

## 금융거래제도 소비자불만

번호	1	분 야	공제	유 형	지급_지연
제 목	작업장 파손으로 인한 휴업손해공제금 지급				
불만사항	<p>택시가 구두수선 작업장을 파손시키면서 2주 진단으로 입원치료함.          퇴원 후, 바로 업무에 복귀할 수 있도록 작업장의 복구를 요구했으나, 공제조합의 업무지연으로 퇴원 후 10일이 지난 시점에 작업장을 복구하여, 작업장이 없어 업무하지 못함으로 인한 휴업손해배상을 요구하였으나, 공제조합이 휴업손해 공제금 지급을 지연하여 분쟁발생</p>				
개선방안	<p>작업장 복구가 지연되어 퇴원직후 업무에 복귀할 수 없음은 공제조합의 잘못이므로 이에 대한 휴업손해공제금도 당연히 지급되어야 함. 공제조합이 관련 휴업손해 공제금 지급을 거부하는 것은 잘못이며, 감독당국에서는 공제(보험)사가 공제금 지급을 지연하지 않도록 하며, 혹 지연되었더라도 그 부분에 대해 책임을 지도록 행정지도가 필요함</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	2	분 야	공제	유 형	지급_직업고지
제 목	군입대를 직업변경으로 보아 보험금 삭감				
불만사항	<p>아들을 피공제자로 하여 상해공제계약을 체결하고 유지해 오던 중, 아들이 군대에서 축구를 하다 전방십자인대가 파열되어 수술을 하고, 위 공제 계약에 따른 공제금을 청구하자, 공제회사는 아들이 대학교에 재학하다 군입대를 하였음에도 이러한 사실을 통지하지 않았다는 이유로 해당 보험금의 60%를 삭감하였는데, 이것이 정당한가요?</p>				
개선방안	<p>군입대에 따라 공제회사에 알려 승인을 받아야 하므로 통지를 하지 않은 점은 인정되나, 축구를 하다 다친 것을 감안할 때 위험의 증가로 다쳤다고 보기 어려우므로 보험금은 모두 지급하고, 직업, 직무 변경에 따른 조치만 하는 것이 필요함</p>				

금융거래제도 소비자불만

번호	3	분 야	금감원	유 형	민원처리
제 목	금감원 민원처리에 너무 많은 시간이 소요				
불만사항	금융감독원의 민원처리시간이 너무 오래 걸리고, 대부분의 사건을 사법기관으로 이관하려는 경향이 있음. 빠른 업무처리가 가능하도록 조치를 취해주시고, 금감원에서 처리할수 있는 것과 사법기관으로 이관하여 처리할 것을 구분해 주기 바람				
개선방안	금감원의 민원처리가 늦고, 사법기관으로의 이관이 많음에 대한 불만 이므로 금감원이 적극적으로 민원처리할 필요가 있음				

금융거래제도 소비자불만

번호	4	분 야	금감원	유 형	민원처리
제 목	금감원 민원실에 보험사 직원 파견 금지 요청				
불만사항	생보사 종신보험 불완전판매로 금융감독원에 민원을 신청하였으나, 알고보니 보험사와 같은 편이라 일반 국민이 민원제기시 99%는 보험사 손을 들어준다고 하는데, 금감원은 힘없는 소비자 편이 되었으면 합니다. 보험사 직원을 금융감독원 민원실에 파견하지 않을 수 없는지요?				
개선방안	금융감독원 민원실에 보험사 직원이 파견되어 있으므로 소비자 보다는 보험사 편에서 민원처리를 하게 될 가능성이 높으므로 금감원에서 보완책을 마련해야 함				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	5	분 야	대부업	유 형	대부_이자과다
제 목	대부업체, 이자 과다징수				
불만사항	대부업체에서 대출을 받은 후 납입하는 이자금액이 적정한지 또는 법정최고 이자율을 초과하는지 알 수 없음				
개선방안	대부업체가 이자율 상한(연 34.9%)을 초과해서 이자를 받은 경우 많은바, 감독당국의 철저한 감시와 행정지도가 필요함				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	6	분 야	대부업	유 형	대부_임치물 처분
제 목	전당포 임치물 처분에 대한 보상요구				
불만사항	<p>전당포에 순금반지를 맡기고 36만원을 차용하면서 1개월 뒤에 상환하기로 하였으나, 개인사정으로 약정한 기한 내에 상환하지 못하고 1개월이 더 경과하여 물품을 찾으러 갔으나 이미 처분된 후였음. B씨는 아무런 통지를 받지 못하였다고 주장하며 처분된 반지의 반환을 요구함.</p>				
개선방안	<p>대출기간이 경과하면 기한이익이 상실됨은 당연하고, 채권자인 대부업자는 채권 회수를 위해 예치된 물품을 처분할 수 있다고 할 것임. 다만 처분 전 이를 채무자에게 통지하여 상환할 수 있는 기회를 제공하는 것은 소비자 보호를 위해 반드시 필요한 절차라고 할 수 있는데, 이 건 대부업자가 소비자에게 보낸 문자를 증거자료로 제출하였으므로 특약에 따라 소비자에게 문자를 발송하여 이를 알리고 공매처분한 부분이 인정된다 할 것임. 다만 처분한 반지의 가격이 46만원으로, 이는 신청인의 채무액 36만원을 초과하므로 이를 차감한 나머지를 반환함이 적절함.</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	7	분 야	대부업	유 형	대부_중개수수료
제 목	부당한 대부중개수수료 청구 시정 요구				
불만사항	<p>대출신청을 위해 인터넷 검색 중 은행인줄 알고 상담하고 자료를 팩스로 보낸 후에야 은행이 아닌 인터넷 대출 중개회사인줄 알게 되었으며, 또한 대출 이자가 지나치게 높은 고금리라서 대출진행을 하지 않겠다고 하자, 이자와 상관없이 수수료 50만원을 요구함</p>				
개선방안	<p>대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률 제11조의2(중개의 제한 등) 제2항을 보면, "대부중개업자는 중개의 대가(중개수수료)를 대부를 받는 거래상대방으로부터 받아서는 아니 된다."라고 규정되어 있으므로, 대부중개업자는 대부신청자에게 중개수수료를 요구해서는 아니되고, 대부신청자도 중개업자의 수수료 요구에 응할 필요가 없는 것임. 대부업자와 중개업자에 대한 감독당국의 철저한 감시와 행정지도가 필요함</p>				

