아야 하며, 필요시에는 가족카드를 발급받아 사용하여야 한다.

⑥ 카드를 이용하여 상품구매 등을 위장한 현금융통 등의 부당행위 경우

신용카드는 재화와 용역의 구매 및 이용 후 현금처럼 지불수단으로 이용해야 한다. 그러나 신용카드를 이용하여 현금융통의 목적으로 상품권이나 현물 구매 결제를 하는 이른바 카드깡*은 관련 법규인 여신전문금융업법에서 금지하고 있다.

* 사채업자가 특정 카드 가맹점과 짜고 급전이 필요한 신용카드 회원에게 허위로 매출을 일으키고 물품의 양도 없이 이를 현금화시킨 후, 이자와 수수료 등의 명목으로 일부를 떼고 회원에게 대출해 주는 행위

여신전문금융업법에 따르면 물품의 판매 또는 용역의 제공을 가장하거나 신용카드에 의해 물품용역 등을 구매하도록 한 후 신용카드 회원이 구맹한 물품용역 등을 할인하여 매입하는 행위에 대해 금하고 위반시 3년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처할 수 있다고 명시하고 있다.(70조 벌칙) 따라서 신용카드 현금융통 등의 부당행위는 부정사용에 있어 보상에서 제외된다.

⑦ 비밀번호 관련

신용카드 약관은 현금서비스 및 카드론, 전자상거래 등 비밀번호를 이용하는 거래에서 비밀번호가 누설되어 부정사용이 발생된 경우 그 책임이 회원에게 귀속됨을 명시하고 있다. 따라서 신용카드 비밀번호는 주민번호나 전화번호 등 알기 쉬운 번호로 지정하면 안되며, 비밀번호를 타인에게 절대 알려주어서도 안된다. 다만, 저항할 수 없는 폭력이나 자기 또는 친족의 생명신체에 대한 위해로 인해 비밀번호를 누설한 경우 등은 보호받을 수 있다.

⑧ 명의도용 부정발급

신용카드 부정발급은 신용카드 신청인이 아닌 권한이 없는 제3자가 신용카드를 신청 발급 받은 경우를 의미한다. 여신전문금융업법은 신용카드사는 신용카드의 발급신청이 있는 경우에 한해서 발급할 수 있으며 신용카드를 발급함에 있어서 본인인지 여부를 확인하도록 규정하고 있다. 따라서 명의도용에 의해 신용카드가 발급되어 발생한 카드대금에 대해서는 신용카드 명의인에게 책임을 물을 수 없다.

(2) 철회권・항변권

1) 할부철회권

할부철회권이란 물품 및 용역의 구매금액이 20만원을 초과*하는 할부매출에 대하여 일정기간이내에 그 매매계약을 철회할 수 있는 권리를 말한다.

* 「할부거래에 관한 법률」에서는 일반 할부거래의 경우 할부가격이 10만원 이하, 신용카드를 이용한 할부거래의 경우 할부가격이 20만원 이하인 할부계약의 경우에는 철회권을 행사할 수 없다고 명시하고 있다.

비싼 물건을 충동구매한 경우 회원은 매출일로부터 7일 이내에 가맹점과 카드사에 서면으로 할부거래의 철회를 요청할 수 있다. 효력이 발생하는 시점은 서면을 발송한 날로부터이며, 철회는 반드시 서명으로 하여야 한다.

다만, 자동차, 소프트웨어, 냉장고 및 세탁기, 낱개로 밀봉된 음반, 비디오물 및 소프트웨어 등 사용에 의하여 그 가치가 현저히 감소될 우려가 있는 것은 철회권이 적용되지 않습니다. 또한 신용카드 거래의 경우 할부가격이 20만원 이하인 할부계약의 경우 철회권 행사가 제한된다.

2) 할부항변권

할부항변권은 계약을 철회할 수 있는 기간이 지났다 하더라도 할부금 지급을 거절할 수 있는 권리로 소비자가 20만원이 넘는 물건을 3개월 이상 할부로 구입한 뒤 합당한 이유가 있을 때 할부금 잔액을 내지 않아도 되는 권리이다.

할부계약이 무효·취소 또는 해제된 경우, 물건에 하자가 있는데 판매자가 책임을 못 질 경우, 예정일까지 물건을 받지 못했을 경우 등이 해당된다. 예를 들어 영어잡지 1년 구독 비용이 30만원으로 신용카드 회원이 이 비용을 10개월 할부로 결제하였으나, 5개월째부터 잡지가 배달되지 않는다면, 이 회원은 할부거래계약서상의 항변요청서를 작성하여 카드사에 내용증명으로 보낼(항변권 행사) 경우 나머지 할부대금 18만원을 내지 않아도 되는 것이다.

① 요건

- 구매 물품의 금액이 20만원 이상인 할부매출 중 할부계약기간이 남아 있는 경우
- 할부 계약이 무효, 취소 또는 해제된 경우
- 구매물품이 할부 계약시 약정한 시기까지 회원에게 인도 또는 제공되지 않은 경우
- 가맹점이 하자담보책임을 불이행한 경우
- 기타 매도인의 채무불이행으로 인하여 할부계약의 목적을 달성할 수 없는 경우

② 행사의 제한

- 할부 선결제 등으로 인하여 이미 할부기간이 만료되었을 경우
- 상거래 목적의 할부거래의 경우

〈철회권과 항변권의 비교〉

구분	철회권	항변권
공통요건	거래금액이 20만원 이상이고 할부기간이 3개월 이상인 거래	
적용대상	본인의 의사에 따라 매출이 이루어졌더라도 이를 취소하고 싶은 경우	결제한 물건 서비스가 당초 설명과 상이하거나 약속대로 이행되지 않은 경우
요청기간	통상 거래일 또는 물건 인도일로부터 7일 이내	할부기간중 언제든지 행사 가능
행사방법	카드사와 가맹점에 내용증면 발송	
예외	상행위 목적의 할부거래- 소비자권익 보호를 위해 제정된 할부거래법상의 취지상 영리행위는 보호대상에서 제외	

(3) 기한의 이익 상실

기한의 이익 상실이란 할부 계약에 따라 매월 일정하게 납부해야 하는 할부금을 나누어서 내지 않고 한꺼번에 모두 갚아야 하는 것을 말하는 것으로 다음의 경우가 해당된다.

- 신용카드 이용대금을 5만원 이상 또는 10일 이상 연체하였을 경우
- 소비자 파산을 신청하였거나 신용정보 집중기관에 채무불이해자로 등재된 경우
- 할부금을 다음 기일까지 계속해서 2회 이상 내지 않고 내지 않은 금액이 할부가격의 10분의 1을 초과하는 경우

할부금의 연체로 인하여 기한의 이익을 상실할 경우 이자 뿐만 아니라 나머지 할부금을 일시에 갚아야 하기 때문에 어려움에 처하게 된다.

(4) 리볼빙결제 이용시 주의사

리볼빙결제는 신용카드대금중 일정 부분 이상의 대금만 결제하면 잔여 결제대금 상환이 자동적으로 연장되고, 잔여 이용한도 내에서는 신용카드를 계속 이용할 수 있는 결제방식이다.

리볼빙결제시 결제대금의 상환방법은 정률법과 정액법이 있다. 정률법은 리볼빙 이용금액에 대하여 일정비율에 해당하는 금액을 매월 상환하는 방식으로 회원은 결제요청비율을 5~100% 사이에서 1% 단위로 지정 할 수 있다. 반면 정액법은 리볼빙 이용금액에 대하여 일정금액에 해당하는 금액을 매월 상환하는 방식이다.

리볼빙결제는 결제대금의 전부를 일시에 갚지 않아도 되기 때문에 카드이용자의 단기 유동성을 개선하여 소비여력을 확대시킬 수 있다. 그러나 대금결제가 장기화되고 결제대

금이 누적되면서 이자부담이 증가하게 된다. 또한 당장 결제해야 하는 신용카드 결제대금이 줄어듬에 따라 현재의 소비를 과소 인식하여 무분별한 소비행태로 미래의 부채를 증가시키게 된다.

따라서 꼭 필요한 경우에만 리볼빙결제를 이용하고 가용자금에 여유가 있으면 즉시 남은 결제자금을 상환하는 것이 이자부담을 줄일 수 있는 방법이다. 또한 리볼빙결제를 이용하지 않을 경우에는 반드시 카드사에 알려 불필요한 이자부담을 하지 않도록 주의해야 한다.

(5) 신용카드 포인트 사용시 유의사항

신용카드사들은 회원의 신용카드 이용 제고를 위해 다양한 포인트제도를 도입하여 운영하고 있다.

1) 포인트 유효기간

적립된 포인트의 유효기간은 신용카드사 및 신용카드 종류에 따라 다릅니다. 일반적으로 신용카드 포인트의 유효기간은 적립일로부터 5년이며, 유효기간이 경과된 포인트는 소멸된다. 신용카드사들은 소멸예정 포인트에 대하여 카드사 홈페이지, 청구서 등을 통해 회원 본인에게 안내하여 포인트 소멸에 따른 불이익이 없도록 하고 있으므로 적립된 포인트는 회원 본인이 적절하게 사용하여야 한다.

신용카드가 정지·해지된 경우에도 적립된 포인트는 일정기간 동안 유지된 후 소멸되므로 신용카드의 정지·해지시에는 적립된 포인트를 확인하여 사용여부를 확인하여야 포인트 소멸에 따른 불이익을 방지할 수 있다.

유효기간이 지나 소멸되는 포인트는 포인트 소멸 내역을 대금청구서 등을 통해 회원에게 사전 고지하고 있으며, 신용카드사 홈페이지 등을 통해서도 소멸된 포인트 및 향후 소멸될 포인트를 확인할 수 있다.

2) 포인트 적립

신용카드 포인트의 적립방법이나 적립비율은 카드사별로 차이가 있다. 카드사들은 이용금액이나 카드 종류별 적립비율을 차등화하고 있으므로 약관과 포인트 관련 부속명세서 등을 잘 살펴보아야 한다.

일반적으로 포인트 적립은 카드이용대금을 결제일에 정상적으로 완납한 경우 전액 적립되며, 결제대금 중 일부만 결제하고 나머지가 연체되었더라도 일부 결제된 금액에 대하여 포인트를 적립하거나 각 사가 정하는 일정기간 이내에 신용카드대금을 완납한 경우 결제금액에 해당하는 포인트를 적립할 수 있도록 하고 있다.

다만 현금서비스, 카드론, 연회비, 이자, 기타 제수수료, 포인트 사용금액 등은 카드사가 별도 정하지 않는 한 적립대상에서 제외될 수 있다.

3) 포인트 사용

신용카드 포인트 사용은 카드사별로 차이가 있다. 적립된 포인트는 신용카드 연회비납부, 결제대금 차감, 캐쉬백, 인터넷 쇼핑몰, 제휴가맹점 등 다양한 사용처에서 이용할 수 있다.

(6) 선포인트 결제 이용시 유의사항

선포인트 결제는 신용카드 회원의 물품구입시 카드사가 물품금액의 일부를 대납하여 주고 신용카드 회원은 카드사가 대납하여 준 금액을 향후 일정기간(3년) 동안 포인트로 갚아 나가는 방식이다. 선포인트 결제는 카드사 마다 세이브 포인트, 포인트 세이브, 하이 포인트 등으로 불리워지고 있다.

초기의 선포인트 결제는 주로 자동차 구입시에 이용되었으나, 최근에는 핸드폰, 가전제품, 네비게이션, 노트북, 카메라, 여행상품, 대출이자 등으로 그 대상이 확대되면서 선포인 결제를 위한 전용 신용카드가 출시되거나 기존의 포인트제도를 변경하는 서비스가 제공되고 있다.

이러한 선포인트 결제는 회원이 제품구입시 할인받은 금액 만큼을 카드사 비용으로 먼저 회계처리하고 회원은 이를 포인트 상환하는 포인트선지급 방식과 제품 구매시 할인받은 금액을 회원이 할부거래 방식으로 갚아 나가는 포인트 연계 할부 방식이 있다.

그러나 선포인트 결제를 이용한 물품구입은 할인이나 무상구매가 아니라 회원이 물품을 구입한 이후 신용카드를 사용하면서 적립되는 포인트로 할인된 금액을 갚아야 하는 일종의 채무이다.

특히 포인트 연계 할부 방식의 경우에는 할부거래에 따른 이자 부담과 함께 연체시에는 금융거래상의 불이익을 당할 수도 있기 때문에 주의해야 한다.

따라서 포인트 연계 할부거래방식의 경우에는 별도의 할부거래 약정서를 마련하여 거

래조건, 상환의무 등을 소비자에게 충분히 설명한 후 약정서를 교부토록 하고 있다. 약정서에는 포인트 적립 및 적립제한 조건, 포인트로 할부채권을 상환하기 위한 필요사용액, 필요사용액 미달시 현금상환의무, 미상환시 불이익 및 상환 후 잔여 포인트의 활용 방법, 포인트 거래조건 변경시 카드사의 사전고지, 기타 회원의 권리제한·의무이행 사항 등에 대해 명시하고 있으므로 이용하기 전에 반드시 약관과 약정서 등을 잘 살펴 보아야 한다.

(7) 카드론・현금서비스 이용시 유의사항

현금서비스는 신용카드 회원이 카드사로부터 소액의 자금을 대출받는 것으로 신용카드 이용실적과 회원의 신용도에 따라 손쉽게 이용할 수 있다는 장점이 있다. 특히 대출 관련 서류 없이 키드사가 부여한 한도내에서 ATM, 전화 , 인터넷 등을 이용하여 현금서비스를 받을 수 있다.

그러나 대출기간이 최장 50여일 정도의 단기로 일반대출 보다는 이자율이 훨씬 높고, 다음달 결제일에 원금과 이자 그리고 취급수수료를 갚아야 한다. 따라서 높은 이자율을 부담하면서 돌려막기의 악순환이 지속될 수 있으므로 주의해야 한다. 꼭 필요한 경우에만 이용하고 가용자금의 여유가 생기면 선결제 등을 이용하여 바로 갚아야 이자부담과 돌려막기나 연체 등에 의한 불이익을 최소화할 수 있다.

카드론은 현금서비스에 비해 대출기간이 3~24개월로 비교적 길지만 이자율은 현금서비스와 비슷한 수준이어서 오래 사용하기에는 이자부담이 크므로 유의해야 한다.

(8) 신용카드 해지 관련 유의사항

앞에서 살펴 본 것처럼 사용하지 않는 신용카드를 계속 가지고 있는 경우에는 연회비 부담과 함께 도난・분실에 따른 불이익을 받을 수 있다. 따라서 사용하지 않는 신용카드는 카드사에 연락하여 반드시 해지해야 한다.

신용카드 해지는 카드사를 직접 방문하거나, 홈페이지, 전화 등을 이용하여 할 수 있다. 또한 회원이 최종 사용일(신용카드 발급후 전혀 사용하지 않는 경우에는 발급일 기준)로부터 1년 이상 카드를 사용하지 않은 경우에는 카드사가 1년이 경과한 날부터 3개월 이내에 계약해지 의사를 확인토록 하고 있으므로 이 때 계속 사용 여부를 알려 주어야 한다.

회원이 신용카드를 해지한 경우라도 개인정보 삭제를 요청하지 않았다면 사용하지 않은 포인트는 일정기간 동안 유지되므로 해지 전후에 잔여 포인트 유무를 확인해야 한다.



제 6 장

FINANCIAL SUPERVISORY SERVICE

주요국의 금융소비자보호 제도

1. 영 국

영국의 금융소비자보호정책수립 업무는 FSA(Financial Services Authority)에서 이루어지며 그 외에도 금융교육, 금융정보 제공 및 홍보업무를 수행한다. 금융민원은 FOS(Financial Ombudsman Service)에서 처리한다. FOS는 FSA 산하의 독립적인 기구로서 「금융서비스·시장법(Financial Services and Market Act 2000)」에 따라 2001년 설립된 기구로 기존의 은행업무 Ombudsman, 주택금융공제조합 Ombudsman, 보험 Ombudsman, 투자 Ombudsman, FSA 민원사무국 등을 통합한 것이다.

FSA와 FOS간 업무분장은 FSA는 금융소비자보호제도 기획, 교육, 홍보 및 FOS 감독업무를 수행한다. FOS는 금융민원 처리업무를 수행하며 이 경우 FSA는 FOS의 금융민원 조정결정에는 간여할 수 없다. FOS의 조직형태 및 주요 업무 내용을 살펴보면 법적형태 및 재원은 공적민간기구로 금융회사 분담금으로 운영되고 있으며, 조직 구성은 400명 정도의 임직원 및 20명 정도의 옴부즈만으로 구성되어 있다.

FOS의 결정은 10만파운드(약 1억 7천만원) 범위 내에서 편면적 구속력을 가진다. 즉 금융회사에게는 결정내용을 수용해야 하는 강제성이 있으나 소비자에게는 강제성이 없는 방식을 취하고 있다. 이 경우 FOS는 FSA의 감독을 받는 금융회사의 민원은 물론 당해 금융감독대상이 아닌 금융회사의 민원까지도 조정업무 수행이 가능하다. 전자를 강제관할(Compulsory Jurisdiction), 후자는 임의관할(Voluntary Jurisdiction)이라고 칭하기도 한다. 연간 약 50만여건의 금융민원을 상담하고 약 9만여건을 민원으로 접수하여 처리하고 있으며 이중 40% 정도는 초기단계에서 해결하고 50% 정도는 조사 등 공식적인 처리과정에서 해결(수용율 약 25%)하며 약 10% 정도만 Ombudsman에 의해 조정 결정(수용율 약 37%)이 이루어진다. FOS의 민원처리에서 특이할 사실은 당해 금융회사와의 조정을 거친 민원만을 접수한다는 점이다.

FSA는 FOS 위원장과 이사의 임면권 행사, 예산 등에 대해 승인권을 행사하며 구체적 사항들은 FSA와 FOS간 MOU를 통하여 해결한다.

2. 호 주

금융소비자보호정책수립 업무는 공적민간기구인 ASIC(Australian Securities and Investments Commissions)에서 수행하여 그 외에도 ASIC에서는 그 밖에 민원상담, 소비자교육, 금융정보제공 등 업무도 수행한다.

금융민원업무는 은행의 경우 BFSO(Banking and Financial Services Ombudsman)에서 담당하는 등 금융권역별로 8개의 독립적인 기구에서 수행한다. 예를 들면 보험의 경우 IOS(Insurance Ombudsman Service Limited), 증권·투자의 경우 FICS(Financial Industry Complaints Service)에서 담당한다.

독립기구에 접수된 민원은 ASIC가 정한 일정기준, 즉 처리기한, 처리대상, 보고절차 등에 따라 우선 금융회사 자율조정절차를 거치도록 하고 자율조정이 안된 경우 독립적인 기구에서 처리하는 방식을 취한다.

BFSO의 법적형태는 1990년 설립한 유한회사이며 운영재원은 은행분담금으로 운영한다. 이사회는 총 7인으로 외부위원장, 회원은행(3인), 소비자(2인), 소기업(1인)으로 구성되어 있다.

BFSO는 6년이 미경과한 민원을 처리대상으로 하며, BFSO의 결정은 15만달러(약 1억 6천만원) 내에서 편면적 구속력을 가지며, 단계적인 민원해결 절차를 채택하고 있다. 1차적으로는 금융회사 자율적인 조정노력, 다음은 BFSO의 자체 조사·권고, 마지막으로 옴부즈만에 대한 최종 조정하는 방식이다. 연간 6천여건의 민원을 접수하여 35%(약 2,100건)는 상담 등 단계에서 해결, 58%(약 3,600건)은 은행이 자율적으로 해결, 나머지 7%(약 400건)는 조사단계에서 해결 또는 조정하고 있다.

3. 미 국

현재 미국의 금융감독체계는 각 금융영역별로 분산되어 있으며, 이에 따라 금융민원도 개별 감독기관이 접수하여 처리하고 있다.

금융소비자보호정책 수립은 은행의 경우 FRS(연방준비제도이사회)와 OCC(통화감독청), 증권은 SEC(증권거래위원회), 보험은 주 보험청 등 금융감독기관에서 수행하며, 금융소비자교육의 효율적인 추진을 위해 재무부에 금융교육국(OFE)을 설치하였다.

금융민원업무는 금융권역별로 담당 기관이 상이한 형태이다. 은행은 FRS, OCC, AAA (미국중재협회) 등에서 처리하고 있으며 FRS의 경우 직원 1,900여명 가운데 90여명이 소

비자보호부서에서 근무하고 있다. 증권은 NASD(증권업협회)에서 민원업무를 수행하고 있으며 SEC는 NASD 등의 민원서비스제도 운영을 감독하되 그 결정에 대하여 독립성 부여하는 방식을 취하고 있다. 보험은 주 보험청, AAA(미국중재협회) 등에서 민원업무를 수행한다.

그러나 글로벌 금융위기 이후 감독사각지대의 해소를 위해 감독체계 개편이 필요하다는 의견이 제기되면서 별도의 소비자보호기구 설립에 관한 논의가 진행되고 있다.[4)]

4. 독 일

금융소비자보호정책수립 업무는 정부조직인 BaFin(The Federal Financial Supervisory Authority)에서 수행한다. BaFin에서는 그밖에 민원상담, 소비자교육, 금융정보 제공 및 홍보업무도 이루어지고 있다.

