

“금융은 튼튼하게, 소비자는 행복하게”



 <h2 style="text-align: center;">보 도 자 료</h2>			
보고	2017. 2. 2.(목) 조간		배포
			2017. 2. 1.(수)
담당부서	감독총괄국	김동성 국장(3145-8300),	이성원 부국장(3145-8001)
	은행감독국	민병진 국장(3145-8020),	김용태 팀 장(3145-8030)
	보험감리실	이창욱 실장(3145-8220),	원희정 팀 장(3145-8246)
	저축은행감독국	박상춘 국장(3145-6770),	정용걸 팀 장(3145-6775)
	상호여전감독국	김태경 국장(3145-7550),	한홍규 팀 장(3145-7447)
	연금금융실	권오상 실장(3145-5180),	윤종욱 팀 장(3145-5190)

**제 목 : 「금융소비자에게 불리한 금융약관 일제정비」 추진실적 및 향후계획 (「제1차 국민체감 20대 금융관행 개혁」과제 ⑥)**

- ▶ 퇴직연금 계약이전 처리기한을 약관에 명시하고 지연처리시 보상금 지급
- ▶ 퇴직연금 지급기한을 단축하고 지연지급시 보상금 지급수준을 상향
- ▶ 선불(기프트)카드의 분실·도난 및 위·변조시 카드사 책임 강화 등
- ▶ 중도해지수수료율의 차등 적용 등 불합리한 자동차리스 표준약관 개정

- 금융감독원은 '15년부터 추진중인 「국민체감 20대 금융관행 개혁」 ('15.5.28(1차), '16.3.29(2차))의 추진성과를 돌아보고 향후계획을 재점검
  - 매주 1~2가지 대과제에 대한 그간의 추진실적 및 향후계획을 보도자료로 배포중
- 이에 따라 금주에는 1차 20대과제 중 6번 대과제인 '금융소비자에게 불리한 금융약관 일제정비' 관련 추진실적 및 향후계획을 안내해 드림

## I. 추진 상황

- 금융감독원은 금융의 선진화와 국민신뢰 제고를 위해 추진한 「제1차 국민체감 20大 금융관행 개혁(‘15.5.28.)」의 일환으로
  - ‘15.9.30. 「금융소비자에게 불리한 금융약관 정비방안」을 발표하고,
  - 금융회사에게 일방적으로 유리하고 금융소비자에게는 불리한 불합리한 내용의 금융약관을 전면 점검하여 개선을 추진
- ‘17.1월 현재 총 14건의 세부과제 중 13건(①~⑬)이 추진완료\* 되었으며, 나머지 1건(⑭ 자동차리스 표준약관 전면 개정)은 ‘17년 상반기중 완료 예정

\* 아래 ①~⑩번 과제에 대해서는 ‘16.4.21. 세부 추진실적을 既 발표하였음(붙임)

### 금융소비자에게 불리한 금융약관 정비 내역

추진과제	완료여부	시행일	비고
① 포괄적 책임전가 관행 개선	○	‘16.2.1.	
② 일방적인 수수료 등 결정조항 시정	○	‘16.2.1.	은행 개별약관 변경
③ 통보 없이 우대금리 적용 철회가능 조항 시정	○	‘16.2.1.	
④ 비합리적인 추가담보 요구행위 제한	○	‘15.10.1.	저축은행중앙회 표준약관 개정
⑤ 약관변경 관련 소비자의 의사표시 방법 제한 개선	○	‘15.10.1.	
⑥ 주택담보대출 기한이익상실 시기 개선	○	‘16.3.2.	신협·수협·농협·산림조합 중앙회 표준약관 개정
⑦ 기한이익 상실 전 사전통지기간 제한 개선	○	‘16.3.2.	
⑧ 예탁금 중도해지시 이율 적용 개선	○	‘16.2.1.	신협·산림조합 중앙회 표준약관 개정
⑨ 보험 특약 의무가입 조항 개선	○	‘15.10.8.	
⑩ 선납보험료 이자 미지급 관행 개선	○	‘15.10.8.	보험 개별약관 변경
⑪ 퇴직연금 계약이전 처리절차 등 명시	○	‘16.9.1.	퇴직연금사업자 개별약관 변경
⑫ 퇴직연금 지연보상금 미지급 행위 개선	○	‘16.9.1.	
⑬ 선불(기프트)카드 표준약관 제정	○	‘17.3.1.	표준약관 제정 (‘16.11.24.)
⑭ 자동차리스 표준약관 전면 개정	추진중	‘17.하반기 예정	개정작업 진행중