금융거래제도 소비자불만

번호	8	분 야	상조	유 형	환급금
제 목	상조계약 체결시 일시불로 납부한 선입회비 환급				
불만사항	상조계약을 체결하면서 선입회비로 1구좌당 50만원을 일시불로 납입하였고 장례발생시 장례행사비용을 추가로 납입하는 상조계약을 체결하였다가, 상조계약을 계속 유지할 의사가 없어져 선입회비의 환급을 요구하였더니 상조약관에 환급은 되지 않는다고 하면서 선입회비의 환급을 거절함				
개선방안	할부거래에 관한 법률 제25조에서는 '소비자가 선불식 할부계약을 체결하고, 그 계약에 의한 재화 등의 공급을 받지 아니한 경우에는 그 계약을 해제할 수 있다.'고 규정하고 있고 약관의 규제에 관한 법률에서는 고객의 해제권 또는 해지권을 배제하거나 그 행사를 제한하는 조항은 무효로 규정하고 있음. 따라서, 환급이 불가하다는 사업자의 약관조항은 무효이므로 환급금을 소비자에게 지급해야 함				



## 금융거래제도 소비자불만

번호	9	분 야	상조	유 형	환급금
제 목	상조계약 유지중 기초생활수급자로 된 경우의 중도해지				
불만사항	<p>120회 불입조건의 상조계약을 체결하고 상조회비를 불입하던 중에 기초생활수급자(1종)로 인정을 받을 정도로 경제사정이 매우 어려워져 중도해지를 하였는데, 상조회사에서는 중도해지시 상조약관에 따라 기납입금액의 5%만을 해약환급금으로 지급하겠다고 함</p>				
개선방안	<p>상조업 관련 「소비자분쟁해결기준」(2010.1.29. 공정거래위원회 고시 제2010-1호)에서는 상조계약 체결이후에 소비자가 기초생활수급자로 된 경우에 기불입금의 전액을 환급해주도록 하고 있으므로, 상조사업자에게 기초생활수급자로 인정을 받은 객관적인 증빙자료를 제출하면 기불입금 전액을 환급받을 수 있음</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	10	분 야	상 조	유 형	환급금
제 목	2011.9월 이전에 체결한 선불식 할부 상조계약의 해약환급금 지급				
불만사항	<p>2007.8월 부터 120회 납입 조건의 선불식 할부 상조계약을 체결하고, 51회차분까지 납입하다가 중도해지를 신청하였더니, 가입당시의 상조약관에 따라 현재까지 납입한 상조회비 총액의 41%를 해약환급금으로 지급하겠다고 함</p>				
개선방안	<p>소비자는 가입 당시의 상조약관상의 해약환급금 산정기준과 「소비자 분쟁해결기준」(2010.1.29., 공정거래위원회 고시 제2010-1호)상의 해약환급금 산정기준을 비교하여 상조회사에 유리한 해약환급금 지급을 요구할 수 있음. 정부에서는 할부거래에 관한 법률 제25조 제5항 및 동법 시행규칙 제10조의 규정에 따라 '선불식 할부계약의 해제에 따른 해약환급금 산정기준 고시(공정거래위원회 고시 제 2011-7호)'를 제정하여 2011.9.1.부터 시행하고 있는데, 이 고시에서는 '2011년 9월 이전에 체결된 선불식 할부 상조계약이 해지 또는 해제될 경우 그 위약금 및 대금의 환급에 관하여는 「소비자분쟁해결기준」(2010.1.29., 공정거래위원회 고시 제2010-1호) 별표Ⅱ 제15호에 따르면 소비자나 사업자가 체결한 계약의 내용이 이 소비자분쟁해결기준에서 정한 기준보다 소비자에게 더 유리한 경우에는 그에 따른다.' 라고 규정되어 있음.</p>				