금융민원업무는 금융권역별로 담당 기관이 상이하다. 독일의 금융시스템은 은행에서 증권업무까지 포괄하는 Universal Banking System으로 금융민원처리도 이러한 시스템을 반영하여 은행·증권의 경우 연방은행연합회(BdB)에서 수행한다. 보험은 보험옴부즈만(Versicherungsombudsmann)에서 이루어진다. 이 기관은 2001년 출범한 사단법인으로 보험회사 분담금으로 운영되고 5,000유로(약 770만원) 내에서 편면적 구속력을 가지고 있다.

5. 캐나다

금융소비자보호정책수립 업무는 은행과 보험의 경우 정부조직인 OSFI(Office of Superintendent of Financial Institutions), 증권은 주정부 또는 증권위원회에서 수행한다

한편, 2001년 캐나다 연방정부에 의해 설립된 소비자보호기구인 FCAC(Financial Consumer Agency of Canada)에서는 금융소비자교육, 금융정보제공, 금융소비자보호 관련 법규준수 여부 등 감시하는 역할을 수행하고 있으며, 특히 금융교육 및 금융이해력 프로그램을 운영하는 등 소비자교육에 주력하고 있다.

---

4) 미국 재무부는 2009.6월 별도의 금융소비자보호기구(CFPA: Consumer Financial Protection Agency))를 신설하여 FRB의 신용카드, 모기지 상품 등에 대한 소비자보호 업무 이관 계획을 포함한 금융개혁법안을 발표한 가운데 미국 하원은 2009.12.11 동 법안에 대하여 찬성 223, 반대 202로 통과시켰으며, 도드 미 상원의장은 2010.3.15. CFPB를 FRB에 설치하는 등 FRB의 권한을 강화하는 내용의 법안을 발의하였다.

금융민원업무는 OBSI(Ombudsman for Banking Services and Investment) 등 5개 독립적인 기구에서 금융권역별로 수행한다. OBSI는 2002년 설립된 사단법인으로 금융회사 분담금으로 운영되며 35만달러(약 3억 9천만원) 내에서 편면적 구속력[5]을 가진다.

6. 시사점

해외 주요국들은 소비자보호정책과 금융교육을 동시에 수행함으로써 효과적인 소비자보호업무를 수행하고 있다. 이는 급변하는 금융환경으로 다양한 금융거래와 금융상품이 출시됨에 따라 효율적인 소비자보호를 위해 금융교육을 통한 사전 예방적 기능을 강화하고 있는 것이다.

또한 소비자보호기구는 각 나라의 특수한 여건을 반영하여 운영되고 있다. 영국처럼 감독기구가 건전성 감독과 상담 및 교육 등의 소비자보호업무를 수행하기도 하고, 캐나다처럼 건전성감독은 OSFI 및 주정부가 수행하고, 소비자교육 등의 소비자보호업무는 별도의 독립기구인 FCAC가 담당하기도 한다.

미국에서는 글로벌 금융위기 이후 감독사각지대 해소를 위해 기존에 FRB, SEC, OCC, OTS 등으로 분산된 감독체계를 통합하는 과정에서 감독체계 개편 논의와 함께 별도의 소비자보호기구를 설립하자는 논의도 진행되고 있다. 미국에서의 이러한 논의는 글로벌 금융위기가 건전성 감독과 영업행위 감독간 적정 균형 및 목적 달성 실패에서 비롯되었다는 인식에 근거한다.

즉 미국의 서브프라임 사태는 모기지대출상품 구조의 적정성, 금융소비자 및 시장에 미치는 파장 등을 고려한 영업행위 감독 부재에서 시작되었다는 분석이다. FRB는 서브프라임 모기지 영업행위 감독에 실패한 반면, SEC는 '투자은행(IB)에 대한 자율감독 프로그램' 도입 후 건전성 감독에 소홀했다는 비판이 제기되었다. 이러한 가운데 영업행위 감독의 필요성이 제기됨에 따라 CFPA 설립이 추진되고 있다. 이처럼 금융소비자보호의 효율성을 확보하기 위한 제도적 장치는 각 국마다 상이하게 나타나고 있다.

한편 해외 주요국은 민원처리의 효율성을 확보하기 위한 제도도 운영하고 있다. 영국의 경우 조정전치제도, 제기민원에 대한 편면적 구속력[5]을 부여함으로써 민원처리업무의 효율성을 극대화하고 있다. 우리나라의 경우에도 영국처럼 조정전치제도, 편면적 구속력, 분

5) 조정기구의 결정에 대하여 민원인이 이를 수용할 경우 금융회사는 조정기구의 결정을 수용하여야 하나, 민원인은 소송제기 가능

쟁조정절차 진행중 금융회사의 소제기 금지 등의 다양한 방안을 도입하여 민원처리 등의 소비자보호업무의 효율성을 제고할 필요가 있다.

〈외국 주요국과 우리나라 금융민원처리 체제〉

구 분	영 국	호 주	한 국
근거법률	FSMA(Financial Services and Market Act 2000)	FSRA(Financial Services Reform Act 2001)	금융위원회의 설치 등에 관한 법률
운영주체 및 형태	FOS(독립법인) 통합형태	8개 독립법인 개별형태	금융감독원 통합형태
자율조정 여부	전치주의 (금융회사 조정을 거친 민원만 접수)	전치주의 (접수민원은 먼저 금융회사 자율 조정으로 해결)	직접조정
운영비용 부담주체 (소비자의 비용 부담 여부)	금융회사 (없음)	금융회사 (없음)	금융감독원 (없음)
금융감독기관 감독 여부	감독	감독	-

〈주요 국가의 금융소비자보호업무 현황〉

1. 금융소비자보호정책

구 분	한 국	영 국	미 국
기관명	금융감독원	FSA	· 은행 : FRS, OCC · 증권 : SEC · 보험 : 州보험청
기능	정책수립,민원상담, 소비자교육, 정보제공, 민원조사, 분쟁조정 등	정책수립, 소비자교육, 정보제공 등	정책수립, 분쟁조정 등
법적형태	공적민간기구	공적민간기구	정부조직
설립 근거법	금융위원회의 설치 등에 관한 법률	Financial Services and Markets Act 2000	은행법, 증권거래법 등
설립연도	1998년	1997년	· FRS(1913년) · OCC(1863년)

구 분	독 일	호 주	캐나다
수립 기관명	BaFin (the Federal Financial Supervisory Authority)	ASIC (Australian Securities and Investments Commission)	· 은행 및 보험: OSFI(Office of Superintendent of Financial Institutions) · 증권 : 주정부 또는 증권위원회 · 소비자보호기구 : FCAC(Financial Consumer Agency of Canada)
기능	정책수립, 민원상담, 소비자교육, 정보제공 등	정책수립, 민원상담, 소비자교육, 정보제공 등	소비자교육, 정보제공, 소비자보호 관련 법규 준수 여부 감시 등
법적형태	정부조직	공적민간기구	· OSFI : 정부조직 · FCAC : 공적민간기구
설립 근거법	the Act Establishing the Federal Supervisory Authority	Australian Securities and Investments Commission Act 2001	the Financial Consumer Agency of Canada Act
설립연도	2002년	1998년	· OSFI : 1987년 · FCAC : 2001년

2. 금융민원의 처리 등

구 분	한 국	영 국	미 국		
			은행	증권	보험
기관명	금융감독원	FOS(Financial Ombudsman Service)	FRS, OCC, AAA 등	NASD	州보험청, AAA 등
법적형태	공적민간기구	공적민간기구 (FSA산하)	· FRS, OCC : 정부조직 · AAA : 사단법인	자율규제기구	정부조직
설 립 근거법	금융위원회의 설치등에관한 법률	Financial Services and Market Act 2000	공정거래법, The Federal Arbitration Act 등	증권거래법, 공정거래법 등	州보험법
설립연도	1998년	2001년	OCC : 1974년 AAA : 1926년	1938년	1859년
구속력 여부	당사자 모두에게 구속력 없음	금융회사에게는 구속력이 있으나 소비자에게는 구속력이 없음	중재는 구속력이 있으나 조정은 구속력이 없음		
금액한도	없음	100,000 파운드	-		
직원의 신분	민간인	민간인	· FRS, OCC : 공무원 · AAA : 민간인	민간인	· 주보험청 : 공무원 · AAA : 민간인
재원	금융회사 분담금	금융회사 분담금	금융회사 분담금	금융회사 분담금	州 재정
감독당국의 통제 여부	-	설립인가, 규정제개정권, 임면권, 정기보고	-	규정제개정권, 임면권	-

구 분	독 일	호 주	캐나다
기관명	· 은행 및 증권 : 연방은행연합회(BdB) · 보험 : 보험옴부즈만 (Versicherungsombudsmann)	· BFSO(Banking and Financial Services Ombudsman) · FICS(Financial Industry Complaints Service) 등 다수의 독립적인 별도 기구	· OBSI(Ombudsman for Banking Services and Investments) 등 5개의 독립적인 기구
법적형태	사단법인	사단법인	사단법인
설립 근거법	은행법 등	the Corporation Act 2001, the Financial Services Reform Act 2001	-
설립연도	은행 : 1992년 보험 : 2001년	2002년	2002년
구속력 여부	금융회사에게는 구속력이 있으나 소비자에게는 구속력이 없음	금융회사에게는 구속력이 있으나 소비자에게는 구속력이 없음	양 당사자에 구속력을 강제할 수 없으나 옴부즈만의 결정에 따르지 않을 경우 대외에 공표
금액한도	5,000유로	FICS의 경우 $600,000	$350,000
직원의 신분	민간인	민간인	민간인
재원	금융회사 분담금	금융회사 분담금	금융회사 분담금
감독당국의 통제 여부	-	설립인가, 정기보고	-



제 7 장

FINANCIAL SUPERVISORY SERVICE

맺음말

최근 미국을 비롯한 주요국에서는 2008년 글로벌 금융위기를 계기로 금융회사에 대한 감독 및 규제를 강화하는 움직임을 보이고 있다. 이와 함께 금융소비자 보호를 위한 각종 제도의 보완 또한 강조되는 추세에 있다. 미국의 경우 "월가개혁 및 소비자보호법(Wall Street Reform and Consumer Protection Act)"이 연방하원을 통과하고 2009년 11월 현재 상원에서 심의중에 있다. 한편, 세계의 주요 국가들이 금융위기 이후에 금융소비자보호에 관심을 갖고 논의를 시작한 반면, 금융감독원은 1999년 출범 당시부터 금융소비자보호의 중요성을 꾸준히 강조하고 각종 제도를 운영해 왔다. 특히, 금융감독원은 2010년을 "금융소비자보호의 원년"으로 삼고 금융소비자를 위한 새로운 감독 패러다임을 구축하고 있다. 최근 2009년 11월 소비자서비스본부를 독립본부로 격상하고 민원조사팀을 신설하였으며 2010년 3월에는 금융서비스개선팀을 신설하는 등 조직과 인력을 대폭 확대하였다. 이는 금융감독원이 금융소비자보호 업무의 중요성을 새롭게 인식하고 향후 중점업무로 추진될 것이라는 신호를 금융시장에 보내고 있는 것이다. 앞으로도 금융소비자 보호 이슈는 일시적인 감독업무의 트렌드를 넘어 금융회사의 미래 경쟁력을 높이고 지속가능한 성장을 위한 핵심 감독업무로 추진될 것이다.

이번에 출간된 금융소비자보호 업무 백서는 2006년에 이어 두번째 발간되는 것으로서 금융소비자보호를 위해 힘써온 발자취를 되돌아보고 금융감독원이 나아가야 할 방향을 점검하기 위해 편찬하게 되었다. 이 백서를 편찬하는 과정에서 금융감독원 각 부서는 그 동안 금융소비자보호를 위해 추진한 정책 및 현행제도 등을 한 번 더 검토하고 앞으로 금융소비자보호를 위해 중점을 두고 추진해야 할 과제가 무엇인가를 고민해 보는 좋은 계기가 되었다.

이 백서가 금융회사와 관련 기관의 금융소비자보호업무를 담당하는 분들의 업무지침서로 활용되고 금융소비자 여러분이 금융거래에서 어려움을 겪을 때 참고할 수 있는 좋은 안내서가 되어 금융소비자의 권익 향상이라는 목표 달성에 조그마한 디딤돌이 될 수 있기를 바란다.



부 록

1. 금융민원 관련 통계
2. 금융분쟁조정위원회 부의 안건 목록
3. 민원사무처리에 관한 법률
4. 금융분쟁조정업무 관련 법규

1. 금융민원 관련 통계

▣ 1999년 월별 민원발생 현황

(단위 : 건, %)

구 분		민원발생건수	전월대비 증감률	전년 동월대비 증감률
1월	은행·비은행	567	67.3	208.2
	증권·투신	153	109.6	20.5
	보 험	799	43.7	80.4
	계	1,519	56.9	101.5
2월	은행·비은행	555	△2.1	100.4
	증권·투신	137	△10.5	29.2
	보 험	546	△31.7	△2.7
	계	1,238	△18.5	31.1
3월	은행·비은행	702	26.5	101.1
	증권·투신	145	5.8	16.9
	보 험	743	36.1	5.2
	계	1,590	28.4	34.9
4월	은행·비은행	597	△15.0	55.5
	증권·투신	150	3.4	92.3
	보 험	683	△8.1	6.4
	계	1,430	△10.1	29.5
5월	은행·비은행	580	△2.8	58.5
	증권·투신	114	△24.0	58.3
	보 험	635	△7.0	△4.4
	계	1,329	△7.1	20.6
6월	은행·비은행	654	12.8	52.8
	증권·투신	138	21.1	64.3
	보 험	678	6.8	△8.3
	계	1,470	10.6	17.5
7월	은행·비은행	710	8.6	62.8
	증권·투신	206	49.3	131.5
	보 험	751	10.8	△21.9
	계	1,667	13.4	12.2
8월	은행·비은행	606	△14.6	51.5
	증권·투신	450	118.4	662.7
	보 험	747	△0.5	△9.3
	계	1,803	8.2	40.5
9월	은행·비은행	501	△17.3	8.0
	증권·투신	342	△24.0	307.1
	보 험	644	△13.8	△19.1
	계	1,487	△17.5	10.6
10월	은행·비은행	531	6.0	38.6
	증권·투신	240	△29.8	400.0
	보 험	587	△8.9	△18.0
	계	1,358	△8.7	18.4
11월	은행·비은행	548	3.2	32.4
	증권·투신	250	4.2	316.7
	보 험	728	24.0	11.0
	계	1,526	12.4	35.0
12월	은행·비은행	554	1.1	63.4
	증권·투신	281	12.4	284.9
	보 험	663	△8.9	19.2
	계	1,498	△1.8	54.8

▣ 2000년 월별 민원발생 현황

(단위 : 건, %)

구 분		민원발생건수	전월대비 증감률	전년 동월대비 증감률
1월	은행·비은행	545	△1.6	△3.9
	증 권 · 투 신	283	0.7	85.0
	보 험	711	7.2	△11.0
	계	1,539	2.7	1.3
2월	은행·비은행	590	8.3	6.3
	증 권 · 투 신	285	0.7	108.0
	보 험	754	6.0	38.1
	계	1,629	5.8	31.6
3월	은행·비은행	728	23.4	3.7
	증 권 · 투 신	317	11.2	118.6
	보 험	902	19.6	21.4
	계	1,947	19.5	22.5
4월	은행·비은행	537	△26.2	△10.1
	증 권 · 투 신	330	4.1	120.0
	보 험	745	△17.4	9.1
	계	1,612	△17.2	12.7
5월	은행·비은행	623	16.0	7.4
	증 권 · 투 신	274	△17.0	140.4
	보 험	752	0.9	18.4
	계	1,649	2.3	24.1
6월	은행·비은행	611	△1.9	△6.6
	증 권 · 투 신	233	△15.0	68.8
	보 험	725	△3.6	6.9
	계	1,569	△4.9	6.7
7월	은행·비은행	697	14.1	△1.8
	증 권 · 투 신	293	25.8	42.2
	보 험	807	11.3	7.5
	계	1,797	14.5	7.8
8월	은행·비은행	610	△12.5	0.7
	증 권 · 투 신	252	△14.0	△44.0
	보 험	867	7.4	16.1
	계	1,729	△3.8	△4.1
9월	은행·비은행	512	△16.1	2.2
	증 권 · 투 신	187	△25.8	△45.3
	보 험	710	△18.1	10.2
	계	1,409	△18.5	△5.2
10월	은행·비은행	618	20.7	16.4
	증 권 · 투 신	225	20.3	△6.3
	보 험	732	3.1	24.7
	계	1,575	11.8	16.0
11월	은행·비은행	757	22.5	38.1
	증 권 · 투 신	248	10.2	△0.8
	보 험	863	17.9	18.5
	계	1,868	18.6	22.4
12월	은행·비은행	682	△9.9	23.1
	증 권 · 투 신	254	2.4	△9.6
	보 험	798	△7.5	20.4
	계	1,734	△7.2	15.8

▣ 2001년 월별 민원발생 현황

(단위 : 건, %)

구 분		민원발생건수	전월대비 증감률	전년 동월대비 증감률
1월	은행·비은행	519	△23.9	△4.8
	증권·투신	189	△25.6	△33.2
	보 험	698	△12.5	△1.8
	계	1,406	△18.9	△8.6
2월	은행·비은행	688	32.6	16.6
	증권·투신	148	△21.7	△48.1
	보 험	819	17.3	8.6
	계	1,655	17.7	1.6
3월	은행·비은행	849	23.4	16.6
	증권·투신	170	14.9	△46.4
	보 험	995	21.5	10.3
	계	2,014	21.7	3.4
4월	은행·비은행	792	△6.7	47.5
	증권·투신	192	12.9	△41.8
	보 험	898	△9.7	20.5
	계	1,882	△6.6	16.7
5월	은행·비은행	1,050	32.6	68.5
	증권·투신	186	△3.1	△32.1
	보 험	929	3.5	23.5
	계	2,165	15.0	31.3
6월	은행·비은행	858	△18.3	40.4
	증권·투신	131	△29.6	△43.8
	보 험	876	△5.7	20.8
	계	1,865	△13.9	18.9
7월	은행·비은행	971	13.2	39.3
	증권·투신	147	12.2	△49.8
	보 험	1,014	15.8	25.7
	계	2,132	14.3	18.6
8월	은행·비은행	1,070	10.2	75.4
	증권·투신	277	88.4	9.9
	보 험	1,035	2.1	19.4
	계	2,382	11.7	37.8
9월	은행·비은행	971	△9.3	89.6
	증권·투신	213	△23.1	13.9
	보 험	927	△10.4	30.6
	계	2,111	△11.4	49.8
10월	은행·비은행	940	△3.2	52.1
	증권·투신	206	△3.3	△8.4
	보 험	840	△9.4	14.8
	계	1,986	△5.9	26.1
11월	은행·비은행	1,120	19.1	48.0
	증권·투신	225	9.2	△9.3
	보 험	918	9.3	6.4
	계	2,263	13.9	21.1
12월	은행·비은행	1,099	△1.9	61.1
	증권·투신	245	8.9	△3.5
	보 험	938	2.2	17.5
	계	2,282	0.8	31.6

▣ 2002년 월별 민원발생 현황

(단위 : 건, %)

구 분		민원발생건수	전월대비 증감률	전년 동월대비 증감률
1월	은행·비은행	1,233	12.2	137.6
	증 권 · 투 신	210	△14.3	11.1
	보 험	1,072	14.3	53.6
	계	2,515	10.2	78.9
2월	은행·비은행	1,140	△7.5	65.7
	증 권 · 투 신	190	△9.5	28.4
	보 험	731	△31.8	△10.7
	계	2,061	△18.1	24.5
3월	은행·비은행	1,495	31.1	76.1
	증 권 · 투 신	269	41.6	58.2
	보 험	994	36.0	△0.1
	계	2,758	33.8	36.9
4월	은행·비은행	1,499	0.3	89.3
	증 권 · 투 신	431	60.2	124.5
	보 험	931	△6.3	3.7
	계	2,861	3.7	52.0
5월	은행·비은행	1,879	25.4	79.0
	증 권 · 투 신	234	△45.7	25.8
	보 험	1,021	9.7	9.9
	계	3,134	9.5	44.8
6월	은행·비은행	1,372	△27.0	59.9
	증 권 · 투 신	158	△32.5	20.6
	보 험	849	△16.8	△3.1
	계	2,379	△24.1	27.6
7월	은행·비은행	1,932	40.8	99.0
	증 권 · 투 신	189	19.6	28.6
	보 험	989	16.5	△2.5
	계	3,110	30.7	45.9
8월	은행·비은행	1,946	0.7	81.9
	증 권 · 투 신	226	19.6	△18.4
	보 험	1,048	6.0	1.3
	계	3,220	3.5	35.2
9월	은행·비은행	1,758	△9.7	81.1
	증 권 · 투 신	243	7.5	14.1
	보 험	883	△15.7	△4.7
	계	2,884	△10.4	36.6
10월	은행·비은행	1,728	△1.7	83.8
	증 권 · 투 신	190	△21.8	△7.8
	보 험	858	△2.8	2.1
	계	2,776	△3.7	39.8
11월	은행·비은행	2,086	20.7	86.3
	증 권 · 투 신	196	3.2	△12.9
	보 험	891	3.8	△2.9
	계	3,173	14.3	40.2
12월	은행·비은행	2,078	△0.4	89.1
	증 권 · 투 신	239	21.9	△2.4
	보 험	911	2.2	△2.9
	계	3,228	1.7	41.5