※ 과제 ①~⑩의 세부 정비내역은 <붙임> 참조

## Ⅱ. 금융약관 정비 실적('16.5월~'17.1월 현재)

### 1 퇴직연금 계약이전 처리절차 등 명시('16.9.1. 시행)

- (중전) 퇴직연금 계약이전시 처리기한을 약관에 규정하고 있지 않아 금융회사의 계약이전업무 지연처리로 인한 가입자 피해 발생

<사례> A기업은 B은행에서 C보험으로 퇴직연금 가입 금융회사를 변경하기로 하고 B은행에 계약이전을 요청하였으나, B은행은 명백한 이유 없이 계약이전을 두 달간 지연시켰으며 이로 인해 A기업은 지연기간 동안 다른 금융상품에 투자할 기회를 놓치게 됨

- (개선) 퇴직연금 가입자가 계약이전을 신청하는 경우 금융회사가 준수하여야 할 처리기한을 약관에 명시하고, 처리기한 경과시 지연보상금을 지급

- (처리기한) 계약이전 신청일로부터 총 5영업일 이내\*에 이전 완료

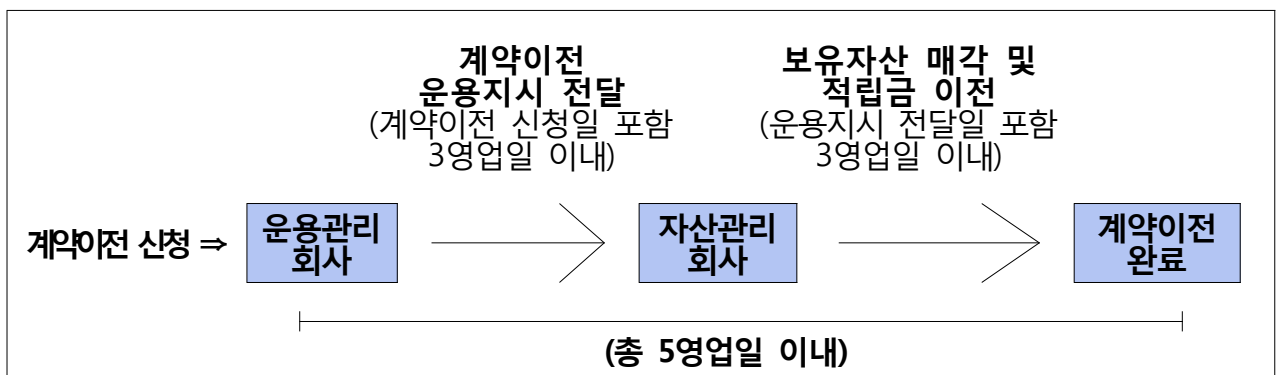
\* 다만, 보유자산 매각에 정상적으로 소요되는 기간은 기한 산정에서 제외

- (지연보상금) 계약이전 대상금액에 지연이자율(14일 이내 : 연 10%, 14일 초과 : 연 20%)을 곱한 금액을 지연일수만큼 보상\*

\* 운용관리회사와 자산관리회사 양측에서 계약이전 처리 지연이 발생한 경우, 각각 처리지연에 따른 지연보상금을 지급

- 실적배당형 상품에서 계약이전 지연으로 손실이 발생한 경우, 정상 처리시 지급금액과 실제 지급금액과의 차액도 지연보상금으로 지급

### 계약이전 처리 절차



## 2

### 퇴직연금 지연지급 예방을 위한 약관 개선('16.9.1. 시행)

- (중전) 퇴직급여 지급지연에 따른 보상에 대한 약관 규정이 미흡\* 하여 금융회사(자산관리회사)가 가입자에게 퇴직급여를 제때에 지급하지 않는 사례 발생

\* 약관상 지연이자율(통상 연 1%)이 지나치게 낮게 설정되어 있거나 지연지급시 적용하는 이자율을 별도로 명시하고 있지 않음

<사례> 근로자 A가 퇴직하면서 퇴직연금 가입 금융회사인 B증권사에게 퇴직 일시금 지급을 요청하였으나, B증권사가 퇴직일시금을 한 달간 지연하였음에도 근로자 A는 B증권사로부터 합당한 지연보상금을 받지 못함