금융거래제도 소비자불만

번호	11	분 야	상조	유 형	환급금
제 목	상조계약 해지시 해약환급금 산출				
불만사항	1구좌 200만원 일시불로 상조서비스에 가입하였으나, 이후 개인사정으로 계약해지를 요구하자 이미 수의를 지급받았으므로 자체 규정에 의거 15%만 환급하겠다고 하는 것이 정당한 것인가?				
개선방안	소비자와 상조회사간에 계약을 체결할 때, 계약서가 수의만을 판매하는 "수의판매계약서"였다면 상조회사 측의 주장이 맞겠지만, 그렇지 않고 회원에 가입하면 수의를 지급하겠다고 하는 등 상조회원가입과 수의판매가 혼합된 거래라면 상조회사는 표준약관 및 소비자분쟁해결기준에 따라 산출된 금액을 환급하여야 하는 것임				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	12	분 야	상조	유 형	환급금
제 목	상조계약 해지시 과다 위약금 청구				
불만사항	<p>2008년 9월 경에 계약금 78만원만 납입을 하면 추가적인 부담없이 장례 서비스 일체를 제공받을 수 있다고 하여 상조회원에 가입을 했는데, 추후 확인을 해보니 실제 장례 서비스를 받을 경우 250만원에서 350만원 정도의 추가적인 비용이 발생된다는 것을 알게 되어 당초 계약 내용과 상이하고 장례 서비스 내용도 마음에 들지 않아 2012년 9월 경에 계약해지를 통지하였는데, 사업자는 계약금 78만원은 영업비, 상해보험, 공증비 및 기타 경비로 지출이 되었기에 실제 환급금액이 20만원 정도 밖에 안된다고 함</p>				
개선방안	<p>공정거래위원회에서는 선불식 할부계약의 해제에 따른 해약환급금 산정기준을 고시하고 있는데, 해당 고시에 따르면 2011.9.1. 이전 상조계약의 경우 계약해지시 「소비자분쟁해결기준」(2010.1.29. 공정거래위원회 고시 제 2010-1호) 별표Ⅱ 제15호에 따라 해지환급금을 지급하도록 하고 있으며, 본 건의 경우에는 소비자가 체결한 상조계약은 부정기식 상조계약으로서 환급률이 80.5%로 사업자는 627,000원을 소비자에게 환급해야 함</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	13	분 야	상조	유 형	환급금
제 목	상조계약 표준약관에 따른 해약환급금 지급				
불만사항	<p>2008. 10월에 상조서비스에 가입하며 월 3만원씩 120회 납부하기로 하였으나, 38회를 납입하고 개인사정으로 계약해지를 요구하자 상조회사에서는 납입금액의 40%만 환급하였는데, 너무 적은 것 아닌가?</p>				
개선방안	<p>상조서비스 표준약관은 월납 3만 원, 120회 납부계약의 경우 30회 납부시 환급률을 68.8%로 정하고 있으므로 사업자가 기 환급한 해약환급금은 부당함.</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	14	분 야	상 조	유 형	환 급 금
제 목	해지환급금 지급 지연				
불만사항	상조서비스를 가입하여 유지하던 중 생계가 어려워져 중도해지를 요구했으나, 상조회사가 2개월간 지급을 지연시켜 분쟁이 발생함.				
개선방안	<p>‘할부거래에 관한 법률’상 소비자의 선불식 할부계약 해제에 대해서는 사업자가 해제된 날부터 3영업일 이내에 위약금을 뺀 금액을 소비자에게 환급하도록 규정하고 있음. 선불식 할부거래업자가 환급을 지연한 때에는 그 지연기간에 따라 지연배상금을 함께 환급하여야 한다. 따라서 공정거래위원회 표준약관에 따라 가입기간별 해약환급금 지급비율에 따라 위약금을 공제 후 환급해야 함.</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	15	분 야	상 조	유 형	환급금
제 목	자체 규정을 이유로 공제한 90% 위약금의 적정성				
불만사항	<p>신청인의 어머니는 사망 전 2009.8. 사업자와 장례토탈서비스를 계약하고 98만원을 일시 완납함. 어머니 사망으로 상조서비스를 신청하자 가입당시 상품대금 일부만 지급하면 된다고 했으나 대금 전부를 내야한다고 하여 이용을 거부하고 계약해제를 요구하자 납입금의 10%인 98,000원만 환급하겠다고 하여 피해구제 신청함.</p>				
개선방안	<p>상조회사가 자체 약관을 이유로 90% 위약금을 공제한 10%를 환급하겠다고 하는 바, 이는 소비자의 계약해지에 따른 원상회복 의무를 과중하게 부담시키는 것에 해당하며, 약관규제에 관한 법률에 따라 인정하기 어려움. 신청인이 계약 시 지급한 금액을 회원 납입금으로 하고 가입기간별 해약환급금 지급비율에 따라 환급하는 것이 타당함.</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	16	분 야	상조	유 형	회사이전
제 목	이전 사업자 인수시 환급금 부지급				
불만사항	<p>2000년 9월 경에 A회사 상조 회원에 가입하여 월 2만원씩 60회 납입하는 계약을 체결했으나, 2012년 9월 장례서비스 지원이 필요하지 않을 것 같아 상조계약 해지 후 환급을 요구하자 B회사는 A회사로 부터 자금을 인수받은 것이 없으므로 행사진행만 가능하다고 함.</p>				
개선방안	<p>소비자는 60회 불입금을 A사에 모두 지불하였고, B사로 회원계약이 넘어간다는 것에 대해 동의한 바가 없으므로 계약해지 및 환급에 대한 책임은 A사에 있음. 하지만 A사가 소비자피해보상보험계약을 체결하지 않은 상태에서 폐업하였다고 한다면 환급받는 것은 어려울 것으로 판단됨. 이 경우 소비자는 피해를 보상받을 방법이 없어지게 되는 바, 상조회사 M&amp;A 관련 법/제도 변경을 통해 인수하는 회사가 모든 책임을 질 수 있도록 개선할 필요가 있음</p>				