▣ 2003년 월별 민원발생 현황

(단위 : 건, %)

구 분		민원발생건수	전월대비 증감률	전년 동월대비 증감률
1월	은행·비은행	2,307	11.0	87.1
	증권·투신	231	△3.3	10.0
	보 험	1,052	15.5	△1.9
	계	3,590	11.2	42.7
2월	은행·비은행	2,546	10.4	123.3
	증권·투신	224	△3.0	17.9
	보 험	1,006	△4.4	37.6
	계	3,776	5.2	83.2
3월	은행·비은행	3,338	31.1	123.3
	증권·투신	301	34.4	11.9
	보 험	1,086	8.0	9.3
	계	4,725	25.1	71.3
4월	은행·비은행	3,060	△8.3	104.1
	증권·투신	260	△13.6	△39.7
	보 험	1,056	△2.8	13.4
	계	4,376	△7.4	53.0
5월	은행·비은행	3,080	0.7	63.9
	증권·투신	201	△22.7	△14.1
	보 험	1,083	2.6	6.1
	계	4,364	△0.3	39.2
6월	은행·비은행	3,466	12.5	152.6
	증권·투신	244	21.4	54.4
	보 험	1,158	6.9	36.4
	계	4,868	11.5	104.6
7월	은행·비은행	3,968	14.5	105.4
	증권·투신	253	3.7	33.9
	보 험	1,315	13.6	33.0
	계	5,536	13.7	78.0
8월	은행·비은행	3,428	△13.6	76.2
	증권·투신	197	△22.1	△12.8
	보 험	1,131	△14.0	7.9
	계	4,756	△14.1	47.7
9월	은행·비은행	3,207	△6.4	82.4
	증권·투신	148	△24.9	△39.1
	보 험	1,097	△3.0	24.2
	계	4,452	△6.4	54.4
10월	은행·비은행	3,523	9.9	103.9
	증권·투신	212	43.2	11.6
	보 험	1,261	14.9	47.0
	계	4,996	12.2	80.0
11월	은행·비은행	3,686	4.6	76.7
	증권·투신	195	△8.0	△0.5
	보 험	1,188	△5.8	33.3
	계	5,069	1.5	59.8
12월	은행·비은행	3,712	0.7	78.6
	증권·투신	220	12.8	△7.9
	보 험	1,285	95.0	41.1
	계	5,217	2.9	61.6

▣ 2004년 월별 민원발생 현황

(단위 : 건, %)

구 분		민원발생건수	전월대비 증감률	전년 동월대비 증감률
1월	은행·비은행	3,215	△13.4	39.4
	증 권 · 투 신	345	56.8	49.4
	보 험	1,136	△11.6	8.0
	계	4,696	△10.0	30.8
2월	은행·비은행	3,829	19.1	50.4
	증 권 · 투 신	288	△16.5	28.6
	보 험	1,349	18.8	34.1
	계	5,466	16.4	44.8
3월	은행·비은행	3,916	2.3	17.3
	증 권 · 투 신	239	△17.0	△20.6
	보 험	1,314	△2.6	21.0
	계	5,469	0.1	15.7
4월	은행·비은행	3,611	△7.8	18.0
	증 권 · 투 신	186	△22.2	△28.5
	보 험	1,419	8.0	34.4
	계	5,216	△4.6	19.2
5월	은행·비은행	4,147	14.8	34.6
	증 권 · 투 신	178	△4.3	△11.4
	보 험	1,346	△5.1	24.3
	계	5,671	8.7	29.9
6월	은행·비은행	4,323	4.2	24.7
	증 권 · 투 신	219	23.0	△10.2
	보 험	1,519	12.9	31.2
	계	6,061	6.9	24.5
7월	은행·비은행	3,978	△8.0	0.3
	증 권 · 투 신	218	△0.5	△13.8
	보 험	1,584	4.3	20.5
	계	5,780	△4.6	4.4
8월	은행·비은행	3,871	△2.7	12.9
	증 권 · 투 신	164	△24.8	△16.8
	보 험	1,498	△5.4	32.4
	계	5,533	△4.3	16.3
9월	은행·비은행	3,481	△10.1	8.5
	증 권 · 투 신	168	2.4	13.5
	보 험	1,339	△10.6	22.1
	계	4,988	△9.8	12.0
10월	은행·비은행	3,508	0.8	△0.4
	증 권 · 투 신	140	△16.7	△34.0
	보 험	1,390	3.8	10.2
	계	5,038	1.0	0.8
11월	은행·비은행	3,642	3.8	△1.2
	증 권 · 투 신	146	4.3	△25.1
	보 험	1,444	3.9	21.5
	계	5,232	3.9	3.2
12월	은행·비은행	3,618	△0.7	△2.5
	증 권 · 투 신	160	9.6	△27.3
	보 험	1,548	7.2	20.5
	계	5,326	1.8	2.1

▣ 2005년 월별 민원발생 현황

(단위 : 건, %)

구 분		민원발생건수	전월대비 증감률	전년 동월대비 증감률
1월	은행·비은행	3,383	△6.5	5.2
	증권·투신	151	△5.6	△56.2
	보 험	1,520	△1.8	33.8
	계	5,054	△5.1	7.6
2월	은행·비은행	2,620	△22.6	△31.6
	증권·투신	110	△27.2	△61.8
	보 험	1,214	△20.1	△10.0
	계	3,944	△22.0	△27.8
3월	은행·비은행	3,514	34.1	△10.3
	증권·투신	199	80.9	△16.7
	보 험	1,727	42.3	31.4
	계	5,440	37.9	△0.5
4월	은행·비은행	3,055	△13.1	△15.4
	증권·투신	116	△41.7	△37.6
	보 험	1,559	△9.7	9.9
	계	4,730	△13.1	△9.3
5월	은행·비은행	3,206	4.9	△22.7
	증권·투신	108	△6.9	△39.3
	보 험	1,786	14.6	32.7
	계	5,100	7.8	△10.1
6월	은행·비은행	3,158	△1.5	△26.9
	증권·투신	162	50.0	△26.0
	보 험	1,873	4.9	23.3
	계	5,193	1.8	△14.3
7월	은행·비은행	3,249	2.9	△18.3
	증권·투신	148	△8.6	△32.1
	보 험	1,976	5.5	24.7
	계	5,373	3.5	△7.0
8월	은행·비은행	3,132	△3.6	△19.1
	증권·투신	195	31.8	18.9
	보 험	2,135	8.0	42.5
	계	5,462	1.7	△1.3
9월	은행·비은행	2,871	△8.3	△17.5
	증권·투신	210	7.7	25.0
	보 험	1,980	△7.3	47.9
	계	5,061	△7.3	1.5
10월	은행·비은행	2,513	△12.5	△28.4
	증권·투신	190	△9.5	35.7
	보 험	1,794	△9.4	29.1
	계	4,497	△11.1	△10.7
11월	은행·비은행	2,664	6.0	△26.9
	증권·투신	209	10.0	43.2
	보 험	1,995	11.2	38.2
	계	4,868	8.2	△7.0
12월	은행·비은행	2,514	△5.6	△30.5
	증권·투신	250	19.6	56.3
	보 험	2,024	1.5	30.7
	계	4,788	△1.6	△10.1

▣ 2006년 월별 민원발생 현황

(단위 : 건, %)

구 분		민원발생건수	전월대비 증감률	전년 동월대비 증감률
1월	은행·비은행	2,670	6.2	△21.1
	증권·자산운용	272	8.8	80.1
	보 험	2,068	2.1	36.1
	계	5,010	4.6	△0.9
2월	은행·비은행	2,381	△10.8	△9.1
	증권·자산운용	255	△6.3	131.8
	보 험	2,031	△187	67.3
	계	4,667	△6.8	18.3
3월	은행·비은행	2,675	12.3	△23.9
	증권·자산운용	293	14.9	47.2
	보 험	2,153	6.0	24.7
	계	5,121	9.7	△5.9
4월	은행·비은행	2,201	△17.7	△28.0
	증권·자산운용	234	△20.1	101.7
	보 험	1,901	△11.7	21.9
	계	4,336	△15.3	△8.3
5월	은행·비은행	2,310	5.0	△27.9
	증권·자산운용	238	1.7	120.4
	보 험	1,965	3.4	10.0
	계	4,513	4.1	△11.5
6월	은행·비은행	2,710	17.3	△14.2
	증권·자산운용	252	5.9	55.6
	보 험	2,335	18.8	24.7
	계	5,297	17.4	2.0
7월	은행·비은행	2,658	△1.9	△18.2
	증권·자산운용	259	2.8	75.0
	보 험	2,307	△1.2	16.8
	계	5,224	△1.4	△2.8
8월	은행·비은행	2,720	2.3	△13.1
	증권·자산운용	230	△11.2	17.3
	보 험	2,574	11.6	20.6
	계	5,524	5.7	1.1
9월	은행·비은행	2,628	△3.4	△8.5
	증권·자산운용	242	5.2	15.2
	보 험	2,514	△2.3	27.0
	계	5,384	△2.5	6.4
10월	은행·비은행	2,281	△13.2	△9.1
	증권·자산운용	218	△9.9	14.7
	보 험	2,396	△4.7	33.6
	계	4,895	△9.1	8.9
11월	은행·비은행	2,702	18.5	1.4
	증권·자산운용	288	32.1	37.8
	보 험	2,678	11.8	34.3
	계	5,668	15.8	16.5
12월	은행·비은행	2,357	1.1	△6.2
	증권·자산운용	255	12.4	2.0
	보 험	2,612	△8.9	29.0
	계	5,224	△1.8	9.1

▣ 2007년 월별 민원발생 현황

(단위 : 건, %)

구 분		민원발생건수	전월대비 증감률	전년 동월대비 증감률
1월	은행·비은행	2,934	24.5	9.9
	증권·자산운용	282	10.6	3.7
	보 험	2,976	13.9	43.9
	계	6,192	18.5	23.6
2월	은행·비은행	2,261	△22.9	△5.0
	증권·자산운용	186	△34.0	△27.1
	보 험	2,430	△18.3	19.6
	계	4,877	△21.2	4.5
3월	은행·비은행	2,488	10.0	△7.0
	증권·자산운용	245	31.7	△16.4
	보 험	2,646	8.9	22.9
	계	5,379	10.3	5.0
4월	은행·비은행	2,384	△4.2	8.3
	증권·자산운용	276	12.7	17.9
	보 험	2,838	7.3	49.3
	계	5,498	2.2	26.8
5월	은행·비은행	2,557	7.3	10.7
	증권·자산운용	256	△7.2	7.6
	보 험	2,735	△3.6	39.2
	계	5,548	0.9	22.9
6월	은행·비은행	2,534	△0.9	△6.5
	증권·자산운용	334	30.5	32.5
	보 험	2,601	△4.9	11.4
	계	5,469	△1.4	3.2
7월	은행·비은행	2,594	2.4	△2.4
	증권·자산운용	350	4.8	35.1
	보 험	2,791	7.3	21.0
	계	5,735	4.9	9.8
8월	은행·비은행	2,472	△4.7	△9.1
	증권·자산운용	362	3.4	57.4
	보 험	2,649	△5.1	2.9
	계	5,483	△4.4	△0.7
9월	은행·비은행	1,994	△19.3	△24.1
	증권·자산운용	222	△38.7	△8.3
	보 험	2,275	△14.1	△9.5
	계	4,491	△18.1	△16.6
10월	은행·비은행	2,343	17.5	2.7
	증권·자산운용	371	67.1	70.2
	보 험	2,878	26.5	20.1
	계	5,592	24.5	14.2
11월	은행·비은행	2,252	△3.9	△16.7
	증권·자산운용	365	△1.6	26.7
	보 험	2,699	△6.2	0.8
	계	5,316	△4.9	△6.2
12월	은행·비은행	2,046	△9.1	△13.2
	증권·자산운용	319	△12.6	25.1
	보 험	2,473	△8.4	△5.3
	계	4,838	△9.0	△7.4

▣ 2008년 월별 민원발생 현황

(단위 : 건, %)

구 분		민원발생건수	전월대비 증감률	전년 동월대비 증감률
1월	은행·비은행	2,630	28.5	△10.4
	증권·자산운용	305	△4.4	8.2
	보 험	2,841	14.9	△4.5
	계	5,776	19.4	△6.7
2월	은행·비은행	2,096	△20.3	△7.3
	증권·자산운용	298	△2.3	60.2
	보 험	2,549	△10.3	4.9
	계	4,943	△14.4	1.4
3월	은행·비은행	2,389	14.0	△4.0
	증권·자산운용	315	5.7	28.6
	보 험	2,778	9.0	5.0
	계	5,482	10.9	1.9
4월	은행·비은행	2,487	4.1	4.3
	증권·자산운용	383	21.6	38.8
	보 험	2,779	0.0	△2.1
	계	5,649	3.0	2.7
5월	은행·비은행	1,955	△21.4	△23.5
	증권·자산운용	189	△50.7	△26.2
	보 험	2,108	△24.1	△22.9
	계	4,252	△24.7	△23.4
6월	은행·비은행	1,883	△3.7	△25.7
	증권·자산운용	240	27.0	△28.1
	보 험	2,381	13.0	△8.5
	계	4,504	5.9	△17.6
7월	은행·비은행	2,296	21.9	△11.5
	증권·자산운용	299	24.6	△14.6
	보 험	2,768	16.3	△0.8
	계	5,363	19.1	△6.5
8월	은행·비은행	1,946	△15.2	△21.3
	증권·자산운용	278	△7.0	△23.2
	보 험	2,205	△20.3	△16.8
	계	4,429	△17.4	△19.2
9월	은행·비은행	2,409	23.8	20.8
	증권·자산운용	254	△8.6	14.4
	보 험	2,509	13.8	10.3
	계	5,172	16.8	15.2
10월	은행·비은행	2,591	7.6	10.6
	증권·자산운용	371	46.1	0.0
	보 험	2,604	3.8	△9.5
	계	5,566	7.6	△0.5
11월	은행·비은행	3,421	32.0	51.9
	증권·자산운용	698	88.1	91.2
	보 험	2,684	3.1	△0.6
	계	6,803	22.2	28.0
12월	은행·비은행	3,918	14.5	91.5
	증권·자산운용	562	△19.5	76.2
	보 험	3,338	24.4	35.0
	계	7,818	14.9	61.6

▣ 2009년 월별 민원발생 현황

(단위 : 건, %)

구 분		민원발생건수	전월대비 증감률	전년 동월대비 증감률
1월	은행·비은행	3,098	△20.9	17.8
	증권·자산운용	390	△30.6	27.9
	보 험	3,084	△7.6	8.6
	계	6,572	△15.9	13.8
2월	은행·비은행	3,079	△0.6	46.9
	증권·자산운용	403	3.3	35.2
	보 험	3,349	8.6	31.4
	계	6,831	3.9	38.2
3월	은행·비은행	3,116	1.2	30.4
	증권·자산운용	424	5.2	34.6
	보 험	3,680	9.9	32.5
	계	7,220	5.7	31.7
4월	은행·비은행	2,711	△13.0	9.0
	증권·자산운용	411	△3.1	7.3
	보 험	3,566	△3.1	28.3
	계	6,688	△7.4	18.4
5월	은행·비은행	2,377	△12.3	21.6
	증권·자산운용	327	△20.4	73.0
	보 험	3,093	△13.3	46.7
	계	5,797	△13.3	36.3
6월	은행·비은행	2,696	13.4	43.2
	증권·자산운용	324	△0.9	35.0
	보 험	3,665	18.5	53.9
	계	6,685	15.3	48.4
7월	은행·비은행	2,624	△2.7	14.3
	증권·자산운용	314	△3.1	5.0
	보 험	3,767	2.8	36.1
	계	6,705	0.3	25.0
8월	은행·비은행	2,219	△15.4	14.0
	증권·자산운용	310	△1.3	11.5
	보 험	3,257	△13.5	47.7
	계	5,786	△13.7	30.6
9월	은행·비은행	2,413	8.7	0.2
	증권·자산운용	573	84.8	125.6
	보 험	3,613	10.9	44.0
	계	6,599	14.1	27.6
10월	은행·비은행	2,262	△6.3	△12.7
	증권·자산운용	534	△6.8	43.9
	보 험	3,249	△10.1	24.8
	계	6,045	△8.4	8.6
11월	은행·비은행	2,420	7.0	△29.3
	증권·자산운용	323	△39.5	△53.7
	보 험	3,171	△2.4	18.1
	계	5,914	△2.2	△13.1
12월	은행·비은행	2,220	△8.3	△43.3
	증권·자산운용	320	△0.9	△43.1
	보 험	3,444	8.6	3.2
	계	5,984	1.2	△23.5

▣ 1999년 분기별 민원발생 현황

(단위 : 건, %)

구 분		민원발생건수			전분기 대비 증감률	전년 동기대비 증감률
		전분기	전년 동월분기	현분기		
1/4분기	은행·비은행	1,136	810	1,824	60.6	125.2
	증 권 · 투 신	181	357	435	140.3	21.8
	보 험	1,928	1,710	2,088	8.3	22.1
	계	3,245	2,877	4,347	34.0	51.1
2/4분기	은행·비은행	1,824	1,178	1,831	0.4	55.4
	증 권 · 투 신	435	234	402	△7.6	71.8
	보 험	2,088	2,045	1,996	△4.4	△2.4
	계	4,347	3,457	4,229	△2.7	22.3
3/4분기	은행·비은행	1,831	1,300	1,817	△0.8	39.8
	증 권 · 투 신	402	232	998	148.3	330.2
	보 험	1,996	2,581	2,142	7.3	△17.0
	계	4,229	4,113	4,957	17.2	20.5
4/4분기	은행·비은행	1,817	1,136	1,633	△10.1	43.8
	증 권 · 투 신	998	181	771	△22.7	326.0
	보 험	2,142	1,928	1,978	△7.7	2.6
	계	4,957	3,245	4,382	△11.6	35.0

▣ 2000년 분기별 민원발생 현황

(단위 : 건, %)

구 분		민원발생건수			전분기 대비 증감률	전년 동기대비 증감률
		전분기	전년 동월분기	현분기		
1/4분기	은행·비은행	1,633	1,824	1,863	14.1	2.1
	증 권 · 투 신	771	435	885	14.8	103.4
	보 험	1,978	2,088	2,367	19.7	13.4
	계	4,382	4,347	5,115	16.7	17.7
2/4분기	은행·비은행	1,863	1,831	1,771	△4.9	△3.3
	증 권 · 투 신	885	402	837	△5.4	108.2
	보 험	2,367	1,996	2,222	△6.1	11.3
	계	5,115	4,229	4,830	△5.6	14.2
3/4분기	은행·비은행	1,771	1,817	1,819	2.7	0.1
	증 권 · 투 신	837	998	732	△12.5	△26.7
	보 험	2,222	2,142	2,384	7.3	11.3
	계	4,830	4,957	4,935	2.2	△0.4
4/4분기	은행·비은행	1,819	1,633	2,057	13.1	26.0
	증 권 · 투 신	732	771	727	△0.7	△5.7
	보 험	2,384	1,978	2,393	0.4	21.0
	계	4,935	4,382	5,177	4.9	18.1

▣ 2001년 분기별 민원발생 현황

(단위 : 건, %)

구 분		민원발생건수			전분기 대비 증감률	전년 동기대비 증감률
		전분기	전년 동월분기	현분기		
1/4분기	은행·비은행	2,057	1,863	2,056	0.0	10.4
	증 권 · 투 신	727	885	507	△30.3	△42.7
	보 험	2,393	2,367	2,512	5.0	6.1
	계	5,177	5,115	5,075	△2.0	△0.8
2/4분기	은행·비은행	2,056	1,771	2,700	31.3	52.5
	증 권 · 투 신	507	837	509	0.4	△39.2
	보 험	2,512	2,222	2,703	7.6	21.6
	계	5,075	4,830	5,912	16.5	22.4
3/4분기	은행·비은행	2,700	1,819	3,012	11.6	65.6
	증 권 · 투 신	509	732	637	25.1	△13.0
	보 험	2,703	2,384	2,976	10.1	24.8
	계	5,912	4,935	6,625	12.1	34.2
4/4분기	은행·비은행	3,012	2,057	3,159	4.9	53.6
	증 권 · 투 신	637	727	676	6.1	△7.0
	보 험	2,976	2,393	2,696	△9.4	12.7
	계	6,625	5,177	6,531	△1.4	26.2

▣ 2002년 분기별 민원발생 현황

(단위 : 건, %)