- (개선) 약관에서 규정된 퇴직급여 지급기한을 단축하고, 지연 지급시 보상금 지급수준을 상향 조정

- (지급기한) 자산관리회사는 운용관리회사로부터 급여지급 통지를 받은 날부터 3영업일(현행 7영업일) 이내에 급여지급을 완료해야 함
- (지연보상금) 통상 연 1% 수준으로 설정되었던 지연이자율을 계약이전을 지연할 경우와 동일한 수준\*으로 상향 조정

\* 14일 이내 : 연 10%, 14일 초과 : 연 20%

## 3

### 선불(기프트)카드 표준약관 제정('16.11.24. 제정, '17.3.1. 시행예정)

- ◇ 카드사 선불(기프트)카드 표준약관을 제정하여 기존의 개별 약관에 근거한 불합리한 선불카드 영업 관행을 개선

## 가

### 사용등록한 무기명식 선불카드의 분실·도난시 재발급 및 보상

- (중전) 카드사는 무기명식 선불카드 소지자가 카드를 분실하거나 도난당할 경우 원칙적으로 재발급 및 부정사용 금액의 보상을 거부\*

\* 다만, 법원의 공시최고 및 제권판결을 받을 경우에는 예외적으로 재발급

□ **(개선)** 무기명식 선불카드도 사용등록\*한 경우에는 기명식과 동일하게 분실·도난 신고시 신고시점의 잔액으로 해당 카드를 재발급

○ 신고일로부터 60일 前까지의 부정사용금액도 보상\*\*

\* 카드사 홈페이지 등을 통해 사용등록하지 않은 경우에는 분실·도난시 정당한 카드소지자를 특정하기 어려워 보상 대상에서 원칙적으로 제외

\*\* 표준약관 시행('17.3.1.) 이후 사용등록(신규·변경·갱신)된 카드부터 적용

## 나 | 선불카드 위·변조시 카드사 책임 강화

□ **(중전)** 기존 개별약관에 따르면 소비자가 지정 판매처에서 구입한 선불카드의 경우 위·변조에 따른 책임이 원칙적으로 카드사에 있고 소비자의 고의·중과실이 입증되는 경우 카드사의 책임을 면제

○ 그러나, 일부 카드사의 약관에서는 지정 판매처가 아닌 곳에서 구입한 선불카드의 위·변조시 카드사의 보상책임을 일괄 면제\*

\* 선불카드의 양도성이 보장되고 재판매에 대한 제한이 없음에도 일부 카드사는 지정 판매처가 아닌 곳에서 구입한 카드라는 이유로 보상을 거부한 사례가 있음

□ **(개선)** 지정 판매처가 아닌 곳에서 선불카드를 구입하는 경우 위·변조시 카드사의 보상책임을 면제하는 약관 조항을 삭제하여

○ 판매처와 상관없이 카드사가 원칙적으로 보상책임을 지고 카드사가 소비자의 고의·중과실을 입증하는 경우에만 책임을 면제\*

\* 기존 개별약관에서는 고객의 고의·중과실 입증책임 주체도 명확하지 않았으나, 카드사가 이를 입증하도록 주체를 명확히 함

○ 소비자의 고의·중과실 사유도 감독법규에 명시된 경우\*만 인정하여 카드사의 자의적 운영을 방지

\* "회원의 관리소홀" 등 포괄적으로 규정 → 고의 또는 중과실로 비밀번호를 누설하는 경우, 양도 또는 담보의 목적으로 제공하는 경우 등(여신전문금융업법 시행령 §6-9)

## 다 | 사용불가 가맹점 안내 강화 및 자의적 운영 제한

- (중전) 선불카드 사용불가 가맹점에 관한 내용을 카드사 홈페이지에 간략하게 표시하고 있으나, 변동 내역에 대한 공지는 미흡
- (개선) 사용불가 가맹점에 대한 안내를 강화\*하고, 카드사가 선불카드의 결제범위\*\*를 임의로 제한할 수 없도록 표준약관에 명시

\* 선불카드 발급시 카드사가 소비자에게 사용불가 가맹점의 구체적인 내역을 설명하도록 하고, 발급 이후 사용불가 가맹점의 변동내역을 카드사가 인지하는 즉시 홈페이지에 공시