## 금융거래제도 소비자불만

번호	17	분 야	상조	유 형	회사이전
제 목	소비자의 동의 없이 타 상조 업체로 계약이관 시 환급 책임				
불만사항	<p>2010. 9월에 C상조업체에 회원 가입 계약을 체결하여 월 6만원씩 납입하던 중 계약해지를 요구하자 D상조업체로 회원 이관되었다 함. D상조에서는 C상조에 기 납입한 금액은 환급할 수 없고 D상조에 납입한 금액의 58%만 환급하겠다고 함. 계약자는 C상조와 D상조로부터 회원 인도·인수에 대한 설명을 듣지 못했고, D상조의 출금에 동의한 적도 없으므로 전액 환급을 요구함.</p>				
개선방안	<p>공정거래위원회가 고시한 「선불식 할부거래에서의 소비자보호지침」에 따르면 회원 인수의 경우 인도업체 또는 인수업체는 반드시 해당 회원의 동의를 받아야 하며 해당 회원의 동의가 없는 계약인수는 무효로 보고 있음. 또한 회원인수 시 인도업체 또는 인수업체는 인도-인수업체간 계약의 내용, 인수절차 등에 대하여 해당 회원에게 충분히 설명한 후 서면, 녹취 등의 방법으로 동의를 받도록 권고하고 있음. 따라서, 인수업체가 소비자로부터 동의를 받았다는 사실을 입증하지 못하고 안내문을 발송했다는 근거 자료 또한 제시하지 못한다면, 인수업체가 책임을 면하기는 어려울 것으로 판단됨</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	18	분 야	생보	유 형	계약승낙 통보
제 목	보험사의 승낙여부 통보가 없는 보험계약의 효력				
불만사항	<p>보험계약 체결 후 2개월이 경과한 지금 보험회사에서 저의 과거 병력을 이유로 계약 인수를 할 수 없으니 납입한 보험료를 반환하겠다고 하는데, 그동안 보험회사로부터 아무런 통보를 받지 못하였고, 이 계약을 유지하고 싶은데, 방법이 없나요?</p>				
개선방안	<p>30일 이내 승낙여부 통보 없으면 승낙된 계약으로 봄. 보험계약은 보험계약자의 청약(請約)과 보험회사의 승낙(承諾)으로 이루어지므로 회사는 계약에 적합하지 아니하다고 판단되는 경우에는 승낙을 거절할 수 있고, 회사가 승낙을 거절하는 경우 제 1회보험료를 받은 후 무진단계약인 경우에는 청약일, 진단계약인 경우에는 진단일로부터 30일 이내에 승낙 여부를 보험계약자에게 통보하여야 함. 만일 보험회사가 동 기간내 거절통지를 하지 않는 경우에는 승낙된 계약으로 보는 것임</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	19	분 야	생보	유 형	변액보험
제 목	변액연금의 수수료 및 부대비용 확인				
불만사항	<p>보험사의 변액연금상품은 연금과는 다른 증권사의 펀드일뿐이라 생각됨.  더구나 투자 상황을 담은 설명서를 메일로 받아보면, 용어도 어렵거니와 비교 확인이 어렵다. 각종 수수료와 부대비용 금액을 매달 수익률 상황과 함께 확인 가능하면 좋겠다.</p>				
개선방안	<p>보험사는 변액보험의 투자수익률과 수수료 및 부대비용을 확인하기 쉽도록 공시를 강화하고, "계약변동내역통지서" 내역을 변경조치 해야 함</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	20	분 야	생보	유 형	부활_고지의무
제 목	효력상실된 계약의 부활 절차				
불만사항	<p>피보험자를 남편으로 하여 건강진단을 받고 보험에 가입했으나, 7개월만 납입하고 실효된 상태임. 부활하려 하였더니 계약자 및 피보험자 모두 방문하여 청약서를 다시 작성해야 하고 실효기간 동안의 병력사항도 알려야 한다는데, 이렇게 하는 것이 타당한가요?</p>				
개선방안	<p>부활시에는 신계약 체결시와 같이 피보험자의 건강상태와 과거병력을 고지해야 함. 상품관리규정 &lt;별지1&gt; 표준사업방법서 제13조(해지계약의 부활)에 의하면 해지된 계약의 부활기간은 해지된 날로부터 2년 이내로 하며, 피보험자의 선택은 부활청약서 및 건강진단결과에 의한다고 규정하고 있음. 또한 부활시에는 부활시점에서 과거 5년간의 병력 및 현재 건강상태 등을 다시 고지하여야 한다는 단서규정도 준용되고 있음. 따라서 부활시에는 피보험자의 현재 건강상태 등을 다시 고지하여야 하는바, 회사에서 부활청약을 거절할 가능성도 있음.</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	21	분 야	생보	유 형	부활_부담보
제 목	보험계약 부활시 질병부위 부담보 처리				
불만사항	<p>실효된 보험계약을 부활하면서, 해당 계약 유지중에 발병한 질병으로 보험금을 받은 것을 이유로 해당 부위 부담보로 부활처리 됨</p>				
개선방안	<p>금융감독원 감독 지침상, 실효후 부활시 기존 유지중에 발병한 병명을 이유로 부담보 인수 못한다는 규정을 어긴 사례</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	22	분 야	생보	유 형	부활_특약거부
제 목	보험계약의 부활시 일부 특약 거부				
불만사항	<p>암보험에 가입하면서 보험료 납부는 신용카드에서 자동이체되도록 하였고, 당시 재해입원특약도 함께 가입하였는데, 신용카드 분실 재발급 이후 보험료가 인출되지 않아 보험계약이 실효됨. 계약의 부활을 신청하였으나 보험회사에서는 주계약 부활만 승낙하고, 내부규정이 변경되었다는 이유로 재해입원특약의 부활은 거절함.</p>				
개선방안	<p>주계약이 부활되어도 특약은 부활되지 않을 수 있음. 해지된 계약의 부활은 보험계약자의 부활 청약과 이에 대한 보험회사의 승낙이 있어야 하는데 상당한 이유가 있는 경우에 보험회사는 부활 요청을 거절할 수 있음. 예를 들면 위험등급별로 재해입원특약 가입 가능금액을 조정한다거나 하여 가입한도 초과를 이유로 특약부활을 거절하는 경우들임. 보험회사가 보험계약이 실효된 기간에 내부규정 변경을 이유로 특약 부활의 인수를 거절했다 하더라도, 그 내부규정이 부당하지 않는 한, 보험회사의 주장이 부당하다고 보기는 어려움. 참고로 보험계약을 부활할 경우, 책임개시일이나 고지의무 등은 신계약절차와 동일하게 이루어지고, 처음부터 보험계약은 실효되지 않았던 것과 같은 효과가 발생함.</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	23	분 야	생보	유 형	상품설명_계약전환
제 목	보험계약 전환에 있어 보험설계사의 과실여부				
불만사항	<p>새로 보험관리를 맡았다는 보험설계사의 권유로 납입만기 3~5년 남은 종신보험 4건을 모두 다른 상품으로 변경하면서, 7년만 지나면 전혀 손실이 없고 콜센터 확인 시 무조건 "네"로 대답하라고 하여 변경했는데, 최근 변경된 상품이 펀드상품이고 특약없이 사망때만 보험금이 지급되는 상품임을 알게 되어 계약해제 요구함.</p>				
개선방안	<p>보험설계사가 펀드상품의 보험계약 유치를 위해 허위로 원금손실 및 보장내용에 대해 설명한 사실이 입증된다면, 보험설계사가 기존 보험 상품 보다 좋은 상품으로 오인하게 하여 기존 계약을 해지하고 동 보험에 가입하게 한 과실이 있음. 따라서, 보험사에서는 기존의 계약으로 원상복구 또는 신규계약 납입보험료 전액의 환급조치를 해야함</p>				