구 분		민원발생건수			전분기 대비 증감률	전년 동기대비 증감률
		전분기	전년 동월분기	현분기		
1/4분기	은행·비은행	3,159	2,056	3,868	22.4	88.1
	증 권 · 투 신	676	507	669	△1.0	32.0
	보 험	2,696	2,512	2,797	3.7	11.3
	계	6,531	5,075	7,334	12.3	44.5
2/4분기	은행·비은행	3,868	2,700	4,750	22.8	75.9
	증 권 · 투 신	669	509	823	23.0	61.7
	보 험	2,797	2,703	2,801	0.1	3.6
	계	7,334	5,912	8,374	14.2	41.6
3/4분기	은행·비은행	4,750	3,012	5,636	18.7	87.1
	증 권 · 투 신	823	637	658	△20.0	3.3
	보 험	2,801	2,976	2,920	4.2	△1.9
	계	8,374	6,625	9,214	10.0	39.1
4/4분기	은행·비은행	5,636	3,159	5,892	4.5	86.5
	증 권 · 투 신	658	676	625	△5.0	△7.5
	보 험	2,920	2,696	2,660	△8.9	△1.3
	계	9,214	6,531	9,177	△0.4	40.5

▣ 2003년 분기별 민원발생 현황

(단위 : 건, %)

구 분		민원발생건수			전분기 대비 증감률	전년 동기대비 증감률
		전분기	전년 동월분기	현분기		
1/4분기	은행·비은행	5,892	3,868	8,191	39.0	111.8
	증 권 · 투 신	625	669	756	21.0	13.0
	보 험	2,660	2,797	3,144	18.2	12.4
	계	9,177	7,334	12,091	31.8	64.9
2/4분기	은행·비은행	8,191	4,750	9,606	17.3	102.2
	증 권 · 투 신	756	823	705	△6.7	△14.3
	보 험	3,144	2,801	3,297	4.9	17.7
	계	12,091	8,374	13,608	12.5	62.5
3/4분기	은행·비은행	9,606	5,636	10,603	10.4	88.1
	증 권 · 투 신	705	658	598	△15.2	△9.1
	보 험	3,297	2,920	3,543	7.5	21.3
	계	13,608	9,214	14,744	8.3	60.0
4/4분기	은행·비은행	10,603	5,892	10,921	3.0	85.4
	증 권 · 투 신	598	625	627	4.8	0.3
	보 험	3,543	2,660	3,734	5.4	40.4
	계	14,744	9,177	15,282	3.6	66.5

▣ 2004년 분기별 민원발생 현황

(단위 : 건, %)

구 분		민원발생건수			전분기 대비 증감률	전년 동기대비 증감률
		전분기	전년 동월분기	현분기		
1/4분기	은행·비은행	10,921	8,191	10,960	0.4	33.8
	증 권 · 투 신	627	756	872	39.1	15.3
	보 험	3,734	3,144	3,799	1.7	20.8
	계	15,282	12,091	15,631	2.3	29.3
2/4분기	은행·비은행	10,960	9,606	12,081	10.2	25.8
	증 권 · 투 신	872	705	583	△33.1	△17.3
	보 험	3,799	3,297	4,284	12.8	29.9
	계	15,631	13,608	16,948	8.4	24.5
3/4분기	은행·비은행	12,081	10,603	11,330	△6.2	6.9
	증 권 · 투 신	583	598	550	△5.7	△8.0
	보 험	4,284	3,543	4,421	3.2	24.8
	계	16,948	14,744	16,301	△3.8	10.6
4/4분기	은행·비은행	11,330	10,921	10,768	△5.0	△1.4
	증 권 · 투 신	550	627	446	△18.9	△28.9
	보 험	4,421	3,734	4,382	△0.9	17.4
	계	16,301	15,282	15,596	△4.3	2.1

▣ 2005년 분기별 민원발생 현황

(단위 : 건, %)

구 분		민원발생건수			전분기 대비 증감률	전년 동기대비 증감률
		전분기	전년 동월분기	현분기		
1/4분기	은행·비은행	10,768	10,960	9,517	△11.6	△13.2
	증 권 · 투 신	446	872	460	3.1	△47.2
	보 험	4,382	3,799	4,461	1.8	17.4
	계	15,596	15,631	14,438	△7.4	△7.6
2/4분기	은행·비은행	9,517	12,081	9,419	△1.0	△22.0
	증 권 · 투 신	460	583	386	△16.1	△33.8
	보 험	4,461	4,284	5,218	17.0	21.8
	계	14,438	16,948	15,023	4.1	△11.4
3/4분기	은행·비은행	9,419	11,330	9,252	△1.8	△18.3
	증 권 · 투 신	386	550	553	43.3	0.5
	보 험	5,218	4,421	6,091	16.7	37.8
	계	15,023	16,301	15,896	5.8	△2.5
4/4분기	은행·비은행	9,252	10,768	7,691	△16.9	△28.6
	증 권 · 투 신	553	446	649	17.4	45.5
	보 험	6,091	4,382	5,813	△4.6	32.7
	계	15,896	15,596	14,153	△11.0	△9.3

▣ 2006년 분기별 민원발생 현황

(단위 : 건, %)

구 분		민원발생건수			전분기 대비 증감률	전년 동기대비 증감률
		전분기	전년 동기	현분기		
1/4분기	은 행 · 비 은 행	7,688	9,517	7,726	0.5	△18.8
	증권·자산운용	649	460	820	26.3	78.3
	보 험	5,813	4,461	6,252	7.6	40.1
	계	14,150	14,438	14,798	4.6	2.5
2/4분기	은 행 · 비 은 행	7,726	9,417	7,221	△6.5	△23.3
	증권·자산운용	820	386	724	△11.7	87.6
	보 험	6,252	5,217	6,201	△0.8	18.9
	계	14,798	15,020	14,146	△4.4	△5.8
3/4분기	은 행 · 비 은 행	7,221	9,251	8,006	10.9	△13.5
	증권·자산운용	724	554	731	1.0	31.9
	보 험	6,201	6,090	7,395	19.3	21.4
	계	14,146	15,895	16,132	14.0	1.5
4/4분기	은 행 · 비 은 행	8,006	7,688	7,340	△8.3	△4.5
	증권·자산운용	731	649	761	4.1	17.3
	보 험	7,395	5,813	7,686	3.9	32.2
	계	16,132	14,150	15,787	△2.1	11.6

▣ 2007년 분기별 민원발생 현황

(단위 : 건, %)

구 분		민원발생건수			전분기 대비 증감률	전년 동기대비 증감률
		전분기	전년 동기	현분기		
1/4분기	은행·비은행	7,340	7,726	7,683	4.7	△0.6
	증권·자산운용	761	820	713	△6.3	△13.0
	보 험	7,686	6,252	8,052	4.8	28.8
	계	15,787	14,798	16,448	4.2	11.2
2/4분기	은행·비은행	7,683	7,221	7,475	△2.7	3.5
	증권·자산운용	713	724	866	21.5	19.6
	보 험	8,052	6,201	8,174	1.5	31.8
	계	16,448	14,146	16,515	0.4	16.7
3/4분기	은행·비은행	7,475	8,006	7,060	△5.6	△11.8
	증권·자산운용	866	731	934	7.9	27.8
	보 험	8,174	7,395	7,715	△5.6	4.3
	계	16,515	16,132	15,709	△4.9	△2.6
4/4분기	은행·비은행	7,060	7,340	6,641	△5.9	△9.5
	증권·자산운용	934	761	1,055	13.0	38.6
	보 험	7,715	7,686	8,050	4.3	4.7
	계	15,709	15,787	15,746	0.2	△0.3

▣ 2008년 분기별 민원발생 현황

(단위 : 건, %)

구 분		민원발생건수			전분기 대비 증감률	전년 동기대비 증감률
		전분기	전년 동기	현분기		
1/4분기	은행·비은행	6,641	7,683	7,115	7.1	△7.4
	증권·자산운용	1,055	713	918	△13.0	28.8
	보 험	8,050	8,052	8,168	1.5	1.4
	계	15,746	16,448	16,201	2.9	△1.5
2/4분기	은행·비은행	7,115	7,475	6,325	△11.1	△15.4
	증권·자산운용	918	866	812	△11.5	△6.2
	보 험	8,168	8,174	7,268	△11.0	△11.1
	계	16,201	16,515	14,405	△11.1	△12.8
3/4분기	은행·비은행	6,325	7,060	6,651	5.2	△5.8
	증권·자산운용	812	934	831	2.3	△11.0
	보 험	7,268	7,715	7,482	2.9	△3.0
	계	14,405	15,709	14,964	3.9	△4.7
4/4분기	은행·비은행	6,651	6,641	9,930	49.3	49.5
	증권·자산운용	831	1,055	1,631	96.3	54.6
	보 험	7,482	8,050	8,626	15.3	7.2
	계	14,964	15,746	20,187	34.9	28.2

▣ 2009년 분기별 민원발생 현황

(단위 : 건, %)

구 분		민원발생건수			전분기 대비 증감률	전년 동기대비 증감률
		전분기	전년 동기	현분기		
1/4분기	은행·비은행	9,930	7,115	9,293	△6.4	30.6
	증권·자산운용	1,631	918	1,217	△25.4	32.6
	보 험	8,626	8,168	10,113	17.2	23.8
	계	20,187	16,201	20,623	2.2	27.3
2/4분기	은행·비은행	9,293	6,325	7,784	△16.2	23.1
	증권·자산운용	1,217	812	1,062	△12.7	30.8
	보 험	10,113	7,268	10,324	2.1	42.0
	계	20,623	14,405	19,170	△7.0	33.1
3/4분기	은행·비은행	7,784	6,651	7,256	△6.8	9.1
	증권·자산운용	1,062	831	1,197	12.7	44.0
	보 험	10,324	7,482	10,637	3.0	42.2
	계	19,170	14,964	19,090	△0.4	27.6
4/4분기	은행·비은행	7,256	9,930	6,902	△4.9	△30.5
	증권·자산운용	1,197	1,631	1,177	△1.7	△27.8
	보 험	10,637	8,626	9,864	△7.3	14.4
	계	19,090	20,187	17,943	△6.0	△11.1

2. 금융분쟁조정위원회 부의 안건 목록

〈2006년〉

회차	의안번호	안 건 명	결과	소관
1차	2005-89	포괄근저당권 피담보채무의 범위	각하(소송)	은행
	2005-90	과당매매로 인한 손해배상청구	일부인용	증권
	2005-95	신용카드 부정사용금액에 대한 카드회원의 책임여부	인용	은행
	2005-98	예금부당지급에 대한 농협의 책임여부	인용	은행
2차	2005-92	자기신체사고 인정여부	각하(취하)	손보
	2005-93	자기신체사고 인정여부	기각	손보
	2005-95	자기신체사고 인정여부	기각	손보
	2005-96	확정연금 지급책임 유무	인용	손보
	2005-97	계약무효 인정여부	기각	생보
	2005-99	지점장이 작성해 준 해약환급금 내역에 따른 보험회사의 책임여부	각하(취하)	생보
	2005-100	계약 전 알릴의무 위반 및 재해사고인정여부	기각	생보
3차	2005-101	주문이행 실수로 인한 손해배상의 범위	일부인용	증권
	2006-1	고객의 투자손실에 대한 사용자배상책임 인정여부	일부인용	은행
	2006-2	예금계좌 비밀번호 임의변경에 따른 손해배상책임 유무	기각	은행
	2006-4	은행의 대출금 상환청구 적정여부	기각	은행
4차	2005-102	재해사망보험금 지급책임 유무	각하(취하)	생보
	2005-103	재해사망보험금 지급책임 유무	인용	생보
	2006-3	교통재해 인정여부	인용	생보
	2006-9	재해로 인한 장해발생 여부	각하(소송)	생보
5차	2006-7	계약자 처의 약관대출 등에 대한 표현대리 인정 여부	인용	생보
	2006-8	수익자가 고의로 피보험자를 해친 경우에 해당하는지 여부	인용	생보
	2006-10	대인배상1 및 자기신체사고 해당 여부	기각	손보
	2006-13	계약 전 알릴의무 위반 여부	기각	생보
	2006-14	계약 전 알릴의무 위반 여부	기각	생보
6차	2006-5	시스템매매 컴퓨터의 오작동에 대한 사용자배상책임 인정 여부	각하(소송)	증권
	2006-6	예금 부당지급에 따른 은행의 책임 성립 여부	각하(취하)	은행
	2006-11	횡령으로 인한 손해배상책임 성립 여부	각하(취하)	증권
	2006-12	주문수탁착오로 인한 손해배상	각하(취하)	증권
	2006-17	부당한 통장개설에 따른 손해배상 여부	인용	은행
	2006-19	조합명의 예금의 사고신고시 은행의 주의의무 위반 여부	인용	은행

회차	의안번호	안 건 명	결과	소관
7차	2006-15	상해사고 인정 여부	인용	손보
	2006-16	약관에서 정한 암에 해당하는지 여부	각하(취하)	손보
	2006-20	피보험자의 사용자가 소유,사용,관리하는 재물에 생긴 손해인지 여부	기각	손보
	2006-22	구조물 붕괴에 따른 사고의 약관상 보상책임 여부	기각	손보
	2006-23	후유장해보험금 지급책임 유무	각하(취하)	손보
	2006-26	암수술자금 등 지급책임 유무	각하(신청인주장수용)	생보
8차	2006-21	펀드판매시 설명의무 위반으로 인한 손해배상 청구의 건	기각	증권
	2006-25	임의매매 및 과당매매 여부	일부인용	증권
9차	2006-18	신체의 동일부위에서 발생한 장해 여부	각하(취하)	생보
	2006-24	사용자관계 인정 여부	각하(취하)	손보
	2006-27	담도배액관 삽입술 등의 암수술급여금 지급대상 여부	기각	생보
	2006-28	교통재해 인정여부	기각	생보
	2006-31	영업소장의 만기보험금 보장 및 배상책임 여부	인용	생보
10차	2006-33	자동차로 생긴 손해에 해당하는지 여부	인용	손보
	2006-34	상해사망보험금 등의 지급책임 유무	기각	손보
	2006-35	피보험자동차의 사용에 대한 기명피보험자의 승낙유무	인용	손보
	2006-37	제1급 장해에 따른 사망보험금 지급시 추가보장 가능 여부	각하(취하)	생보
	2006-38	특정암 진단자금 등의 지급책임 유무	각하(취하)	생보
11차	2006-29	수익증권 중도환매수수료 반환 여부	각하(취하)	은행
	2006-32	중도상환수수료 반환청구의 적법 여부	각하(취하)	은행
	2006-36	기업고용임원의 연대보증 책임 유무	각하(소송)	은행
	2006-39	대출계약의 실행 청구	인용	은행
	2006-43	신탁금 반환청구권의 존재유무	각하(사실판단곤란)	은행
12차	2006-40	상해사고 인정 여부	기각	손보
	2006-41	보험금청구권의 소멸시효 완성여부	각하(소송)	손보
	2006-42	운송기간 중의 사고인지 여부	각하(취하)	손보
	2006-44	수술자금 등의 지급책임 유무	인용	생보
13차	2006-30	수익증권 중도환매수수료 반환 여부	각하(취하)	증권
14차	2006-45	무면허운전으로 인한 면책사유 해당 여부	인용	손보
	2006-46	본인의 서명없이 체결된 계약의 무효 여부	기각	생보
	2006-51	급성심근경색증 치료자금 지급책임 유무	각하(취하)	생보
	2006-52	연령한정 운전특약의 설명의무 위반 여부	기각	손보

회차	의안번호	안 건 명	결과	소관
15차	2006-47	옵션의 부당권유 등 고객보호의무 위반 여부	일부인용	증권
	2006-48	옵션의 부당권유 등 고객보호의무 위반 여부	일부인용	증권
	2006-49	옵션의 부당권유 등 고객보호의무 위반 여부	일부인용	증권
	2006-50	옵션의 부당권유 등 고객보호의무 위반 여부	일부인용	증권
	2006-55	옵션의 부당권유 등 고객보호의무 위반 여부	일부인용	증권
	2006-56	옵션의 부당권유 등 고객보호의무 위반 여부	일부인용	증권
	2006-57	옵션의 부당권유 등 고객보호의무 위반 여부	일부인용	증권
	2006-58	옵션의 부당권유 등 고객보호의무 위반 여부	일부인용	증권
	2006-59	옵션의 부당권유 등 고객보호의무 위반 여부	일부인용	증권
	2006-60	옵션의 부당권유 등 고객보호의무 위반 여부	일부인용	증권
	2006-61	옵션의 부당권유 등 고객보호의무 위반 여부	일부인용	증권
	2006-62	옵션의 부당권유 등 고객보호의무 위반 여부	일부인용	증권
16차	2006-54	말의 기능을 완전 영구히 상실한 장해1급 해당 여부	각하(사실판단곤란)	생보
17차	2006-53	책임개시일 전 발병한 질병인지 여부	인용	손보
	2006-63	보험모집에 따른 보험회사의 손해배상책임 유무	기각	생보
	2006-64	남편 명의의 보험계약에 대한 해약환급금 청구가능 여부	각하(사실판단곤란)	생보
	2006-65	제1급 장해상태로 인한 보험계약의 소멸 여부	기각	생보
	2006-66	실리콘오일제거술에 대한 수술비 지급책임 유무	인용	생보
18차	2006-67	신용카드 부정사용에 따른 책임 유무	각하(취하)	은행
	2006-68	신용카드 부정사용에 따른 책임 유무	각하(취하)	은행
	2006-69	위조카드 사용에 따른 책임 유무	인용	은행
	2006-72	신용카드 부정사용에 따른 책임 유무	기각	은행
	2006-74	위조카드 사용에 따른 책임 유무	인용	은행
19차	2006-70	보험안내장에 예시된 금액의 지급책임 유무	각하(취하)	생보
	2006-71	부담보 부위의 암진단 확정시 암특약의 무효 여부	기각	생보
	2006-76	경추 추간판탈출증으로 인한 장해3급 인정여부	각하(취하)	생보
20차	2006-73	신용카드 부정사용에 따른 책임 유무	인용	은행
	2006-75	제3자에 대한 예금지급이 유효한지 여부	기각	은행
	2006-82	임의매매로 인한 손해배상 청구의 건	각하(소송)	증권
21차	2006-80	자동차사고로 발생한 치료비 지급책임 유무	각하(취하)	손보

〈2007년〉

회차	의안번호	안 건 명	결과	소관
1차	2006-81	근저당권설정등기 말소 청구의 건	인용	은행
	2006-83	포괄근저당권의 피담보채무 범위 확인의 건	인용	은행
	2006-86	설명의무위반으로 인한 손해배상청구의 건	각하(취하)	증권
2차	2006-79	대인배상1 및 자기신체사고 해당여부	각하(취하)	손보
	2006-85	피보험자가 소유, 사용, 관리하는 재물에 해당하는지 여부	인용	손보
	2006-87	합의시 감액금액 및 지출비용에 대한 지급책임 유무	일부인용	손보
	2006-88	치료비 지급보증 인정여부	각하(신청인주장수용)	손보
3차	2006-89	횡령으로 인한 손해배상 청구의 건	일부인용	증권
	2006-90	횡령으로 인한 손해배상 청구의 건	기각	증권
	2007-1	횡령으로 인한 손해배상 청구의 건	일부인용	증권
	2007-2	횡령으로 인한 손해배상 청구의 건	일부인용	증권
	2007-3	횡령으로 인한 손해배상 청구의 건	각하(사실판단곤란)	증권
4차	2007-4	예금부당지급으로 인한 은행의 책임유무	인용	은행
	2007-12	전산장애로 인한 손해배상 청구의 건	기각	증권
	2007-13	전산장애로 인한 손해배상 청구의 건	기각	증권
5차	2006-77	고주파열치료술이 수술에 해당하는지 여부	각하(취하)	생보
	2006-78	고주파열치료술이 수술에 해당하는지 여부	각하(취하)	생보
	2006-84	목욕탕시설업자의 손해배상책임 인정여부	각하(취하)	손보
	2007-5	보험계약자의 임의해지 가능 여부	각하(소제기)	손보
	2007-7	연령한정 운전특약의 임의변경 여부	기각	손보
	2007-8	국방일보 광고에 기재된 적립금액의 지급여부	각하(사실판단곤란)	생보
	2007-9	보험안내장에 기재된 만기보험금 지급책임 유무	기각	생보
	2007-10	에탄올주입술이 수술에 해당하는지 여부	기각	생보
	2007-18	확정연금 지급책임 유무	각하(손해액확정곤란)	손보
6차	2007-11	전산장애로 인한 손해배상 청구의 건	일부인용	증권
	2007-14	전산장애로 인한 손해배상 청구의 건	일부인용	증권
	2007-15	전산장애로 인한 손해배상 청구의 건	일부인용	증권
	2007-16	전산장애로 인한 손해배상 청구의 건	일부인용	증권
	2007-17	전산장애로 인한 손해배상 청구의 건	일부인용	증권
	2007-19	HTS 오류로 인한 손해배상 청구의 건	일부인용	증권
	2007-24	차명계좌 거래에 대한 손해배상책임 유무	기각	증권
	2007-26	전산장애로 인한 손해배상 청구의 건	기각	증권
	2007-27	전산장애로 인한 손해배상 청구의 건	일부인용	증권
	2007-28	전산장애로 인한 손해배상 청구의 건	일부인용	증권