\*\* 국세·지방세는 가맹점 수수료가 낮거나 없어 수익성이 낮다는 이유로 카드사가 선불카드 결제를 차단한 사례가 있음

## 라 | 선불카드 유효기간 만료시 사전고지 의무화

- (중전) 기존 개별약관에서는 선불카드 유효기간 만료 사실을 카드소지자에게 사전에 알려주는 구체적인 절차를 정하고 있지 않음
- (개선) 선불카드 잔액이 남아 있는 경우 유효기한 만료 1개월 前 기간 만료 사실을 알리는 절차를 신설해 소비자 편익을 증진\*

\* 기명식 또는 연락처가 등록된 무기명식 카드 소지자 대상

## 마 | 선불카드 잔액환불 기준 완화

- (중전) 선불카드 발행금액(또는 충전액)의 80% 이상 사용한 경우에 한하여 잔액 환불 요청이 가능
- (개선) 선불카드 잔액의 환불기준을 중전의 80%에서 60%\*로 완화

\* 다만, 발행금액 등이 1만원 이하인 경우에는 중전과 같이 80%로 유지

- **(중전)** 자동차리스 이용자가 꾸준히 증가하고 있는 가운데, 리스 계약내용을 둘러싼 불완전판매 등의 민원이 지속적으로 발생

\* 금융감독원 접수 민원건수(건) : ('14년) 188 → ('15년) 189 → ('16년) 192

- 중도해지수수료 등 주요 계약내용에 대한 설명이 불충분하고, 수수료 부과기준이 소비자에게 불리하다는 불만 등 초래

- **(개선)** 자동차리스 관련 불합리한 관행과 약관내용을 전면 점검하여 금융소비자의 권익을 제고하는 방향으로 표준약관 개정을 추진\*

\* 현재 여신금융협회, 여전사로 구성된 TF에서 표준약관 개정작업 진행 중('17.상반기 중 개정 완료 목표)

#### < 주요 개선 방향 >

① 중도해지수수료를 리스계약 잔여기간에 따라 차등 적용하는 등 자동차 리스 관련 수수료 체계를 합리적으로 개선

② 표준약관에 계약서 필수기재사항\*을 명시함으로써 소비자에게 중요한 사항을 계약서에 빠짐없이 담도록 하여 상품구조의 투명성을 제고

\* ① 소비자 정보, 금융회사 정보, 차량 정보 ② 리스종류, 리스료, 리스기간, 등록명의 구분  
③ 규정손해배상금, 중도해지손해배상금, 승계수수료 등 소비자가 부담하는 산정요율  
④ 보증금, 선납금, 잔존가치 등

③ 리스료 연체시 부과되는 높은 단일 연체율(통상 19~24%)을 연체기간에 따라 차등 적용토록 개선하여 금융소비자의 부담을 완화

④ 자동차 인수증 발급 시 차량이 인도된 것으로 간주하는 조항을 추정으로 수정하여 리스기간 개시 시점을 둘러싼 소비자의 항변권을 보장

### Ⅲ. 향후 계획

- 금융감독원은 旣 완료 과제(①~⑬)에 대해 앞으로 금융회사의 적정 이행 여부를 지속 점검하는 한편,
  - 현재 추진중인 '⑭ 자동차리스 표준약관 개정' 작업을 '17년 상반기 중 조속히 마무리할 예정
  
- 또한, 앞으로도 지속적으로 불합리하게 금융소비자의 권익을 제한하거나 부담을 지우는 약관 조항을 찾아내 개선함으로써,
  - 잘못된 금융거래 관행을 바로잡고 금융소비자의 권익을 제고해 나갈 계획