금융거래제도 소비자불만

번호	24	분 야	생보	유 형	상품설명_보험종류
제 목	보험상품 종류 설명 상이로 인한 분쟁				
불만사항	연금기능이 있는 상품이라는 설명을 듣고 가입했는데, 알고보니 변액종신보험으로 가입되었음				
개선방안	설계사 설명과는 달리 설계사가 임의로 다른 상품으로 가입시킨 것이 입증된다면, 보험사는 기납입보험료 전액을 환급해야 함				



금융거래제도 소비자불만

번호	25	분 야	생보	유 형	상품설명_손실위험
제 목	변액보험 손실발생 가능성 설명 부족				
불만사항	변액보험을 장기간 유지시 손실이 발생할 수 없고, 만기시 원금이 보장 된다고 하여 가입하였으나, 그렇지 않음을 나중에 알게되어 민원제기				
개선방안	변액보험은 투자성보험으로 손실을 볼 수 있는 상품인데 모집자가 허위로 설명을 했다고 인정이 된다면 불완전판매로 적법한 조치를 해야 됨				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	26	분 야	생보	유 형	상품설명_유니버셜기능
제 목	부실가입에 따른 해지보험료 반환 요구				
불만사항	<p>월납보험료 6,021,000원을 24회까지 납부하고 그 후는 대체보험료 1,500,000원만 납부하면 된다는 설명을 듣고 종신보험에 가입함. 2년 납입 후 대체보험료로 신청하고자 업체를 방문하니 가입당시와 다른 설명을 하고, 지점장, 센터장, 본사 민원팀 등이 각각 다른 설명을 함. 이에 확인해보니 보험유지 기간 동안 위험보험료를 종신토록 납부하는 조건이며, 32년 후에는 계약이 자동으로 해지되어 종신보험이 아님을 알게 됨. 소비자는 잘못된 설명으로 가입한 보험에 대해 기납입보험료 환급을 요구함.</p>				
개선방안	<p>사업자는 소비자가 청약서 및 보험상품 설명서에 직접 자필 서명하는 등 상품 설명 과정에 하자가 있었다고 볼 만한 객관적인 근거가 부족하다고 주장하나 소비자가 가입당시 설계사의 상품설명 의무 위반을 증명하는 확인서를 제출한 바, 기 납입보험료를 신청인에게 환급하는 것이 타당함.</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	27	분 야	생보	유 형	신계약_자필서명
제 목	보험계약시 자필서명 날인 여부				
불만사항	<p>보험계약자를 A로 피보험자를 B로 하여 생명보험에 가입할 때 보험 계약자는 자필서명을 하고 피보험자가 서명 날인하지 않고 타인이 서명날인 하였을 경우 보험계약이 성립될 수 있는가?</p>				
개선방안	<p>타인의 생명보험에서 계약성립시까지 피보험자의 서면동의가 없으면 그 계약은 무효임. 피보험자의 생명보험계약에 있어서 피보험자는 「그 사람의 생사가 보험사고로 되는 자」를 말하고, 피보험자와 보험계약자가 상이한 경우를 「타인의 생명보험계약」이라 하는데, 타인의 생명보험계약과 관련하여 상법 제731조에서는 보험계약자이외의 제3자인 타인의 사망을 보험사고로 하는 타인의 생명보험계약에 있어서는 보험계약 체결시까지 피보험자의 서면에 의한 동의를 얻어야 하며 보험계약으로 인하여 생긴 권리를 피보험자가 아닌 자에게 양도하는 경우에도 피보험자의 서면에 의한 동의를 얻도록 규정하고 있음. 보험계약 체결당시까지 피보험자의 서면에 의한 동의를 얻지 못하고 임의로 체결된 보험계약은 무효 처리됨.</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	28	분 야	생보	유 형	유지_약관대출
제 목	약관대출 이자 과다				
불만사항	보험을 가입하고, 납입보험료 한도내에서 약관대출을 받은 경우 보험사가 마진율을 과다하게 하여 고금리를 적용하고 있음				
개선방안	약관대출시 보험사가 마진율을 과다하게 하여 상대적인 고금리를 적용한 것으로 볼 수도 있음. 그러나, 현실적으로 적정한 마진율을 금감원이나 정부가 정해줄 수 있는 것은 아니라는 한계가 존재함				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	29	분 야	생보	유 형	지급_자필서명
제 목	타인의 서면동의 없는 보험 계약, 효력 여부				
불만사항	<p>부인이 남편을 피보험자로 하고 피보험자의 상해 및 질병을 보장하는 보험계약을 체결하여 유지하던 중 1년 후 남편이 보험계약 사실을 알고 보험계약의 취소를 요구할 때 보험회사가 보험료를 반환해야 하는 책임이 있는가?</p>				