회차	의안번호	안 건 명	결과	소관
7차	2007-6	유방의 양성종양 적출술에 대한 수술비 지급책임 유무	각하(취하)	생보
	2007-20	계약전 알릴의무 위반에 따른 계약 해지 가능 여부	기각	생보
	2007-21	무면허운전으로 인한 면책사유 해당 여부	인용	손보
	2007-22	고주파열치료의 수술해당 여부	기각	생보
	2007-23	차량 화재로 건물외벽이 손상된 손해에 대한 보상 책임 유무	각하(취하)	손보
	2007-25	한 팔의 운동기능을 완전히 잃은 것으로 볼 수 있는지 여부	기각	생보
	2007-29	간이식수술의 재해 해당 여부	일부인용	생보
	2007-36	계약전 알릴의무 위반에 따른 계약 해지 가능 여부	기각	생보
	2007-37	계약전 알릴의무 위반에 따른 계약 해지 가능 여부	기각	생보
	2007-38	계약전 알릴의무 위반에 따른 계약 해지 가능 여부	기각	생보
8차	2007-30	신용카드 부정사용에 따른 책임 유무	인용	은행
	2007-31	신용카드 부정사용에 따른 책임 유무	각하(취하)	은행
	2007-33	현금카드 등의 부정사용에 따른 책임 유무	기각	은행
	2007-39	신용카드 부정사용에 따른 책임 유무	각하(취하)	은행
9차	2007-32	보험설계사가 약속한 확정연금의 지급책임 유무	각하(취하)	손보
	2007-34	자궁소파술의 수술해당 여부	인용	생보
	2007-35	암치료를 직접 목적으로 한 입원인지 여부	각하(취하)	생보
	2007-40	보험회사의 책임개시 시기 및 설명의무 이행 여부	인용	손보
10차	2007-41	임의매매에 대한 손해배상 청구의 건	각하(취하)	증권
	2007-43	잘못 배달된 신용카드 부정사용에 따른 책임 유무	인용	은행
	2007-44	펀드 판매시 부당권유로 인한 손해배상청구의 건	기각	증권
11차	2007-42	사지마비가 재해로 인한 것인지 여부	각하(취하)	생보
	2007-45	자배법 제3조에 의한 타인성 인정 여부	각하(취하)	손보
	2007-46	고산병의 상해사고 인정 여부	각하(취하)	손보
	2007-47	암 책임개시일 이후 암진단을 받았는지 여부	각하(취하)	생보
	2007-48	자기신체사고 보험금 산정의 적정 여부	인용	손보
	2007-52	피보험자의 장해가 책임개시일 이후에 발생했는지 여부	기각	생보
12차	2007-49	과당매매로 인한 손해배상책임 유무	인용	증권
	2007-50	부당권유로 인한 손해배상책임 유무	각하(취하)	증권
	2007-51	회사채 매매로 인한 손해배상책임 유무	기각	증권
	2007-53	상품가입시 직원의 설명을 개별약정으로 볼 수 있는지 여부	각하(취하)	은행
	2007-54	대위변제증서 발급 및 근저당권 이전 요청	각하(소제기)	은행

회차	의안번호	안 건 명	결과	소관
13차	2007-55	자동차리프트 통행로 추락시 교통재해 해당 여부	기각	생보
	2007-56	열차에 치어 사망시 자살 인정 여부	인용	생보
	2007-57	화재보험계약에서 보험목적의 범위	각하(취하)	손보
	2007-60	쯔쯔가무시병의 상해사고 인정 여부	인용	손보
14차	2007-58	담보가치 산정의 적법 여부	기각	증권
	2007-59	부당권유 등으로 인한 손해배상 책임 유무	기각	증권
	2007-61	연체이자 징수의 정당성 여부	인용	은행
	2007-62	전산장애로 인한 손해배상 청구의 건	각하(취하)	증권
15차	2007-63	뇌병변 장해가 재해로 인한 것인지 여부	각하(취하)	생보
	2007-65	보험금 산정시 피해자 책임부담의 적정 여부	각하(취하)	손보
	2007-66	성기능 장해의 보상 여부	각하(사실판단곤란)	손보
16차	2007-64	임의매매등으로 인한 손해배상 책임 유무	각하(소제기)	증권
	2007-67	과당매매등으로 인한 손해배상 책임 유무	일부인용	증권
	2007-68	과당매매등으로 인한 손해배상 책임 유무	일부인용	증권
	2007-69	타인 계좌로 이체된 금액을 반환받을 수 있는지 여부	기각	은행
17차	2007-71	목이 졸려 발생한 뇌경색이 재해에 해당하는지 여부	각하(취하)	생보
	2007-73	도료 재도색관련 비용의 보상 여부	인용	손보
	2007-76	암진단비 지급 책임 유무	인용	생보
	2007-79	경부 추상장해에 대한 보험금 지급 책임 유무	기각	생보
	2007-80	의료비 비례보상에 대한 설명 여부	각하(취하)	손보
	2007-81	고지의무 위반 해당 여부	각하(취하)	손보
18차	2007-72	예금반환 청구의 건	기각	은행
	2007-74	임의매매로 인한 손해배상책임 유무	인용	증권
	2007-75	전산장애로 인한 손해배상책임 유무	인용	증권
	2007-78	부정확한 담보부족 안내로 인한 손해배상책임 유무	인용	증권
	2007-82	포괄근저당권의 피담보채무 범위 확인의 건	인용	은행
	2007-88	면책결정 후에 부담하는 채무의 범위	각하(취하)	은행
19차	2007-70	황반변성에 따른 장해1급의 보험금 지급책임 유무	일부인용	생보
	2007-83	상품안내서 내용대로 보험계약이 체결된 것인지 여부	각하(취하)	손보
	2007-84	상품안내서 내용대로 보험계약이 체결된 것인지 여부	각하(소제기)	손보
	2007-85	차량탑승중 사고 해당 여부	인용	생보
	2007-86	축구공 놀이중의 사고에 대한 배상책임 유무	일부인용	손보
	2007-93	여성만성질환 치료를 직접목적으로 한 수술인지 여부	인용	생보
	2007-94	여성만성질환 치료를 직접목적으로 한 수술인지 여부	인용	생보

회차	의안번호	안 건 명	결과	소관
20차	2007-77	임의매매로 인한 손해배상책임 유무	일부인용	증권
	2007-87	잘못된 반대매매액 안내로 인한 손해배상책임 유무	각하(취하)	증권
	2007-89	반대매매의 적법 여부	일부인용	증권
	2007-90	반대매매관련 안내의 적정 여부	일부인용	증권
	2007-91	연대보증 채무부인 및 대위변제금 반환 청구의 건	각하(소제기)	은행
	2007-92	외화대출의 원화대출 전환에 따른 손해배상 책임 유무	기각	은행
21차	2007-95	교통재해 해당 여부	각하(소제기)	생보
	2007-96	자동차보험 손해배상책임 발생여부	인용	손보
	2007-97	통상의 대리운전중에 발생한 사고로 볼 수 있는지 여부	인용	손보
	2007-98	보험회사의 사용자배상책임 여부	각하(취하)	생보

〈2008년〉

회차	의안번호	안 건 명	결과	소관
1차	2007-99	반대매매관련 손해배상책임 유무	인용	증권
	2007-100	임의매매등으로 인한 손해배상책임 유무	기각	증권
	2007-101	과다징수한 연체이자 반환 요청의 건	각하(취하)	은행
2차	2008-1	중대한 암 해당 여부	각하(취하)	생보
	2008-2	계약전 알릴 의무 위반에 따른 계약해지 가능 여부	기각	생보
	2008-3	재해장해급여급 지급 책임 유무	기각	생보
	2008-7	자궁각 임신의 손해보상 여부	인용	손보
	2008-8	간이식을 위한 간좌엽 절제술의 보상여부	기각	손보
3차	2007-102	파생상품 불완전판매에 따른 손실보상 요청의 건	각하(취하)	은행
	2007-103	예금 지급의 적정 여부	기각	은행
	2008-4	펀드판매 등과 관련한 손해배상책임 유무	기각	증권
	2008-5	잘못된 반대매매로 인한 손해배상책임 범위	인용	증권
	2008-6	전산장애로 인한 손해배상책임 유무	기각	증권
4차	2008-12	호른이 약관상 소지품에 해당하는지 여부	각하(취하)	손보
	2008-13	종합검진결과의 미고지가 계약전 알릴의무 위반에 해당하는지 여부	인용	손보
	2008-14	절취차량의 사고에 대한 차량 보유자의 손해배상책임 유무	기각	손보
	2008-15	장애보상금 지급 책임 유무	기각	생보
	2008-16	차량탑승중 교통재해 해당 여부	각하(취하)	생보
	2008-18	재해사망 해당 여부	기각	생보
	2008-19	계약전 알릴 의무 위반에 따른 계약해지 가능 여부	각하(취하)	생보

회차	의안번호	안 건 명	결과	소관
5차	2008-9	파생상품 불완전판매에 따른 손실보상 요청의 건	인용	은행
	2008-10	일임매매시 손해배상책임 유무	인용	증권
	2008-11	반대매매관련 손해배상책임 유무	각하(취하)	증권
	2008-17	변경된 약관의 임의적용에 따른 손실 보상 요청의 건	인용	은행
	2008-20	파생상품 불완전판매에 따른 손해배상 요청의 건	인용	은행
6차	2008-22	종합검진결과의 미고지가 계약전 알릴의무 위반에 해당하는지 여부	각하(취하)	손보
	2008-25	재해사망보험금 지급 책임 유무	인용	생보
	2008-26	교통재해 해당 여부	인용	생보
	2008-27	사랑니 발치중 발생한 의료사고로 인한 손해의 보상 여부	인용	손보
	2008-28	파생장해 해당 여부	인용	생보
7차	2008-21	임의발급된 가족카드 부정사용에 따른 책임 유무	인용	은행
	2008-23	펀드 임의가입 여부	기각	증권
	2008-28	반대매매관련 손해배상 청구의 건	인용	증권
	2008-30	예금주 동의 없는 입금 취소의 적법 여부	인용	은행
8차	2008-29	추돌사고시 선행차량의 과실 인정 여부	기각	손보
	2008-31	교통재해 해당 여부	인용	생보
	2008-32	간질발작에 따른 질식사의 재해 해당 여부	인용	생보
	2008-34	폭력행위로 인해 상해를 입은 경우 보험금 지급책임 유무	각하(취하)	손보
	2008-35	전층 식피술에 대한 암수술비 지급 여부	기각	손보
	2008-36	체외충격파쇄석술의 수술 해당 여부	각하(취하)	생보
9차	2008-33	부당권유 등으로 인한 손해배상 책임 유무	기각	증권
	2008-37	임의매매등으로 인한 손해배상책임 유무	인용	증권
	2008-40	부당채무인수 처리로 인한 피해구제 요청의 건	각하(사실판단곤란)	은행
	2008-42	펀드 임의가입에 따른 손해배상 요청의 건	인용	은행
10차	2008-38	건강관리비 등의 지급 책임 유무	각하(취하)	생보
	2008-39	계약전 알릴의무 위반에 따른 계약해지 가능 여부	인용	생보
	2008-41	보험계약이 특별조건부 인수특약으로 체결되었는지 여부	기각	생보
	2008-43	가족운전자 한정운전특약에 의한 보상책임 인정 여부	기각	손보
	2008-45	계약전 알릴의무 위반에 따른 보험금 불지급의 적정 여부	인용	손보
11차	2008-44	부당권유 및 매도주문 불이행 여부	기각	증권
	2008-48	위조 직불카드의 부정사용에 따른 책임 유무	인용	은행
	2008-50	펀드 불완전판매에 따른 손실보상 요청의 건	인용	은행

회차	의안번호	안 건 명	결과	소관
12차	2008-46	타이어 교체중 발생한 손가락 골절사고의 보상 여부	각하(취하)	손보
	2008-47	재해 해당 여부	인용	생보
	2008-49	보험계약 해지 정당 여부	인용	생보
	2008-53	보험대리점 과실에 대한 보험회사의 배상책임 인정 여부	인용	손보
13차	2008-51	펀드 부당권유 등으로 인한 손해배상 책임 유무	인용	증권
	2008-52	대출 채무 부존재 확인 요청	각하(소제기)	은행
	2008-54	전산장애로 인한 손해배상 책임유무	각하(사실판단곤란)	증권
	2008-55	매매주문 불이행, 선물·옵션부당 권유 등으로 인한 손해배상 책임 유무	기각	증권
	2008-56	펀드판매 등과 관련한 손해배상 책임 유무	기각	증권
	2008-57	부동산 담보 신탁계약에 있어 제2순위 우선수익자의 최우선 수익권 인정 여부	기각	은행
14차	2008-58	심장판막 이식을 장기이식으로 볼 수 있는지 여부	각하(취하)	손보
	2008-59	성인특정질환(뇌경색증) 직접 치료목적의 입원 여부	인용	생보
	2008-60	휴일재해사망 해당 여부	기각	생보
	2008-61	재해사망 해당 여부	인용	생보
	2008-64	대리주차중 사고에 대한 보험사의 보상책임 여부	각하(취하)	손보
	2008-65	재해장해급여급 지급 책임 유무	일부인용	생보
15차	2008-62	대출계약의 무효 및 대출취급수수료 채무의 부존재 확인 요청	재심의(의결보류)	은행
	2008-63	임의매매, 부당매도 거부로 인한 손해배상 책임 유무	각하(취하)	증권
	2008-66	담보대출 확인서 발급과 관련한 수수료의 반환 요청	기각	은행
	2008-67	펀드 부당권유 등으로 인한 손해배상 책임 유무	일부인용	증권
16차	2008-69	교통재해로 인한 뇌출혈 발생 여부	각하(취하)	생보
	2008-70	난소 악성종양 해당여부	인용	생보
	2008-71	성형수술 비용의 인정 여부	기각	손보
	2008-72	레이저 수술이 약관에 규정된 수술에 해당하는지 여부	각하(취하)	손보
17차	2008-62	대출계약의 무효 및 대출취급수수료 채무의 부존재 확인 요청	일부인용	은행
	2008-68	전산장애로 인한 손해배상 책임 유무	기각	증권
	2008-73	자기앞수표 소지인의 이득상환청구권 인정 여부	기각	은행
	2008-74	유치권 소송 관련 비용 상환 청구	각하(부적격)	은행
18차	2008-81	통화옵션계약 불성립 확인 요청의 건	인용	은행

회차	의안번호	안 건 명	결과	소관
19차	2008-75	화염상 모반 치료를 위한 레이저 수술의 수술인정 여부	각하(취하)	생보
	2008-76	재해사망 해당 여부	인용	생보
	2008-77	악성종양 인정 여부	각하(취하)	생보
	2008-78	자기신체사고 인정 여부	인용	손보
	2008-79	공탁금의 보상책임 발생 여부	기각	손보
20차	2008-82	대출금 중도상환수수료 반환 청구	기각	은행
	2008-83	파워인컴 펀드의 불완전 판매에 따른 손해배상 책임 유무	일부인용	은행
	2008-84	파워인컴 펀드의 불완전 판매에 따른 손해배상 책임 유무	각하(소제기)	은행
	2008-85	파워인컴 펀드의 불완전 판매에 따른 손해배상 책임 유무	각하(소제기)	은행
	2008-86	파워인컴 펀드의 불완전 판매에 따른 손해배상 책임 유무	각하(소제기)	은행
	2008-87	파생결합증권 중도상환에 대한 불충분한 설명으로 인한 손해배상 책임 유무	일부인용	증권
	2008-88	부당한 매매권유, 과당매매 등으로 인한 손해배상 책임 유무	일부인용	증권
21차	2008-80	신청인의 시력장해가 상해소득보상금 지급 대상인지 여부	각하(사실판단곤란)	손보
	2008-89	갑상선 결절치료를 위한 고주파 열치료술의 수술해당 여부	기각	생보
	2008-90	보험가입시 차량가액을 잘못 산정한 경우 보험자의 보상책임 범위	각하(취하)	손보
	2008-91	피해차량 수리기간중 대여자동차에 발생한 자기차량 손해 보상책임 발생 여부	기각	손보
22차	2008-92	연대보증채무 부존재 확인 요청	각하(취하)	은행
	2008-93	판매회사가 고유재한에 의한 환매의무를 부당하는지 여부	기각	은행
	2008-94	판매회사가 고유재한에 의한 환매의무를 부당하는지 여부	기각	은행
	2008-95	선물환 임의거래로 인한 손해배상 책임 유무	각하(취하)	증권
	2008-96	펀드 임의가입, 설명의무 위반으로 인한 손해배상 책임 유무	기각	증권
23차	2008-97	통상적으로 사용하는 자동차에 해당하는지 여부	기각	손보
	2008-98	자동차손해배상보장법상 보장대상인 타인에 해당하는지 여부	기각	손보
	2008-99	보험약관의 명시, 설명의무 위반이라고 볼 수 있는지 여부	기각	손보
	2008-100	계약전 알릴의무 위반 여부	각하(소제기)	생보

〈2009년〉

회차	의안번호	안 건 명	결과	소관
1차	2009-1	펀드 임의가입으로 인한 손해배상 책임 유무	각하	은행
	2009-2	예금 부당 지급 여부	각하(취하)	은행
	2009-3	겸용카드 부정사용에 대한 책임 유무	일부인용	은행
	2009-4	무권대리에 의한 ELS 청약 여부	각하(취하)	증권
	2009-5	임의매매 등으로 인한 손해배상 책임 유무	일부인용	증권
2차	2009-6	형사합의지원금 지급 책임	기각	손보
	2009-7	추간판탈출증으로 인하여 방광장해가 발생한 경우 별도로 재해장해보험금을 지급해야 하는지 여부	인용	생보
3차	2009-8	소유권자의 변경으로 인한 근저당권의 효력 변경 여부	기각	은행
	2009-9	선물환 계약에 대한 설명의무 위반 여부	각하(취하)	은행
	2009-10	선물환 계약에 대한 설명의무 위반 여부	각하(취하)	은행
	2009-11	선물환 계약에 대한 설명의무 위반 여부	각하(취하)	은행
	2009-12	부당한 펀드 가입 및 환매보류 권유로 인한 손해배상	일부인용	증권
	2009-13	유상증자 청약 부당권유 및 매도지시 불이행으로 인한 손해배상 책임 유무	각하	증권
4차	2009-14	인공와우 이식수술후 청력검사결과가 42dB인 경우가 '청력을 완전 영구히 잃었을 때'에 해당되는지 여부	인용	생보
	2009-15	재해사망 해당 여부	인용	생보
	2009-16	보험가입전에 고혈압으로 투약처방을 받았으나 이를 알리지 않은 것이 계약전 알릴의무 위반에 해당되는지 여부	기각	생보
	2009-17	타인의 생명의 보험에서 보험사가 피보험자 서면동의에 대한 설명을 하지 않아 계약무효가 된 경우 보험사의 배상책임 유무	일부인용	생보
	2009-18	대인배상II 면책사항인 승낙피보험자가 부상한 경우에 해당되는지 여부	각하(취하)	손보
5차	2009-19	직원의 착오에 의한 펀드매수시 손해배상책임 유무	각하(취하)	증권
	2009-20	부당한 펀드가입권유로 인한 손해배상책임유무 (인사이트펀드)	각하(취하)	증권
	2009-21	간접투자재산 운용부적정, 허위·과장광고 등으로 인한 손해배상책임 유무	각하	증권
	2009-22	간접투자재산 운용부적정, 허위·과장광고 등으로 인한 손해배상책임 유무	각하	증권
	2009-23	펀드부당권유, 간접투자재산 운용부적정, 허위·과장광고 등으로 인한 손해배상책임 유무	각하	증권
	2009-24	펀드부당권유, 간접투자재산 운용부적정,허위·과장광고 등으로 인한 손해배상책임 유무	각하	증권
	2009-25	간접투자재산 운용부적정, 허위·과장광고 등으로 인한	각하	증권

회차	의안번호	안 건 명	결과	소관
		손해배상책임 유무		
	2009-26	간접투자재산 운용부적정, 허위·과장광고 등으로 인한 손해배상책임 유무	각하	증권
	2009-27	명의대여자의 변제책임 유무	각하	은행
	2009-28	환매연기후 환매기준가의 적정여부	인용	은행
6차	2009-29	콤바인이 작업기계로 사용되는 동안 발생한 손해인지 여부	기각	손보
	2009-30	건강검진에 따른 심근경색 의증 소견을 보험계약 체결시 알리지 않은 것이 계약전 알릴의무 위반에 해당되는지 여부	기각	생보
	2009-31	견관절 석회성 건염에 대한 체외 충격술이 보험약관 수술분류표상 '충격파에 의한 체내 결석 파쇄술'에 해당되는지 여부	인용	생보
	2009-32	보험가입전에 진단받은 암이 암책임개시일 이후에 재발한 경우 보험계약을 무효로 할 수 있는지 여부	인용	생보
	2009-33	B형 간염 진단 사실을 보험계약 체결시 알리지 않은 것이 계약전 알릴의무 위반에 해당되는지 여부	각하(취하)	생보
7차	2009-34	부당한 펀드가입 권유, 사후관리 소홀로 인한 손해배상 책임 유무	기각	증권
	2009-35	부당한 환매보류 권유 내지 환매거부, 사후관리 소홀로 인한 손해배상 책임 유무	기각	증권
	2009-36	부당한 펀드가입권유로 인한 손해배상책임유무	각하(인용)	증권
	2009-37	반대매매로 인한 손해배상 책임 유무	각하	증권
	2009-38	펀드 부당권유 등으로 인한 손해배상 책임 유무	기각	증권
	2009-39	선물환 거래관련 '설명의무위반'으로 인한 손해배상 책임 유무	각하(취하)	증권
	2009-40	선물환 거래관련 설명의무위반으로 인한 손해배상 책임 유무	각하(취하)	증권
	2009-41	선물환 거래관련 설명의무위반으로 인한 손해배상 책임 유무	각하(취하)	증권
	2009-42	근저당권설정계약서에 '한정근저당'으로 표시하고 피담보채무를 특정하지 않은 경우 피담보채무의 범위	인용	은행
8차	2009-43	피보험자의 장해상태가 해당 보험약관상 1급 장해에 해당되는지 여부	각하(취하)	생보
	2009-44	자동손해배상보장법상 '공동운행자' 해당여부	기각	손보
	2009-45	「자기신체사고」에서 보상하는 손해인지 여부	기각	손보
	2009-46	「자기신체사고」에서 보상하는 손해인지 여부	기각	손보
	2009-47	고환적출술이 해당 보험약관상 수술보험금 지급 대상인지 여부	각하(취하)	손보
9차	2009-48	보증채무 부존재 확인 신청	기각	은행