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



	종 전	개 선	시행일 (권역)
① 포괄적 책임전가 관행 개선	□ 약관에 있는 '모든·여하한·어떠한' 등 포괄적 표현을 근거로 과도하게 금융회사의 책임을 면제하거나 소비자에게 책임을 전가	⇒ 포괄적 표현을 삭제하고, 소비자에게 의무를 부과하고자 하는 경우 그 범위와 내용을 약관에 구체적으로 명시토록 개선	'16.2.1. (은행)
② 일방적인 수수료 등 결정 조항 시정	□ 수수료 부과방식, 지연이자 등이 약관에 구체적으로 명시되어 있지 않아 소비자가 예측하기 어렵고 금융회사가 일방적으로 결정하거나 변경할 수 있어 고객이 대응하기 어려움	⇒ 수수료 등의 내용을 약관에 명확히 규정토록 하고 소비자 요청시 소비자에게 통보하거나 산정방식을 소비자와 협의토록 약관 개선	'16.2.1. (은행)
③ 통보 없이 우대금리 적용 철회가능 조항 시정	□ 금융회사가 소비자에게 더 이상 우대금리를 제공하지 않는 경우에도 그 사유를 통지해 주지 않음	⇒ 우대금리 제공 상태가 변경되어도 통지를 하지 않겠다는 약관 조항을 삭제함으로써 소비자에게 우대금리 미충족 사유 등 관련 사항이 개별 통지될 수 있도록 개선	'16.2.1. (은행)
④ 비합리적인 추가담보 요구행위 제한	□ 채무자에게 귀책사유가 없거나 담보가치가 경미하게 감소한 경우에도 추가 담보를 요구	⇒ 채무자의 책임 있는 사유로 신용이 악화되거나 담보 가치가 현저히 감소한 경우에 한해서만 추가 담보 요청이 가능토록 개선	'15.10.1. (저축은행)
⑤ 약관변경 관련 소비자의 의사표시 방법 제한 개선	□ 약관변경에 대해 소비자가 이의를 제기하거나 계약을 해지하려는 경우 의사표시 방법을 서면으로만 제한	⇒ 약관변경에 동의하지 않는 소비자는 유선·홈페이지 등을 통해서도 이의를 제기하고, 계약을 해지할 수 있음을 명시	'15.10.1. (저축은행)

	종 전	개 선	시행일 (권역)
⑥ 주택담보대출의 기한이익상실 시기 개선	<input type="checkbox"/> 상호금융권의 경우 은행 등 타 권역과 달리 대출이자 납부 약정일로부터 <b>1개월만</b> 경과해도 <b>기한이익을 상실</b> 하여 대출잔액에 대한 <b>연체 이자 부과</b>  * 분할상환금의 경우 <b>2회 연체시</b> 기한이익을 상실	⇒ <b>기한이익 상실 시점을</b> 은행과 동일하게 대출 이자 납부 약정일로부터 <b>2개월* 경과 후로 연장</b>  * 분할상환금의 경우에는 <b>3회 연체시</b> 기한이익을 상실하는 것으로 개선	'16.3.2. (상호금융)
⑦ 기한이익 상실 전 사전통지기간 제한 개선	<input type="checkbox"/> 상호금융권의 경우 은행 등 타 권역과 달리, 채무자가 대출이자를 갚지 못해 <b>기한 이익 상실</b> 이 예상되는 경우, <b>3영업일 前</b> 에 채무자에게 통지	⇒ 기한이익 상실 통지기간을 은행 등 타 권역과 동일하게 <b>7영업일 前</b> 으로 연장토록 개선	'16.3.2. (상호금융)
⑧ 예탁금 중도 해지시 이율 적용 개선	<input type="checkbox"/> 채무자가 <b>대출금을 상환</b> 하지 못하여 만기 前 예·적금과 상계하는 경우에도 동 예·적금에 대해 <b>중도 해지이율을 적용</b>	⇒ 상계권 행사에 따른 고객 예탁금 중도해지는 <b>고객의 의사에 따른 것이 아닌</b> 만큼 가입당시 <b>약정된 이율을 적용</b> 토록 개선	'16.3.2. (신협, 산림조합)
⑨ 보험 특약 의무가입 조항 개선	<input type="checkbox"/> 일부 상품의 경우 <b>기본 계약과 연관성이 낮은 보장 특약의 가입을 의무화</b> 하는 방법으로 <b>소비자의 선택권을 침해</b>	⇒ <b>주계약(또는 다른 특약)과 연관성이 낮은 특약은</b> 소비자가 판단하여 <b>선택적으로 가입</b> 토록 개선	'15.10.8. (보험)
⑩ 선납보험료 이자 미지급 관행 개선	<input type="checkbox"/> 보험계약 해지시 <b>선납보험료</b> 에 대한 <b>이자*</b> 가 고객에게 <b>전액 반환</b> 되어야 함에도 반환되지 않는 사례가 있음  * 예) 월 보험료가 10만원인 보험 계약에서 1년 보험료(120만원)를 미리 납입할 경우 120만원에 대해 납입시점부터 회사가 정한 이율로 계산된 이자를 적립	⇒ 해지환급금 지급시 선납 보험료 뿐만 아니라 <b>선납 보험료에 대한 이자</b> 도 포함하여 <b>지급</b> 토록 개선	'15.10.8. (보험)