개선방안	<p>부인이 남편의 생명을 보험사고로 하는 보험계약을 체결하였고, 남편은 계약체결 사실을 전혀 알지 못했다면, 이는 상법 제731조에 의거 계약당시부터 타인의 서면동의를 보험계약의 효력발생 요건으로 하고 있어 타인의 서면동의가 없다면 무효사유가 됨.</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	30	분 야	생보	유 형	찾은 설계사 교체
제 목	설계사가 너무 자주 바뀌어서 불편함				
불만사항	<p>제가 한화생명과 거래를 4년째 하고 있는데요, 최근에 많이 다쳐서 보험처리에 관해 문의하려고 하니 FP하고 연락이 안되는거예요. 그래서 대표 번호로 전화를 했더니 설계사가 바뀌었다고 하더군요. 그래서 다시 바뀐 설계사에게 전화를 해서 업무처리에 관해 상담을 받고 처리요청을 했더니 한달이 다 되어도 소식이 없고 아무런 처리도 안돼있는 겁니다. 그래서 다른 설계사분으로 바꾸어 달라고 했더니 바뀌었고, 일년후에 다시 설계사분에게 전화했는데 전화가 안되는 겁니다. 그래서 다시 대표번호로 전화했더니 3개월동안 두 번이나 설계사가 바뀌어 있었던 겁니다. 너무 화가나서 거래중지를 말했더니 안된다고 거절하면서 제말은 듣지도 않고 설계사는 왜 있는지 모르겠습니다.</p>				
개선방안	<p>설계사가 자주 바뀌어서 불편한 점은 이해할 수 있지만, 고객프라자 방문 또는 콜센터 전화 상담을 제외한 현실적인 대안은 없는 것으로 생각됨.</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	31	분 야	생보	유 형	지급_CI 판정
제 목	보험가입당시 CI보험의 중대한 암에 대한 설명				
불만사항	2006년 모든 암을 보장한다는 변액 CI보험에 가입한 뒤 2010년 2월 갑상선암 진단을 받음. 보험금을 청구하자 최초 설명과 달리 암의 크기가 작고 전이가 되지 않았다는 CI보험금 지급을 거절하여 피해구제 신청함.				
개선방안	2006년에 가입한 건으로 5년의 시간이 흘러 최초의 설명과 다르다고 주장한 것에 대해 객관적인 입증자료가 있다면 재검토하여 판단하겠지만, 입증이 없다면 어려움				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	32	분 야	생보	유 형	지급_고지의무
제 목	위염약 9일분 처방과 고지의무위반				
불만사항	<p>건강보험 가입자인데, 최근 병원에서 위염진단을 받고 한달간 병원에 입원하여 치료를 받은 후, 입원급여금을 청구하였으나, 보험회사는 3년 전에 9일 동안 위염치료를 위해 내복약을 복용한 사실을 조사해 내어 고지의무를 위반하였다고 하면서 보험금을 지급하지 않고 보험계약을 해지하였는데 보험회사의 행위는 정당한 것이지요?</p>				
개선방안	<p>청약서의 질문표상에서 질문한 사항에 대해 알리지 않았다면 고지의무 위반이 될 수 있음. 일반적으로 보험청약서의 고지사항에 관한 질문표에는 중요 병력사항이 나열되어 있고 피보험자가 과거 5년 이내에 계속하여 7일 이상 치료하거나 계속하여 30일이상 투약한 경우 고지를 해야 됨. 다만, 9일동안 병원을 방문하여 치료를 한 것이라면 고지해야 하지만, 9일동안 내복약을 복용한 것이라면 해당이 되지 않음. 설사 고지의무위반을 했다 하더라도 기존의 질병은 보상이 되지 않으므로 해지는 지나치며, 부담보로 계약을 유지되도록 해야 됨</p>				



## 금융거래제도 소비자불만

번호	33	분 야	생보	유 형	지급_암 판정
제 목	대장점막내암의 악성암 여부				
불만사항	<p>보장보험에 가입하여 오던 중, 2010.6. 대장암 진단을 받고 수술한 뒤 보험금을 청구하자 대장암이 아닌 점막내암은 상피내암이라며 보험금의 20%만 지급하여 분쟁발생</p>				
개선방안	<p>대장암의 대부분은 점막내암으로 보험회사는 그동안 상피내암으로 분류하여 악성암으로 진단받은 경우라 하더라도 상피내암을 적용하여 보험금의 20%만 지급하여 왔음. 그러나 대법원 판례(2009다60305)에 의거, 점막내암은 약관상 대장암에 해당될 수 있으므로 무조건 상피내암으로 적용하여 보험금의 20%만 지급한 것은 부당한 것으로 판단함.</p>				