회차	의안번호	안 건 명	결과	소관
	2009-49	선물환 거래관련 설명의무 위반으로 인한 손해배상 책임유무	각하	증권
	2009-50	펀드 가입시 설명의무 위반 등으로 인한 손해배상 책임유무	각하(취하)	증권
10차	2009-51	계약전 알릴의무 위반 여부	각하(취하)	생보
	2009-52	단체상해보험의 피보험자에 해당되는지 여부	각하(취하)	손보
	2009-53	특정질병사망보험금 지급대상인지 여부	기각	손보
	2009-54	자동차보험계약 체결의 적정 여부	각하(취하)	손보
11차	2009-55	대여금채무 부존재 확인신청	각하	은행
	2009-56	부당한 wrap상품가입 및 해지보류권유, 사후관리 소홀로 인한 손해배상책임 유무	각하(취하)	증권
	2009-57	단정적 판단제공에 의한 투자권유시 손해배상책임유무	각하(취하)	증권
12차	2009-58	손해배상책임의 존재 여부	각하(취하)	손보
	2009-59	자동차보험계약의 유효성 여부 등	기각	손보
	2009-60	보험기간 이후 보험금 지급책임 존부 여부	기각	생보
13차	2009-63	임의매매, 과당매매로 인한 손해배상 책임유무	일부인용	증권
	2009-64	주식매수청구권 행사시 환매연기규정 적용여부	인용	증권
	2009-65	부당권유로 인한 손해배상 책임유무	일부인용	증권
	2009-66	부당권유로 인한 손해배상 책임유무	일부인용	증권
	2009-67	부당권유로 인한 손해배상 책임유무	일부인용	증권
	2009-68	부당권유로 인한 손해배상 책임유무	각하(취하)	증권
	2009-69	해외송금취소 부당여부	각하(취하)	은행
	2009-70	펀드 환매약정 불이행 등으로 인한 책임유무	각하	은행
14차	2009-62	자동차보험 「대인배상」에서 보상하는 손해인지 여부	각하(취하)	손보
	2009-71	잘못된 세무상담으로 인한 손해배상 책임의 범위	각하(취하)	손보
	2009-72	보험료 납입연체로 인한 계약해지 적정 여부	각하(취하)	생보
	2009-73	아파트내 추락사의 재해사망 해당 여부	각하(취하)	생보
	2009-74	장해진단에 대한 조사 미동의를 이유로 보험금 지급을 거절할 수 있는지 여부	인용	생보
	2009-75	보험가입전 갑상선 양성신생물 진단사실을 알리지 않은 것이 계약전 알릴의무 위반인지 여부	기각	손보
	2009-76	골절사고일로부터 11개월 후에 금속판 제거술을받은 경우 상해의료비 등 지급대상인지여부	기각	손보
15차	2009-77	펀드 임의가입, 부당권유 등으로 인한 손해배상 책임유무	일부인용	증권
	2009-78	펀드 임의가입, 고객보호의무위반으로 인한 손해배상 책임유무	일부인용	증권
	2009-79	근저당권 피담보채무 확인	각하	은행

회차	의안번호	안 건 명	결과	소관
16차	2009-61	혈구탐식성 림프조직구증의 악성신생물 인정 여부	인용	생보
	2009-80	계약전 알릴의무 위반 여부	기각	생보
	2009-81	보험료 납입연체와 계약해지의 적법성 여부	인용	생보
	2009-82	자동차보험에서 지급받은 치료비가 '피보험자가 부담하는 비용'에 포함되는지 여부	인용	손보
	2009-83	미니바이크가 해당보험 특별약관 면책조항에서 정하는 '차량'에 해당되는지 여부	각하(취하)	손보
17차	2009-86	대출금채무 부존재 확인 등	기각	은행
	2009-87	달러매입 지시 불이행으로 인한 손해배상 책임유무	기각	은행
	2009-88	펀드 임의가입, 고객보호의무 위반으로 인한 손해배상 책임유무	각하(취하)	증권
18차	2009-84	이행보증보험계약의 보험금 지급책임 존재 여부	인용	손보
	2009-85	친구 간 이종격투기 놀이 중 발생한 얼굴 가격행위가 폭행에 해당되는지 여부	인용	손보
	2009-89	장루복원술이 암의 치료를 직접목적으로 하는 수술인지 여부	각하(취하)	손보
	2009-90	암의 치료를 직접목적으로 하는 입원인지 여부	기각	생보
19차	2009-93	ELF 손익구조 설명불충분 관련 손해배상책임 여부	일부인용	증권
	2009-94	주식 일임매매의 과당매매로 인한 손해배상책임 여부	일부인용	증권
	2009-95	리스보증금 반환청구	일부인용	은행
20차	2009-91	보험계약 해지의 적정 여부	인용	손보
	2009-96	계약전 알릴의무 위반 여부	각하(취하)	생보
	2009-97	급성심근경색증 치료자금의 지급책임이 있는지 여부	각하(취하)	생보
	2009-98	다른 「자동차운전담보」특별약관에서 보상하는 손해인지 여부	기각	손보
	2009-99	유방절제술 수술자금의 지급책임이 있는지 여부	인용	생보
21차	2009-92	임의매매로 인한 손해배상 책임 유무	기각	증권
	2009-100	주식매도 업무처리의 적정 여부	일부인용	증권
	2009-101	보증채무 부존재 확인 신청	기각	은행
22차	2009-102	의료과실로 인해 발생한 장해에 대한 보상여부	각하(취하)	손보
	2009-103	재해사망 해당 여부	기각	생보
	2009-104	보험기간 만기이전 암진단 확정여부	각하(취하)	생보
	2009-105	종피보험자 자격인정 여부	각하(취하)	생보
	2009-106	간경변 합병증으로 인한 식도정맥류출혈 수술이 성인11대질환수술에 해당되는지 여부	인용	생보

3. 민원사무처리에 관한 법률

제 1 장 총 칙

제1조(목적) 이 법은 민원사무처리에 관한 기본적인 사항을 규정하여 민원사무의 공정한 처리와 민원행정제도의 합리적 개선을 도모함으로써 국민의 권익을 보호함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.〈개정 2007.1.3〉

1. “민원인”이라 함은 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 개인·법인 또는 단체를 말한다.
2. “민원사무”라 함은 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 사항(이하 “민원사항”이라 한다)에 관한 사무를 말한다.
3. “복합민원"이라 함은 하나의 민원목적을 실현하기 위하여 법령·훈령·예규·고시 등(이하 “관계법령등”이라 한다)에 의하여 다수의 관계기관(민원사항과 관련된 단체·협회 등을 포함한다. 이하 같다) 또는 관계부서의 허가·인가·승인·추천·협의 또는 확인 등을 거쳐 처리되는 민원사무를 말한다.
4. “전자민원창구”라 함은 「전자정부법」 제34조의 규정에 의하여 설치된 전자민원창구를 말한다.
5. “무인민원발급창구”라 함은 행정기관의 장이 행정기관 또는 공공장소 등에 설치하여 민원인이 직접 민원서류를 교부받을 수 있도록 하는 전자장비를 말한다.

제3조(적용범위) ①민원사무에 관하여 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 이 법이 정하는 바에 따른다.

②이 법을 적용함에 있어서 행정기관에는 법령에 의하여 행정권한이 있거나 행정권한을 위임 또는 위탁받은 법인·단체 또는 그 기관이나 개인이 포함된다.

제 2 장 민원사무의 처리

제4조(민원사무처리 공무원의 의무) 민원사무를 처리하는 공무원은 담당 민원사무를 신속·공정·친절하게 처리하여야 한다.

제5조(민원사무처리의 원칙) ①행정기관은 민원사무를 관계법령등이 정하는 바에 따라 다른 업무에 우선하여 처리하여야 한다.

②행정기관은 관계법령등에 정한 처리기간이 남아 있음을 이유로 하거나 그 민원사무와 관련되지 아니하는 공과금 등의 미납을 이유로 민원사무의 처리를 지연시켜서는 아니된다.

③행정기관은 법령의 규정 또는 위임이 있는 경우를 제외하고는 민원사무 처리의 절차 등을 강화하여서는 아니된다.

제6조(처리기간의 계산) ①민원사무의 처리기간을 5일 이하로 정한 경우에는 민원사항의 접수시각부터 "시간" 단위로 계산하되, 공휴일 및 토요일을 산입하지 아니한다. 이 경우 1일은 8근무시간으로 한다.

②민원사무의 처리기간을 6일 이상으로 정한 경우에는 "일" 단위로 계산하고 초일을 산입하되, 공휴일을 산입하지 아니한다.

③민원사무의 처리기간을 주·월·년으로 정한 경우에는 초일을 산입하되, 「민법」 제159조 내지 제161조의 규정을 준용한다.

제7조(민원사무편람의 비치) 행정기관의 장은 민원사항의 신청에 필요한 사항을 게시(인터넷 등을 통한 게시를 포함한다)하거나 편람을 비치하여 민원인이 이를 볼 수 있도록 하여야 한다.

제8조(민원의 신청) 민원사항의 신청은 문서(「전자정부구현을 위한 행정업무 등의 전자화촉진에 관한 법률」 제2조제5호의 규정에 의한 전자문서를 포함한다. 이하 같다)로 하여야 한다. 다만, 대통령령이 정하는 경우에는 구술 또는 전화·전신·모사전송 등 정보통신망(「전자정부구현을 위한 행정업무 등의 전자화촉진에 관한 법률」 제2조제7호의 규정에 의한 정보통신망을 말한다. 이하 같다)으로 할 수 있다.

제9조(민원의 접수) ①행정기관의 장은 민원사항의 신청이 있는 때에는 다른 법령에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 그 접수를 보류하거나 거부할 수 없으며, 접수된 민원서류를 부당하게 되돌려 보내서는 아니된다.

②제1항의 규정에 의한 민원사항의 접수 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제10조(불필요한 서류요구의 금지) ①행정기관의 장은 민원사항을 접수·처리함에 있어서 민원인에게 소정의 구비서류 외의 서류를 추가로 요구하여서는 아니된다.

②행정기관의 장은 동일한 민원서류 또는 구비서류를 복수로 받는 경우에는 특별한 사유가 없는 한 원본과 함께 그 사본의 제출을 허용하여야 한다.

③행정기관의 장은 민원을 접수·처리함에 있어서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 민원인에게 관련 증명서류 또는 구비서류의 제출을 요구할 수 없으며, 그 민원사무를 처리하는 공무원이 직접 이를 확인·처리하여야 한다.

1. 민원인이 소지한 주민등록증·여권·자동차운전면허증 등 행정기관이 발급한 증명서로 그 민원사무의 처리에 필요한 내용의 확인이 가능한 경우
2. 해당 행정기관의 공부(公簿) 또는 행정정보로 그 민원사무의 처리에 필요한 내용의 확인이 가능한 경우
3. 「전자정부구현을 위한 행정업무 등의 전자화촉진에 관한 법률」 제21조제1항의 규정에 의한 행정정보의 공동이용을 통하여 그 민원사무의 처리에 필요한 내용의 확인이 가능한 경우

④행정기관의 장은 당초의 민원사항의 내용 변경 또는 갱신을 신청받는 경우에는 특별한 사유가 없는 한 이미 제출되어 있는 관련 증명서류 또는 구비서류를 다시 요구하여서는 아니된다.

제11조(다른 행정기관 등을 이용한 민원의 접수·교부) ①행정기관의 장은 민원인의 편의를 위하여 그 행정기관이 접수·교부하여야 할 민원사항을 다른 행정기관 또는 특별법에 의하여 설립되고 전국적 조직을 가진 법인 중 대통령령이 정하는 법인으로 하여금 접수·교부하게 할 수 있다.

②제1항의 규정에 의한 접수·교부의 절차 및 기관간 송부방법 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

③제1항의 규정에 의하여 민원사항을 접수·교부하는 공무원이 아닌 임·직원은 「형법」 그 밖의 법률에 의한 벌칙의 적용에 있어서는 이를 공무원으로 본다.

제12조(민원서류의 이송) ①행정기관의 장은 접수한 민원서류가 다른 행정기관의 소관인 경우에는 지체 없이 소관 기관에 이송하여야 한다.

②제1항의 규정에 의한 민원서류의 이송절차 및 방법 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제13조(민원서류의 보완·취하 등) ①행정기관의 장은 접수한 민원서류에 흠이 있는 경우에는 보완에 필요한 상당한 기간을 정하여 지체 없이 민원인에게 보완을 요구하여야 한다.

②민원인은 해당 민원사무의 처리가 종결되기 전에는 그 신청의 내용을 보완하거나 변경 또는 취하할 수 있다. 다만, 다른 법률에 특별한 규정이 있거나 그 민원사무의 성질상 보완·변경 또는 취하할 수 없는 경우에는 그러하지 아니하다.

③제1항의 규정에 의한 민원서류의 보완 절차 및 방법 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제14조(복합민원의 처리) ①행정기관의 장은 복합민원에 대하여 처리 주무부서를 지정하고 그 부서로 하여금 관계기관 또는 부서간 협조를 통하여 민원사무를 일괄하여 처리하게 할 수 있다.

②제1항의 규정에 의한 복합민원의 처리 방법 및 절차 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제15조(처리결과의 통지) ①행정기관의 장은 민원인이 신청한 민원사항에 대한 처리결과를 민원인에게 문서로 통지하여야 한다. 다만, 대통령령이 정하는 경우에는 구술 또는 정보통신망으로 통지할 수 있으며, 이 경우 민원인의 요청이 있는 때에는 지체 없이 처리결과에 관한 문서를 교부하여야 한다.

②행정기관의 장은 제1항의 규정에 의하여 처리결과를 통지함에 있어서 민원인의 신청을 거부하는 때에는 그 이유와 구제절차를 함께 통지하여야 한다.

제16조(무인민원발급창구를 이용한 민원의 교부) ①행정기관의 장은 무인민원발급창구를 이용하여 민원사항을 처리한 결과(다른 행정기관 소관의 민원사항을 포함한다)를 교부할 수 있다.

②제1항의 규정에 의하여 민원서류를 교부하는 경우에는 다른 법률의 규정에 불구하고 수수료를 감면할 수 있되, 수수료 외에 무인민원발급창구의 설치·관리 등에 필요한 비용은 이를 징수할 수 있다.

③제1항의 규정에 의하여 교부할 수 있는 민원사무의 종류는 행정안전부장관이 관계중앙행정기관의 장과의 협의를 거쳐 결정·고시한다.〈개정 2008.2.29〉

제17조(정보통신망을 이용한 다른 행정기관 소관 민원사무의 접수·교부) ①행정기관의 장은 정보통신망을 이용하여 다른 행정기관 소관의 민원사무를 접수·교부할 수 있는 경우에는 이를 직접 접수·교부할 수 있다.

② 제1항의 규정에 의하여 접수·교부할 수 있는 민원사무의 종류는 행정안전부장관이 관계 중앙행정기관의 장과의 협의를 거쳐 결정·고시한다.〈개정 2008.2.29〉

제18조(거부처분에 대한 이의신청) ①민원사항에 대한 행정기관의 장의 거부처분에 대하여 불복이 있는 민원인은 그 거부처분을 받은 날부터 90일 이내에 그 행정기관의 장에게 문서로 이의신청을 할 수 있다.

②행정기관의 장은 이의신청을 받은 날부터 10일 이내에 그 이의신청에 대하여 결정하고 그 결과를 민원인에게 지체 없이 문서로 통지하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 정해진 기간 이내에 결정할 수 없는 때에는 그 기간의 만료일 다음 날부터 기산하여 10일 이내의 범위에서 연장할 수 있으며, 연장사유를 민원인에게 통지하여야 한다.

③민원인은 제1항의 규정에 의한 이의신청 여부와 관계없이 「행정심판법」에 의한 행정심판 또는 「행정소송법」에 의한 행정소송을 제기할 수 있다.

④제1항의 규정에 의한 이의신청의 절차 및 방법 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제19조(사전심사의 청구) ①민원인은 대규모의 경제적 비용이 수반되는 민원사항의 경우 행정기관의 장에게 정식으로 민원서류를 제출하기 전에 약식서류로 사전심사를 청구할 수 있다.

②행정기관의 장은 제1항의 규정에 의하여 사전심사가 청구된 민원사항이 다른 행정기관의 장과의 협의를 거쳐야 하는 사항인 경우에는 미리 그 행정기관의 장과 협의하여야 한다.

③행정기관의 장은 사전심사 결과를 민원인에게 통보하여야 하며, 가능하다고 통보한 민원사항에 대하여는 민원인의 귀책사유 또는 불가항력 그 밖에 특별한 사유로 이를 이행할 수 없는 경우를 제외하고는 사전심사 결과 통보시 적시하지 아니한 다른 이유를 들어 거부하는 등의 방법으로 민원사항을 처리하여서는 아니된다.

④행정기관의 장은 제1항의 규정에 의한 사전심사 제도를 효율적으로 운영하기 위하여 필요한 법적·제도적 장치를 마련하여 시행하여야 한다.

제20조(민원사무처리기준표의 고시 등) ①행정안전부장관은 민원인의 편의를 위하여 관계 법령 등에 규정되어 있는 민원사항의 처리기관·처리기간·구비서류·처리절차·신청방법 등에 관한 사항을 종합한 민원사무처리기준표를 작성하여 관보에 고시하고 인터넷에 게시하여야 한다.〈개정 2008.2.29〉

②행정기관의 장은 관계법령 등의 제정·개정 또는 폐지 등으로 제1항의 규정에 의하여 고시된 민원사무처리기준표를 변경할 필요가 있는 경우에는 즉시 그 내용을 행정안전부장관에게 통보하여야 하며, 행정안전부장관은 그 내용을 관보에 고시하고 인터넷에 게시한 후 제1항의 규정에 의한 민원사무처리기준표에 반영하여야 한다.〈개정 2008.2.29〉

③행정안전부장관은 민원사무의 간소화를 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 관계 행정기관의 장에게 관계법령 등에 규정되어 있는 처리기간·구비서류·처리절차·신청방법 등의 개정을 요청할 수 있다.〈개정 2008.2.29〉

제21조(민원사무처리기준표의 조정 등) ①행정안전부장관은 제20조의 규정에 의하여 민원사무처리기준표를 작성·고시함에 있어서 민원사무 간소화를 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 관계 행정기관의 장과의 협의를 거쳐 관계법령 등이 개정될 때까지 잠정적으로 관계법령 등에 규정되어 있는 처리기간·구비서류의 단축·감축조정 및 처리절차·신청방법의 변경을 할 수 있다.〈개정 2008.2.29〉

②행정기관의 장은 제1항의 규정에 의하여 민원사무처리기준표가 조정·고시된 경우에는 이에 따라 민원사무를 처리하여야 하며, 중앙행정기관의 장은 민원사무처리기준표의 조정 또는 변경된 내용에 따라 관계법령 등을 지체 없이 개정·정비하여야 한다.

제22조(민원실의 설치) 행정기관의 장은 민원사무를 신속히 처리하고 민원인에 대한 안내와 상담의 편의를 제공하기 위하여 민원실을 설치할 수 있다.

제23조(민원사무심사관) ①행정기관의 장은 민원사무 처리상황의 확인·점검 등을 위하여 소속 공무원 중에서 민원사무심사관을 지정하여야 한다.

②제1항의 규정에 의한 민원사무심사관의 업무 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제24조(민원 1회방문 처리제의 시행) ①행정기관의 장은 민원사무를 처리함에 있어서 그

행정기관의 내부에서 할 수 있는 자료의 확인, 관계기관·부서와의 협조 등에 따른 모든 절차는 담당 공무원이 직접 행하도록 하여 민원 1회 방문 처리제를 확립함으로써 불필요한 사유로 민원인이 행정기관을 다시 방문하지 아니하도록 하여야 한다.

②행정기관의 장은 제1항의 규정에 의한 민원 1회 방문 처리에 관한 안내와 상담의 편의를 제공하기 위하여 민원 1회 방문 상담창구를 설치하여야 한다.

③제1항의 규정에 의한 민원 1회 방문 처리제의 시행은 다음 각 호의 절차에 의한다.

1. 민원 1회 방문 상담창구의 운영
2. 민원후견인의 지정·운영
3. 복합민원을 심의하기 위한 위원회의 운영
4. 민원사항의 심의·조정 등을 위하여 설치된 위원회의 재심의
5. 행정기관의 장의 최종결정

제25조(민원후견인) 행정기관의 장은 민원 1회 방문 처리제의 원활한 운영을 위하여 민원사무의 처리에 경험이 많은 소속 공무원을 민원후견인으로 지정하여 민원인 안내 및 민원인과의 상담에 응하도록 할 수 있다.