금융거래제도 소비자불만

번호	34	분 야	생보	유 형	지급_자필서명
제 목	자필서명과 보험금 삭감				
불만사항	<p>신용불량자라 보험금 수령에 어려움이 있을 수 있다는 보험설계사의 권유에 따라 동생을 보험계약자로 하고 자필서명은 피보험자가 대필하고 보험에 가입한 후에 자궁암 진단을 받아 보험금을 청구하자, 보험사는 보험계약자가 직접 서명하지 않았음을 이유로 하여 보험금의 75%를 삭감하여 지급하겠다고 함</p>				
개선방안	<p>타인의 사망보험에서는 피보험자의 서면에 의한 동의가 필요(상법 731조 1항)하지만, 동 보험계약의 성격은 보험계약자가 동생이고 피보험자가 보험계약자 대신 서명한 것으로 상법 731조와는 무관함. 다만, 보험계약자의 자필서명이 없었다 하더라도 보험계약에 대해 양 당사자가 서로 승낙한 경우라면 보험계약의 효력은 발생하므로 보험사의 보험금 지급책임이 발생함</p>				

금융거래제도 소비자불만

번호	35	분 야	생보	유 형	지급_장해판정
제 목	장애보험금 판정여부				
불만사항	<p>여수에 거주하는 이OO씨(남, 50대)는 2001년 종신보험 가입 중 개조개 채취 중 급한 심해조류에 휩쓸리면서 감압을 제대로 못하여 신체마비로 보행 불가, 좌우 상박골 괴사, 청력장애 및 성기능장애 등 합병증 발생하여 보험사 에 장애보험금 지급을 요구하였으나, 재해가 아니라 반복적 작업과 제대로 감 압을 이행하지 않은데 따른 질병이라는 이유로 장애보험금 일부만 지급함.</p>				
개선방안	<p>장애의 정확한 원인이 질병이냐 재해냐를 따지기 위해서는 사고 당시의 작업내용과 사고내용, 그리고 평상시 어떤 작업을 해왔는지와 담당의사의 확 인을 통해 재검토 해야 됨</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	36	분 야	생보	유 형	품질보증
제 목	품질보증제도 신청가능 여부				
불만사항	<p>계약 체결 후 2개월이 되도록 보험회사로부터 청약서부분, 약관을 교부 받지 못하였는데, 계약의 유지 의사가 없어 이 계약을 해제하고 그 동안 납입한 보험료 전액을 반환받고 싶은데, 가능한가?</p>				
개선방안	<p>품질보증제도를 이용하여 반환받을 수 있음. 품질보증제도는 보험회사가 보험 가입시 3대 기본 지키기인 약관 및 보험증권, 청약서부분 교부, 자필서명 수령 및 약관의 중요한 내용 설명을 이행하지 않은 경우, 보험계약자가 보험가입일로부터 3개월 이내에 계약취소를 요구할 수 있는 제도임.</p> <p>이 경우 취소의 사유와 내용을 기재한 계약취소청구서를 작성하여 내용증명 우편으로 발송하거나 회사로 직접 방문하여 접수할 수 있음</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	37	분 야	생손보	유 형	비대면가입 폐지
제 목	소비자가 이해하지 못하는 비대면 보험가입 폐지				
불만사항	<p>대출이나 예금, 펀드 등과 달리 보험은 전화 등을 통해 비대면으로 이루어지는 것은 고객들이 거의 상품 내용을 모르고 가입하고 있다고 볼 수 있습니다. 상품 설명 녹취 내용을 보면 매우 빠른 속도로 읽기 때문에 제대로 이해하지 못하고, 대답할 수 밖에 없게 되고, 고객은 단지 해당 상품의 상징적인 상품 문구만을 보고 가입할 수 밖에 없습니다. 따라서 장기성 보험상품의 경우 만이라도, 반드시 대면을 통한 상품 설명 및 계약이 필요하다고 생각합니다.</p>				
개선방안	<p>비대면 채널은 판매채널의 하나로 문제점도 있지만 장점도 있으므로 단점을 보완하거나 개선하고, 폐지문제는 신중하고, 충분한 검토가 필요함</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	38	분 야	생손보	유 형	상품설명_추가납입
제 목	연금저축 추가납입 안내 부족				
불만사항	<p>전화판매시 불완전판매가 있을 수 있는데, 특히 연금저축보험 경우 처음 계약한 월불입액의 2배까지 추가불입할 경우 수수료가 훨씬 적을 수 있어 본인이 생각하는 월 불입액의 1/3로 계약해서 추가납입하면 수수료 절약할 수 있는 점을 설명해 주지 않아 고객보다 보험사에 유리한 정보라서 인지 제대로 설명해 주지 않는데, 이 부분도 반드시 설명하는 것으로 강제해야 금융소비자에게 불리하지 않게 설계가 이뤄질 수 있을 것 같습니다.</p>				
개선방안	<p>보험사는 기본보험료만 납입하는 경우와 추가보험료를 포함하여 납입하는 경우를 비교하는 자료를 충분히 제공하도록 개선해야 함</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	39	분 야	생손보	유 형	상품설명_보험종류
제 목	보험상품 가입시 충분한 설명 부족과 허위과장 설명				
불만사항	<p>저축보험에 가입을 권하면서 일정 수준은 보장성보험료임을 설명하지 않고, 모든 금액이 저축된다고 허위과장 설명함. 상품가입시 녹취 등을 하고있으나 소비자가 자세히 인지하기는 어려우므로, 녹취파일뿐만 아니라 상품설명파일도 함께 금감원에서 수시감사하면 좋겠음</p>				
개선방안	<p>금감원이 수백만 건의 계약 녹취록을 듣는다는 것은 사실상 불가능하며, 해당 보험사가 모집자에 대해 철저히 교육하고, 수시로 확인할 수 있도록 감독해야 됨</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	40	분 야	생손보	유 형	상품설명_불완전판매
제 목	소비자에게 불리한 보험상품 내용을 잘 알려주지 않음				
불만사항	<p>상품 권유 판매 시 해당 상품의 장점만을 부각시키고, 반드시 알아야 할 문제점은 안내하지 않는 불완전 판매 행위가 많음. 홈쇼핑 채널 등에서 판매하는 금융상품의 경우, 구체적인 약관이나 공시자료를 제대로 제공하지 않으려는 경향도 있었습니다.</p>				
개선방안	<p>상품권유시 장점만 부각시키고 꼭 알아야할 문제점 등은 잘 알려주지 않는 문제가 있어 해당 보험사가 좀 더 관리를 해야 하나, 계약자도 가입할 때 여러 보험사 상품을 비교 검토해서 충분히 확인하고 내용을 정확히 이해한 다음 가입하는 자세가 필요함</p>				