제26조(정보보호) 행정기관의 장은 민원사무의 처리와 관련하여 알게 된 민원사항의 내용과 민원인의 신상정보 등이 누설되어 민원인의 권익이 침해되지 아니하도록 노력하여야 한다.

제 3 장 민원행정제도의 개선

제27조(민원사무의 정기조사·검토) ①중앙행정기관의 장은 매년 그 기관이 관장하는 민원사무의 처리 및 운영실태를 조사하여야 한다.

②중앙행정기관의 장은 제1항의 규정에 의한 조사의 결과에 따라 소관 민원사무의 구비서류·처리절차 등의 간소화 방안을 강구하여야 한다.

제28조(확인·점검·평가 등) ①행정안전부장관은 효과적인 민원사무의 개선을 위하여 필요하다고 인정되는 때에는 행정기관에 대하여 민원사무의 개선상황과 운영실태를 확인·점검·평가할 수 있다.〈개정 2008.2.29〉

②행정안전부장관은 제1항의 규정에 의한 확인·점검·평가 결과 민원사무의 개선에 소

극적이거나 이행상태가 불량하다고 판단되는 경우 국무총리에게 이의 시정에 필요한 조치를 건의할 수 있다.〈개정 2008.2.29〉

제29조(민원행정에 관한 여론수집) ①행정안전부장관은 행정기관의 민원처리에 관하여 필요한 경우 국민들의 여론을 수집하여 이를 민원행정 제도 및 운영의 개선에 반영할 수 있다.〈개정 2008.2.29〉

②제1항의 규정에 의한 여론수집에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제30조(처리민원의 사후관리) 행정기관의 장은 처리한 민원에 대하여 민원인의 만족여부 및 개선사항 등을 조사하여 업무에 반영할 수 있다.

제31조(국민제안의 처리) ①행정기관의 장은 정부시책이나 행정제도 및 운영의 개선에 관한 국민제안을 접수·처리하여야 한다.

②제1항의 규정에 의한 국민제안의 운영 및 절차 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

부 칙〈제7855호, 2006.3.3〉

제1조(시행일) 이 법은 공포 후 3월이 경과한 날부터 시행한다.

제2조(경과조치) ①이 법 시행 전에 접수된 민원사무 및 국민제안의 처리에 관하여는 종전의 규정에 의한다.

②이 법 시행 당시 종전의 규정에 따라 위촉된 행정상담위원의 임기·활동 등에 관하여는 종전의 규정에 의한다.

제3조(다른 법령의 개정) 기업활동 규제완화에 관한 특별조치법 일부를 다음과 같이 개정한다.

제10조제2항 단서 중 "민원사무처리에관한법률 제11조"를 "「민원사무처리에 관한 법률」 제22조"로 한다.

부 칙(전자정부구현을위한행정업무등의전자화촉진에관한법률)〈제8171호, 2007.1.3〉

제1조(시행일) 이 법은 공포 후 6개월이 경과한 날부터 시행한다.〈단서 생략〉

제2조 내지 제5조 생략

제6조(다른 법률의 개정) ①민원사무처리에 관한 법률 일부를 다음과 같이 개정한다.

제2조제4호 중 "전자정부구현을위한행정업무등의전자화촉진에관한법률"을 "「전자정부법」"으로 한다.

②내지 ④생략

부 칙(정부조직법)〈제8852호, 2008.2.29〉

제1조(시행일) 이 법은 공포한 날부터 시행한다. 다만, 제31조제1항의 개정규정 중 "식품산업진흥"에 관한 부분은 2008년 6월 28일부터 시행하고, 부칙 제6조에 따라 개정되는 법률 중 이 법의 시행 전에 공포되었으나 시행일이 도래하지 아니한 법률을 개정한 부분은 각각 해당 법률의 시행일부터 시행한다.

제2조부터 제5조까지 생략

제6조(다른 법률의 개정) ①부터 ⑳③까지 생략

⑳④민원사무처리에 관한 법률 일부를 다음과 같이 개정한다.

제16조제3항, 제17조제2항, 제20조제1항부터 제3항까지, 제21조제1항, 제28조제1항·제2항, 제29조제1항 중 "행정자치부장관"을 각각 "행정안전부장관"으로 한다.

⑳⑤부터 ⑦⑥까지 생략

제7조 생략

4. 금융분쟁조정 업무 관련 법규

금융위원회의 설치 등에 관한 법률

제 5 절 금융분쟁의 조정

제51조(분쟁조정기구) 제38조 각호의 기관과 예금자등 금융수요자 기타 이해관계인 사이에 발생하는 금융관련분쟁의 조정에 관한 사항을 심의·의결하기 위하여 금융감독원에 금융분쟁조정위원회(이하 "조정위원회"라 한다)를 둔다.

제52조(조정위원회의 구성) ①조정위원회는 위원장 1인을 포함한 30인 이내의 위원으로 구성한다.

②조정위원회 위원장은 원장이 그 소속 부원장중에서 지명하는 자가 되며, 조정위원회 위원은 다음 각호의 자로 한다.〈개정 2006.9.27〉

1. 원장이 그 소속 부원장보중에서 지명하는 자
2. 판사·검사 또는 변호사의 자격이 있는 자중에서 원장이 위촉하는 자
3. 「소비자기본법」에 의한 한국소비자원 및 소비자단체의 임원 또는 그 직에 있었던 자로서 원장이 위촉하는 자
4. 금융기관 또는 금융관계기관·단체에서 15년 이상 근무한 경력이 있는 자로서 원장이 위촉하는 자
5. 금융에 관한 학식과 경험이 있는 자중에서 원장이 위촉하는 자
6. 전문의의 자격이 있는 의사 중에서 원장이 위촉하는 자
7. 기타 분쟁의 조정과 관련하여 원장이 필요하다고 인정하여 위촉하는 자

③제2항제2호 내지 제7호의 위원의 임기는 2년으로 하되, 연임할 수 있다.

④조정위원회 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없는 때에는 원장이 지명하는 조정위원회 위원이 조정위원회 위원장의 직무를 대행한다.

제53조(분쟁의 조정) ①제38조 각호의 기관, 예금자등 금융수요자 및 기타 이해관계인은 금융과 관련하여 분쟁이 있는 때에는 원장에게 분쟁의 조정을 신청할 수 있다.

②원장은 제1항의 규정에 의한 분쟁조정의 신청을 받은 때에는 관계당사자에게 그 내용을 통지하고 합의를 권고할 수 있다. 다만, 분쟁조정의 신청내용이 다음 각호의 1에

해당하는 경우에는 합의권고 또는 제3항의 규정에 의한 조정위원회에의 회부를 하지 아니할 수 있다.

1. 이미 법원에 제소된 사건이거나 분쟁조정의 신청이 있은 후 소를 제기한 경우
2. 신청의 내용이 분쟁조정대상으로서 적합하지 아니하다고 인정되는 경우
3. 신청의 내용이 관련법령 또는 객관적인 증빙 등에 의하여 합의권고절차 및 조정절차진행의 실익이 없는 경우
4. 기타 대통령령이 정하는 경우

③원장은 분쟁조정의 신청을 받은 날부터 30일 이내에 제2항의 규정에 의한 합의가 이루어지지 아니하는 때에는 지체 없이 이를 조정위원회에 회부하여야 한다.

④조정위원회는 제3항의 규정에 의한 조정의 회부를 받은 때에는 60일 이내에 이를 심의하여 조정안을 작성하여야 한다.

⑤원장은 조정위원회가 조정안을 작성한 때에는 신청인과 관계당사자에게 이를 제시하고 수락을 권고할 수 있다.

제54조(조정위원회의 회의) ①조정위원회의 회의는 조정위원회 위원장 1인을 포함하여 조정위원회 위원장이 매 회의마다 지명하는 7인 이상 11인 이하의 조정위원회 위원으로 구성하며, 조정위원회 위원장이 소집한다.

②조정위원회는 제1항의 규정에 의한 구성원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

③원장은 조정위원회의 의결사항이 위법하거나 공익에 비추어 심히 부당하다고 판단되는 때에는 재의를 요구할 수 있다.

④제3항의 규정에 의한 재의요구가 있는 때에는 제1항의 규정에 의한 구성원 3분의 2 이상의 출석과 출석위원 3분의 2 이상의 찬성으로 재의결한다.

제55조(조정의 효력) 당사자가 제53조제5항의 규정에 의하여 조정안을 수락한 경우 당해 조정안은 재판상의 화해와 동일한 효력을 갖는다.

제56조(조정의 중지) 원장은 조정신청사건의 처리절차의 진행 중에 일방당사자가 소를 제기한 경우에는 그 조정의 처리를 중지하고 이를 당사자 쌍방에게 통보하여야 한다.

제57조(조정위원회의 운영등) 조정위원회의 운영 및 분쟁조정절차등에 관하여 필요한 사

항은 대통령령으로 정한다.

금융위원회의 설치 등에 관한 법률 시행령

제13조(분쟁조정의 신청) ①법 제53조제1항의 규정에 의하여 분쟁의 조정을 신청하고자 하는 자는 분쟁조정신청서에 다음 각호의 서류를 첨부하여 원장에게 제출하여야 한다.

1. 분쟁조정신청의 원인 및 사실을 증명하는 서류
2. 대리인이 신청하는 경우 그 위임장
3. 기타 분쟁조정에 필요한 증거서류 또는 자료

②제1항의 규정에 의한 분쟁조정신청서에는 다음 각호의 사항을 기재하여야 한다.

1. 신청인과 피신청인(이하 "당사자"라 한다)의 성명 및 주소(당사자가 법인인 경우에는 법인의 명칭 및 주된 사무소의 소재지와 그 대표자의 성명 및 주소를 말한다)
2. 대리인이 있는 경우에는 그 성명 및 주소
3. 신청의 이유

제14조(대표자의 선정) ①다수인이 공동으로 분쟁조정의 신청을 하는 때에는 신청인중 3인이내의 대표자를 선정할 수 있다.

②제1항의 규정에 의하여 신청인이 대표자를 선정하지 아니한 경우에 원장은 필요하다고 인정되는 때에는 신청인에게 대표자를 선정할 것을 권고할 수 있다.

③신청인은 대표자를 변경한 때에는 그 사실을 지체없이 원장에게 통지하여야 한다.

제15조(분쟁조정신청의 보완 등) ①원장은 제13조의 규정에 의한 분쟁조정의 신청에 대하여 보완이 필요하다고 인정될 때에는 상당한 기간을 정하여 그 보완을 요구하여야 한다.

②제1항의 규정에 의한 보완에 소요된 기간은 법 제53조제3항의 규정에 의한 기간에 이를 산입하지 아니한다.

제16조(조정위원회에 회부되지 아니하는 내용 등) ①법 제53조제2항제4호에서 "기타 대통령령이 정하는 경우"라 함은 다음 각호의 1에 해당하는 경우를 말한다.

1. 신청인이 정당한 이유없이 기한내에 보완을 하지 아니하는 경우

2. 신청의 내용과 직접적인 이해관계가 없는 자가 조정신청을 하는 경우
3. 신청인이 부당한 이익을 얻을 목적으로 조정신청을 한 것으로 인정되는 경우
4. 조정을 하는 것이 적당하지 아니하다고 인정되는 경우

②원장은 법 제53조제2항 단서의 규정에 의하여 합의권고를 하지 아니하거나 금융분쟁조정위원회(이하 "조정위원회"라 한다)에 회부하지 아니하는 때에는 이를 당사자에게 서면으로 통지하여야 한다.

제17조(조정위원회의 회의) ①법 제54조제1항의 규정에 의하여 조정위원회의 위원장(이하 이 조에서 "위원장"이라 한다)이 회의를 소집하고자 하는 때에는 당해 회의의 내용에 따라 위원장이 지명한 위원에게 긴급을 요하는 경우가 아닌 한 회의개최 1주일전까지 회의의 일시·장소 및 안건을 서면으로 통지하여야 한다.〈개정 2000.5.29〉

②조정위원회의 회의는 공개하지 아니한다. 다만, 위원장이 필요하다고 인정하는 때에는 당사자 기타 이해관계인에게 방청을 하게 할 수 있다.

제18조(위원의 제척·기피 및 회피) ①조정위원회의 위원은 다음 각호의 1에 해당하는 경우에는 그 분쟁조정신청사건(이하 "사건"이라 한다)의 심의·의결에서 제척된다.

1. 위원 또는 위원의 배우자나 배우자이었던 자가 당해 사건의 당사자가 되거나 당해 사건에 관하여 공동권리자 또는 의무자의 관계에 있는 경우
2. 위원이 당해 사건의 당사자와 친족관계에 있거나 있었던 경우
3. 위원이 당해 사건에 관하여 당사자의 대리인으로서 관여하거나 관여하였던 경우
4. 위원이 당해 사건에 관하여 증언·법률자문 또는 손해사정 등을 한 경우

②당사자는 위원에게 심의·의결의 공정을 기대하기 어려운 사정이 있는 경우에는 기피신청을 할 수 있다. 이 경우 원장은 조정위원회의 의결을 거치지 아니하고 기피여부를 결정한다.

③위원이 제1항 또는 제2항의 사유에 해당하는 때에는 스스로 그 사건의 심의·의결에서 회피할 수 있다.

제19조(사실조사 등) ①원장은 사건의 조사를 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 당사자에 대하여 사실의 확인 또는 자료의 제출 등을 요구할 수 있다.

②조정위원회는 조정사건의 심의를 위하여 필요한 경우에는 원장에게 당해 사건에 대한 조사 또는 관련자료의 수집을 요청할 수 있다.

제20조(당사자의 의견청취) ①조정위원회는 당사자 기타 이해관계인의 의견을 들을 필요가 있다고 인정되는 때에는 이들에게 회의에 출석하여 의견을 진술할 것을 요청할 수 있다.

②조정위원회는 제1항의 규정에 의하여 의견을 듣고자 하는 때에는 시기 및 장소를 정하여 긴급을 요하는 경우가 아닌 한 의견청취 3일전까지 당사자 기타 이해관계인에게 통지하여야 한다.

③당사자 기타 이해관계인은 조정위원회의 허가를 받아 조정위원회에 출석하여 의견을 진술할 수 있다.

제21조(조정의 성립 등) ①원장은 법 제53조제5항의 규정에 의하여 조정안의 수락을 권고하는 때에는 법 제55조의 규정에 의한 조정의 효력과 제2항의 규정에 의한 뜻을 함께 고지하여야 한다.

②당사자가 제1항의 규정에 의한 조정안을 받은 날부터 20일이내에 조정안을 수락하지 아니한 때에는 조정안을 수락하지 아니한 것으로 본다.

③원장은 당사자가 제1항의 규정에 의한 조정안을 수락한 때에는 조정서를 작성하여 교부하여야 한다.

④금융기관은 조정안을 수락하지 아니한 때에는 그 사유를 원장에게 제출하여야 한다.

제22조(소제기의 통지) 당사자는 분쟁조정신청후에 당해 사건에 대하여 소를 제기한때에는 지체없이 이를 원장에게 통지하여야 한다.

금융분쟁조정세칙

제 1 장 총 칙

제1조(목적) 이 세칙은 금융위원회의 설치 등에 관한 법률(이하 “법”이라 한다) 제3장제5절, 법시행령(이하 “영”이라 한다) 제13조 내지 제22조 및 금융감독원(이하 “감독원”이라 한다) 정관 제21조의 규정에 의한 금융분쟁조정위원회(이하 “위원회”라 한다)의 운영과 금융분쟁의 조정절차 등에 관하여 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제2조(적용범위) 위원회의 운영과 조정절차 등에 관하여는 법·영 및 감독원의 정관에서 정하고 있는 사항을 제외하고는 이 세칙에서 정하는 바에 따른다.

제3조(용어의 정의) 이 세칙에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. "신청인"이라 함은 금융감독원장(이하 "원장"이라 한다)에게 금융관련분쟁의 조정을 신청한 자를 말한다.
2. "피신청인"이라 함은 신청인의 상대방을 말한다.
3. "당사자"라 함은 당사자 일방(신청인 또는 피신청인) 또는 당사자 쌍방(신청인 및 피신청인)을 말한다.
4. "금융관련기관"이라 함은 법 제38조에 의하여 감독원의 검사를 받는 기관을 말한다.
5. "금융분쟁"이라 함은 금융관련기관, 예금자 등 금융수요자 및 기타 이해관계인이 금융관련기관의 금융업무 등과 관련하여 권리의무 또는 이해관계가 발생함에 따라 금융관련기관을 상대로 제기하는 분쟁을 말한다.

제 2 장 위원회의 구성 및 운영

제4조(위원회의 구성) ①위원회는 위원장 1인을 포함한 30인 이내의 위원으로 구성한다.
②위원회의 위원장(이하 "위원장" 이라 한다)은 원장이 그 소속 부원장 중에서 지명하는 자가 되며, 위원회 위원은 원장이 그 소속 부원장보 중에서 지명하는 자와 다음 각 호의 자 중에서 위촉하는 자로 한다.

1. 판사·검사 또는 변호사의 자격이 있는 자
2. 소비자보호법에 의한 한국소비자보호원 및 소비자단체의 임원 또는 그 직에 있었던 자
3. 금융기관 또는 금융관계기관·단체에서 15년 이상 근무한 경력이 있는 자
4. 금융에 관한 학식과 경험이 있는 자
5. 전문의의 자격이 있는 의사
6. 기타 분쟁의 조정과 관련하여 원장이 필요하다고 인정하는 자

제5조(위원의 임기) 위원장 및 원장이 그 소속 부원장보중에서 지명하는 위원의 임기는 당해 직에 재직하는 기간으로 하며, 제4조제2항제1호 내지 제6호의 위원의 임기는 2년으로 하되 연임할 수 있다.

제6조(위원장의 직무) ①위원장은 위원회를 대표하며, 위원회의 회의를 주재하고 사무를 통할한다.

②위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없는 때에는 위원회 위원중 분쟁조정 담당 부원장보인 위원이 위원장의 직무를 대행한다.

제7조(위원회의 회의) ①위원회의 회의는 위원장 1인을 포함하여 보험분야 또는 비보험분야(은행, 증권, 비은행등)별로 매 회의시 위원장이 지명하는 7인 이상 11인 이하의 위원으로 회의 1주일 전까지 구성하며, 위원장이 소집한다.

②회의는 매월 첫째주(첫째주 화요일이 없는 경우는 셋째주) 화요일과 셋째주(첫째주 화요일이 없는 경우는 다섯째주) 화요일에 소집함을 원칙으로 하되 위원장이 필요하다고 인정하는 때에는 수시로 소집할 수 있다.

③위원회는 제1항의 규정에 의한 구성원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

제7조의2(위원의 제척, 기피 및 회피) ①위원회의 위원은 다음 각호의 1에 해당하는 경우에는 그 분쟁조정신청사건(이하 "사건"이라 한다)의 심의, 의결에서 제척된다.

1. 위원 또는 위원의 배우자나 배우자이었던 자가 당해 사건의 당사자가 되거나 당해 사건에 관하여 공동권리자 또는 의무자의 관계에 있는 경우
2. 위원이 당해 사건의 당사자와 친족관계에 있거나 있었던 경우
3. 위원이 당해 사건에 관하여 당사자의 대리인으로서 관여하거나 관여하였던 경우
4. 위원이 당해 사건에 관하여 증언, 법률자문 또는 손해사정 등을 한 경우

②당사자는 위원에게 심의·의결의 공정을 기대하기 어려운 사정이 있는 경우에는 기피신청을 할 수 있다. 이 경우 원장은 위원회의 의결을 거치지 아니하고 기피여부를 결정한다.

③위원이 제1항 또는 제2항의 사유에 해당하는 때에는 스스로 그 사건의 심의·의결에서 회피할 수 있다.

[본조신설 2000.11.22]

제8조(간사) ①위원회의 사무를 처리하기 위하여 위원회에 간사 1인을 둔다.

②간사는 감독원직제에서 정한 소관부서장으로 한다.

③간사는 위원회에 참석하며, 위원장은 필요하다고 인정하는 때에는 간사로 하여금 안

건에 대하여 설명하게 할 수 있다.

제9조(의사록) ①간사는 회의경과를 기재한 의사록을 작성하여야 한다.
②제1항의 의사록은 위원장과 간사가 기명하고 날인 또는 서명하여야 한다.
③간사는 제1항 및 제2항의 규정에 의하여 작성한 의사록을 위원회의 차기회의에 보고하여야 한다.

제10조(전문위원) ①원장은 조정업무와 관련하여 원장 또는 위원회의 자문에 응하기 위하여 30인 이내의 전문위원을 위촉할 수 있다.〈개정 2002.2.22〉
②전문위원은 전문의의 자격이 있는 의사, 손해사정인 기타 원장이 필요하다고 인정하는 자로 한다.
③감독원에 접수된 사건 및 위원회에 회부된 사건의 처리를 위하여 원장이 필요하다고 인정하는 경우에는 전문위원에게 자문을 의뢰할 수 있다.〈개정 2000.11.22〉
④제1항의 규정에 의하여 위촉된 전문위원의 임기는 2년으로 하되 연임할 수 있다.

제 3 장 조정의 신청 등

제11조(분쟁조정신청) ①금융관련기관, 예금자 등 금융수요자 및 기타 이해관계인은 금융과 관련하여 분쟁이 있는 때에는 원장에게 분쟁의 조정을 신청(이하 "조정신청"이라 한다)할 수 있으며 원장에게 조정신청을 하고자 하는 자는 다음 각 호의 서류를 첨부한 분쟁조정신청서(이하 "조정신청서"라 한다)를 원장에게 제출하여야 한다.
1. 조정신청의 원인 및 사실을 증명하는 서류
2. 대리인이 조정신청서를 제출하는 경우에는 그 위임장
3. 기타 분쟁조정에 필요한 증거서류 또는 자료

②제1항의 규정에 의한 조정신청서에는 다음 각 호의 사항을 기재하여야 한다.
1. 신청인과 상대방의 성명 및 주소(당사자가 법인인 경우에는 법인의 명칭 및 주된 사무소의 소재지와 그 대표자의 성명 및 주소를 말한다)
2. 대리인이 있는 경우에는 그 성명 및 주소
3. 신청의 취지
4. 신청의 이유

③원장은 감독원에 접수된 진정서, 탄원서 기타 민원서류 중 그 내용이 이 세칙에 의

한 조정절차에 의하여 처리함이 타당하다고 인정되는 민원서류는 그 명칭 및 형식의 여하에 불구하고 이를 제1항의 규정에 의한 조정신청이 있는 것으로 처리할 수 있다.

④분쟁처리 담당자는 분쟁조정신청을 접수하는 즉시, 처리부서, 담당자 직성명, 전화번호 등을 유선, 전자우편, 문서 등 연락가능한 방법으로 접수사실을 통지하여야 한다. 〈신설 2002.2.22〉

⑤신청인이 동일한 내용으로 정당한 사유없이 3회이상 반복하여 분쟁조정을 신청한 경우에 2회이상 그 처리결과를 통지한 후 접수되는 신청에 대하여는 내부적으로 종결처리 할 수 있다.〈신설 2002.2.22〉

제12조(대표자의 선정) ①다수인이 공동으로 신청한 분쟁조정에 있어 대표자를 선정한 경우에는 그 선임사실을 서면으로 증명하여야 한다.

②선정된 대표자는 이를 선임한 신청인들을 위하여 사건에 관한 모든 행위를 할 수 있다. 다만, 조정신청의 취하, 피신청인과의 합의 또는 조정결정서의 수락은 다른 신청인의 동의를 얻어야 하며, 이 경우 동의를 얻은 사실을 서면으로 증명하여야 한다.

제13조(대리인의 선임) 당사자는 변호사, 기타 제3자를 대리인으로 선임할 수 있다. 이 경우 그 선임사실을 서면으로 증명하여야 한다.

제14조(조정신청의 중간회신) ①감독원에 접수된 조정신청 중 사실조사 또는 위원회의 회부 등의 사유로 처리가 지연되는 경우 원장은 지연사유 등을 신청인에게 통지하여야 한다.

②원장은 분쟁조정을 위해 필요한 경우 피신청인에게 조정신청서사본을 송달하거나 상당한 기일을 정하여 조정신청에 대한 의견서 또는 답변서와 관련자료의 제출을 요구할 수 있다.

③조정신청이 접수된 때에는 소관부서장은 금융분쟁조정기록부에 조정신청의 접수, 보완, 사실조사 및 처리결과 등에 대한 기록을 유지하여야 한다.

제15조(조정신청의 보완) ①원장은 조정신청에 대하여 관련자료 등 보완이 필요하다고 인정될 때에는 상당한 기간을 정하여 그 보완을 요구 한다.

②원장은 신청인이 제1항의 기간 내에 보완을 하지 아니하는 때에는 7일 이내의 기간을 정하여 다시 보완을 요구할 수 있다.

③제1항 및 제2항의 규정에 의한 보완에 소요된 기간은 제17조제2항 및 제22조제1항제3호의 규정에 의한 기간에 이를 산입하지 아니한다.

제16조(사실조사 등) ①원장은 사건의 조사를 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 감독원 직원으로 하여금 사건에 대한 사실조사 및 조회 또는 관련자의 출석 등의 방법으로 조사를 하게 하거나 당사자에 대하여 사실의 확인 또는 자료의 제출 등을 요구할 수 있다.〈개정 2009.12.31〉

②원장은 사건의 조사를 위하여 관계기관에 감정, 조회 기타 필요한 검사 등을 의뢰할 수 있다.

③금융관련기관에 대한 금융분쟁에 관련된 사실조사는 분쟁조정업무를 담당하는 소관부서장이 관할한다. 다만, 소관부서장은 필요하다고 인정되는 경우 소관 검사국장에게 검사를 의뢰할 수 있다.〈개정 2009.12.31〉

④제3항에 의한 검사 및 그 처리 등에 관한 사항은 관련법령 및 감독원의 규정을 준용한다.

⑤제1항의 규정에 의한 사실조사 등에 소요된 기간은 제17조제2항 및 제22조제1항제3호의 규정에 의한 기간에 이를 산입하지 아니한다.

⑥원장은 제1항의 규정에 의한 사실조사가 필요한 경우 조사목적, 조사내용, 조사기간 등을 조사출장 3일 전까지 유선, 전자우편, 문서 등 연락 가능한 방법으로 사전통지하여야 한다. 다만 긴급을 요하거나 증거인멸 등이 우려되는 경우 이를 생략할 수 있다.〈신설 2009.12.31〉

⑦분쟁조정업무 담당부서는 분쟁조정절차 진행 중 금융기관의 위법·위규사항이 발견되거나 제도개선이 필요한 경우 관련 부서에 이를 통보하여야 한다. 이 경우 통보를 받은 관련 부서에서는 이에 대한 적절한 조치를 취하여야 한다.〈신설 2009.12.31〉

제 4 장 감독원장의 분쟁처리

제17조(조정신청의 위원회 회부전 처리) ①원장은 조정신청내용이 다음 각 호의 1에 해당하는 경우에는 합의권고 또는 위원회에 회부를 하지 아니하고 직접 처리하거나 해당기관에 이첩하여 처리하게 할 수 있다.

1. 이미 법원에 제소된 사건이거나 조정신청이 있은 후 소를 제기한 경우
2. 조정신청의 내용이 관련법령 또는 객관적인 증빙 등에 의하여 합의권고 또는 조정

절차 진행의 실익이 없는 경우

3. 신청인이 정당한 사유 없이 제15조의 규정에 의한 보완요구를 받고도 지정된 기한 내에 이를 보완하지 아니하거나 소재불명 등으로 보완요구가 2회에 걸쳐 반송된 경우
4. 조정신청의 내용과 직접적인 이해관계가 없는 자가 조정신청을 하는 경우
5. 신청인이 부당한 이익을 얻을 목적으로 조정신청을 한 것으로 인정되는 경우
6. 신청인이 상당한 이유 없이 취하된 조정신청건 또는 동일한 내용에 대하여 다시 조정신청을 하거나 가명으로 조정신청한 것이 확인된 경우
7. 당사자의 주장이 상이하거나 증거채택이 어려워 사실관계확정이 곤란하거나 수사사건과 직접적으로 관련된 경우
8. 당사자의 주장내용이 부당하거나 관련법령, 조정선례, 법원판례 등에 비추어 명백하게 받아들일 수 없다고 인정되는 경우
9. 금융상품거래와 직접 관련이 없거나 수사기관의 수사 또는 고도의 법률적 판단이 필요한 경우 등 조정신청의 내용이 분쟁조정대상으로서 적합하지 아니하다고 인정되는 경우〈개정 2009.12.31〉

②사건에 대하여 제1항의 규정에 의하여 직접처리를 하거나 해당기관에 이첩하여 처리하게 할 때에는 조정신청 접수일로부터 30일 이내에 그 처리결과 및 사유를 명시하여 당사자에게 서면으로 통지한다.

제18조(조정신청의 취하 등) ①신청인은 사건명, 당사자 및 취하사유가 표시된 취하서를 제출함으로써 조정신청을 취하할 수 있다.

②신청인이 조정신청취하서를 제출한 경우 등 이 규정에 의한 조정절차진행의 필요가 없는 사유가 발생한 경우에는 조정절차진행을 중지하고 당해 사건을 종결처리할 수 있다.

③제2항의 규정에 따라 사건을 종결처리한 경우 원장은 당사자에게 통지하여야 한다. 다만, 조정신청취하서를 제출한 신청인에게는 그러하지 아니하다.

④당해사건이 위원회에 회부되어 계류중인 경우에는 위원회에도 이를 통보하여야 한다.

제19조(소 제기 등의 통지) ①분쟁조정 신청후에 당해 사건에 대하여 소를 제기하였거나 민사조정법에 따라 법원에 조정신청을 한 당사자는 지체없이 다음 각 호의 사항을 원장에게 통지하여야 한다.

1. 당해 사건의 관할법원
2. 소송일자 또는 조정신청일자

3. 소송번호 또는 사건번호
4. 소장 또는 조정신청서의 사본

②원장은 사건의 처리절차의 진행중에 일방당사자가 소를 제기하거나 민사조정신청을 한 경우에는 그 조정의 처리를 중지하고 이를 당사자에게 통보하여야 한다.

제20조(합의권고) ①원장은 감독원에 접수된 사건중 분쟁의 원만한 해결을 위하여 당사자가 합의하도록 함이 상당하다고 인정되는 사건의 경우에는 구두 또는 서면으로 당사자에게 합의할 것을 권고할 수 있다.

②원장은 제1항의 규정에 의한 합의권고에 있어 필요하다고 인정되는 경우에는 당해 조정신청에 관하여 이해관계를 가지는 자를 출석시켜 합의에 참가하도록 할 수 있다.

③당사자간에 합의가 성립한 때에는 합의서 3부를 작성하여 당사자가 기명하고 날인 또는 서명하도록 한 후 이를 확인하여 당사자에게 각 1부를 교부하고 1부는 감독원에 보관한다.

④당사자인 금융관련기관은 제3항의 규정에 의한 합의서를 수령한 날로부터 20일 이내에 합의서 내용에 따른 조치를 취하고 그 결과를 지체없이 원장에게 보고하여야 한다.

제21조(합의 불성립) 당사자가 원장의 합의권고를 거부하거나 정당한 이유 없이 합의권고 절차진행을 위한 출석기일에 출석하지 아니한 때에는 합의가 성립되지 아니한 것으로 본다.

제 5 장 위원회의 분쟁조정

제22조(위원회에의 회부 및 통지) ①원장은 다음 각 호의 1에 해당되는 경우에는 위원회 회부사건 요약표를 작성하고 관련자료를 첨부하여 위원회에 회부하여야 한다.

1. 제17조의 규정에 따라 원장이 직접 처리하거나 해당기관에 이첩하여 처리하는 것이 적당하지 않다고 인정되는 경우
2. 제20조의 규정에 의한 합의권고가 적당하지 않다고 인정되는 경우
3. 제20조의 규정에 따라 합의권고절차를 진행하였으나 사건의 접수일로부터 30일 이내에 당사자간에 합의가 성립되지 아니한 경우

②원장이 제1항의 규정에 의하여 사건을 위원회에 회부한 때에는 당사자에게 당해 사건이 위원회에 회부된 사실을 통지하여야 한다. 이 경우 당사자에게 일정기간내에 추

가자료를 제출할 수 있다는 사실과 위원의 명단 및 이들에 대한 기피의 신청을 할 수 있다는 사실을 통지하여야 한다.〈개정 2000.11.22〉

③제2항의 기피의 신청을 하는 경우에는 기피사유와 증거자료를 서면으로 제출하여야 한다.〈개정 2000.11.22〉

제23조(자료제출 등) ①위원회는 사건의 심의를 위하여 필요한 경우에는 원장에게 당해 사건에 대한 조사 또는 관련자료의 수집을 요청할 수 있다.

②원장은 위원회로부터 제1항의 규정에 의한 요청을 받은 때에는 지체없이 조사를 실시하거나 관련자료를 수집하여 위원회에 제출하여야 한다.

제24조(당사자 등의 의견청취) ①위원회는 당사자 기타 이해관계인·감정인·참고인 등의 의견을 들을 필요가 있다고 인정되는 때에는 이들에게 회의에 출석하여 의견을 진술할 것을 요청할 수 있다.

②위원회는 제1항의 규정에 의하여 의견을 듣고자 하는 때에는 시기 및 장소를 정하여 긴급을 요하는 경우가 아닌 한 의견청취 3일전까지 당사자 등에게 통지하여야 한다.

③당사자 기타 이해관계인은 위원회의 허가를 받아 위원회에 출석하여 의견을 진술할 수 있다.

제25조(결정) ①위원회는 사건이 회부된 날로부터 60일 이내에 이를 심의하여 조정 결정하여야 한다. 다만, 신청의 내용이 제17조제1항 각호의 1에 해당되는 등 위원회의 조정의 실익이 없는 경우에는 각하결정을 할 수 있다.

②위원회가 제1항에 의한 결정을 한 때에는 조정결정서 또는 각하결정서를 작성하여야 한다.

③제2항의 조정결정서 또는 각하결정서에는 다음 각호의 사항을 기재하여야 한다.

1. 당사자의 성명 또는 명칭과 주소
2. 조정 또는 각하결정사항
3. 조정 또는 각하결정이유
4. 조정 또는 각하결정일자

제26조(심의·의결 결과통보) 위원회가 사건에 대한 심의·의결을 종료한 때에는 그 결과를 원장에게 통보하여야 한다.

제27조(원장의 재의 요구) ①원장은 위원회의 의결사항이 다음 각호의 1에 해당하는 경우 재의요구의 사유 등을 첨부하여 재의를 요구할 수 있다.

1. 관련법규를 위반한 경우
2. 공익에 비추어 심히 부당한 경우

②제2항의 규정에 의한 재의 요구가 있는 때에는 제7조제1항의 규정에 의한 구성원 3분의 2이상의 출석과 출석위원 3분의 2이상의 찬성으로 재의결한다.

제28조(조정결정 등의 통지) 원장은 재의요구사항을 제외한 사건에 대하여는 위원회의 조정결정서 또는 각하결정서를 첨부하여 위원회의 의결내용을 당사자에게 통지한다. 다만, 신청인의 청구를 인용(부분인용 포함)하는 것으로 조정결정된 사건에 대하여는 다음 각 호의 사항을 함께 통지한다.〈개정 2002.2.22〉

1. 조정결정의 수락은 조정결정의 통지를 받은 날로부터 20일 이내에 이루어져야 하며, 그러하지 아니할 경우에는 조정이 성립되지 아니한 것으로 처리된다는 사실
2. 당사자 쌍방이 조정결정내용을 수락할 경우 감독원에 출석하여 조정서를 작성하거나 조정결정수락서에 기명하고 날인 또는 서명하여 감독원에 제출하여야 한다는 사실
3. 당사자 쌍방이 조정결정 내용을 수락하여 조정이 성립하면 법이 정하는 바에 따라 재판상 화해와 동일한 효력을 가진다는 사실

제29조(조정의 성립 등) ①당사자가 제28조의 규정에 의하여 통지된 조정안을 수락한 경우 당해 조정안은 재판상 화해와 동일한 효력을 갖는다.

②당사자쌍방은 제28조의 규정에 의한 조정결정의 통지를 받은 날로부터 20일 이내에 감독원에 출석하여 조정서 3부에 기명하고 날인 또는 서명하여야 하며 원장이 이를 확인하여 당사자에게 조정서 각 1부를 교부하고 1부는 감독원에서 보관하여야 한다.

③원장은 제1항의 규정에도 불구하고 당사자가 감독원에 출석하여 조정서에 기명날인하기 곤란하다고 판단될 때에는 당사자로 하여금 제28조의 규정에 의한 조정결정의 통지를 받은 날로부터 20일 이내에 조정결정수락서에 기명하고 날인 또는 서명하여 감독원에 제출토록 할 수 있다. 이 경우 원장이 조정결정수락서를 확인하여 조정서 3부를 작성하여 당사자에게 각각 1부를 교부 또는 송달하고 1부는 감독원에서 보관하여야 한다.

④당사자의 일방 또는 쌍방이 제28조의 규정에 의한 조정결정의 통지를 받은 후 소정기일 이내에 조정결정내용을 수락하지 아니한 때에는 조정이 성립하지 아니한 것으로 본다.

⑤원장은 조정이 성립되지 아니한 때에는 당사자에게 조정이 성립되지 아니한 사실 및 사유를 명시하여 통지한다.

⑥금융관련기관은 조정안을 수락하지 아니한 때에는 그 사유를 원장에게 제출하여야 한다.

제30조(처리결과의 통보 및 보고) ①원장은 조정결정한 사건의 처리결과를 위원회에 통보한다.

②제29조에 의하여 조정이 성립된 경우 당사자인 금융관련기관은 조정에 따른 처리결과를 조정이 성립한 날로부터 20일 이내에 원장에게 보고하여야 한다.

제31조(재조정신청) ①당사자는 다음 각호의 1에 해당하는 사유가 있는 때에는 위원회의 결정에 대하여 재조정을 신청할 수 있다. 다만, 당사자가 당초 조정신청을 할 때에 그 사유를 주장하였거나 이를 알면서 주장하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 조정 당시에는 제출되지 아니한 것으로서 조정의 결과에 중대한 영향을 미치는 새로운 사실이 나타난 경우
2. 조정의 증거로 된 문서, 증인의 증언, 참고인의 진술 등의 자료가 위조 또는 변조된 것이거나 허위임이 밝혀진 경우
3. 조정의 기초가 된 법률, 판결 등이 변경된 경우
4. 조정에 영향을 미칠 중요한 사항에 관하여 위원회가 판단하지 아니한 경우
5. 제척되어야 할 위원이 조정에 관여한 경우

②재조정신청은 당사자가 조정결정 또는 각하결정을 통지받은 날로부터 1개월 이내에 하여야 한다.

③제1항의 규정에 따른 재조정 신청사건의 처리에 대해서는 이장의 규정을 준용한다.

④원장은 제2항에서 정하는 기간을 경과한 재조정신청에 대하여는 특별한 사유가 없는 한 이를 각하처리 한다.

제 6 장 보 칙

제32조(분쟁조정의 공표) 원장은 공익 또는 금융수요자 등의 보호를 위하여 필요하다고 인정하는 때에는 분쟁조정업무와 관련된 내용을 공표할 수 있다.

제32조의2(소송지원) ①원장은 다음 각호의 1에 해당하는 사건으로서 피신청인의 조치가 현저히 부당하다고 위원회가 인정하여 소송지원을 요청하는 경우 신청인을 위한 소송지원을 할 수 있다. 다만, 소송지원이 실익이 없거나 공익목적상 부적절하다고 인정되는 경우에는 그러하지 아니한다.〈개정 2005.8.26〉

1. 위원회에서 신청인의 청구를 인용하는 것으로 조정결정된 사건
2. 위원회에서 조정결정이 있기전 사건으로서 위원회의 조정선례 또는 법원의 판례 등에 비추어 신청인의 청구를 인용하는 것으로 조정결정될 것이 명백한 사건

②제1항의 규정에 의한 소송지원액은 소송지원사건 심급별로 1천만원 이내로 한다.〈신설 2005.8.26〉

③원장은 소송지원 결정 이후 다음 각호의 1에 해당하는 사유가 발생하는 경우에는 소송지원을 중단할 수 있다.〈신설 2005.8.26〉

1. 신청인이 특별한 사정없이 소송당사자로서의 의무를 다하지 아니하는 경우
2. 신청인이 소송지원 신청시 제출한 자료나 진술 등이 허위로 판명된 경우
3. 소송지원 과정에서 새로이 발견된 사실로 인해 당해 소송지원이 실익이 없게 되거나 공익목적상 부적절하게 된 경우

④기타 소송지원에 관한 세부사항은 원장이 정하는 바에 의한다.〈개정 2005.8.26〉

[본조신설 2002.7.26]

제32조의3(사건개입 금지 등) ①누구든지 감독원 담당직원에게 분쟁조정 신청사건에 대한 처리를 종용하거나 관련 법령 등에 근거하지 아니하고 정보 등의 제공을 요구하여서는 아니된다.

②감독원 담당직원은 제1항의 요구를 받은 경우 이에 응하여서는 아니된다.

[본조신설 2009.12.31]

제33조(수당 등) 원장은 다음 각 호의 경우 감독원의 예산범위 내에서 따로 정하는 바에 따라 수당 및 실비, 출장비, 자문료 또는 수임료 등을 지급할 수 있다.〈개정 2002.7.26〉

1. 제7조에 의하여 위원이 위원회에 참석하는 경우
2. 위원이 사건의 해결을 위하여 국내외에 출장을 하는 경우
3. 제10조에 의하여 전문위원이 원장의 자문에 응하는 경우
4. 제24조에 의하여 위원회가 요청한 감정인·참고인 등이 위원회에 출석하여 의견을

진술하는 경우

5. 제16조에 의하여 원장이 요청한 감정인·참고인 등이 출석하여 의견을 진술하는 경우 〈신설 2009.12.31〉

제34조(세부사항 등) 이 세칙의 시행을 위하여 필요한 서식 등 세부사항에 대하여는 감독원 직제에서 정한 소관부서장이 별도로 정하는 바에 의한다.