## 금융거래제도 소비자불만

번호	41	분 야	생손보	유 형	상품설명_불완전판매
제 목	보험모집인의 과대 과장 등 부당행위가 많음				
불만사항	<p>보험모집인이 소비자의 불확실한 기억력을 악용하여 과대 과장 가입권유를 합니다. 가입 이전에 약관을 제공하지 않으며, 약관은 가입 이후에 제공하여 해지가 귀찮거나 시간이 없어 미루다 보면 그대로 보험에 가입하게 됩니다. 나중에 보상을 받으려 하면 약관에 정해진 대로 아주 약소한 금액만 보상해 주며, 해지를 하려고 하면 반환금은 거의 없습니다. 보험 구조상 사업비가 필요하다는 것은 알지만 모집인의 비도덕적 행위는 규제되어야 합니다. 보험 모집 권유시 의무적으로 약관 제공 또는 요약 보상규정 제공을 하여 모집인의 과대 과장 가입권유를 막아야 합니다.</p>				
개선방안	<p>보험모집인의 과대 과장 등 부당행위가 많으므로, 설계사의 자격조건 및 관련 교육을 강화하도록 조치하고, 해당 행위에 대한 보험사의 관리 책임을 강화해야 함</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	42	분 야	생손보	유 형	상품설명_약관
제 목	보험상품을 고객이 이해하기 쉽도록 하는 보험사의 노력 필요				
불만사항	<p>보험상품의 구조, 금리 등은 일반인이 이해할 수 없는 구조로 만들어져 있으며, 그 구조를 이해하지 못한 설계사가 판매하기 때문에 고객은 더욱더 이해하기 힘든 상품이 됩니다. 엄청 두꺼운 약관을 고객에게 주고, 그것을 이해해야 한다고 말하는 것은 넌센스라고 생각합니다. 현재 상품설명서 등으로 설명은 하고 있으나, 앞에서 언급했듯이 설계사조차 이해하지 못한 상품을 고객에게 설명하는데 고객이 어떻게 이해할 수 있겠습니까?</p>				
개선방안	<p>보험상품의 특성 상 고객이 쉽게 이해하기 어렵다고 하더라도 보험사는 상품설명서 내용을 쉽게 작성하거나, 설계사 교육 강화 등 고객이 이해하기 쉽도록 하는 방법을 모색해야 함. 그리고, 계약자도 모르는 상태에서 가입하지 말고 충분히 검토하고 알아 본 후 가입해야 됨</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	43	분 야	생손보	유 형	수수료과다
제 목	판매직원 수수료 고객전가는 불합리				
불만사항	<p>보험사의 동일상품이라도 은행을 통해 가입할 경우와 보험사 상품판매 직원을 통해 가입한 경우 운영내용에 차이가 있다. 전자의 경우 운영경비를 차감하지 않는 반면, 후자의 경우에는 보험료에서 상품운영 명목으로 매달 일정 금액을 차감한다. 보험사 직원에게 주는 활동비는 이윤을 창출하는 보험사가 지급하는 것이 당연하다고 본다. 보험사가 지급해야할 보험사 직원에 대한 비용을 보험가입자의 보험금에서 각출하는 부조리는 당연히 개선되어야 한다고 본다. 보험사의 부당한 이윤창출의 하나에 해당하는 이 부분은 개선되어야 마땅하다고 본다.</p>				
개선방안	<p>보험을 은행에서 판매(방카슈랑스)하는 경우와 설계사가 판매하는 경우 사업비 규모의 차이는 있으나, 운영 면에서는 본질적인 차이가 없음. 본 건 불만은 실제 사실과 다른 내용이기도 하고, 보험의 본질에 대한 이해가 부족한 부분도 있어 보임. 다만, 주로 보험판매 직원의 수수료로 집행되는 신계약비가 과다하다고 볼 수는 있겠음</p>				

금융거래제도 소비자불만

번호	44	분 야	생손보	유 형	수수료과다
제 목	설계사 수수료 선지급 구조는 문제가 있음				
불만사항	보험사는 설계사에게 수당을 처음에 많이 지급하는 형태라 설계사가 몇 달을 대신 내줄테니 가입을 유도한 적이 있는데, 가입을 하지 않았다. 그 수당 지급체계는 문제가 있는 것으로 판단된다.				
개선방안	설계사 수수료 선지급으로 보험계약자는 중도해지시 해약환급금이 적어 민원이 많이 발생하고 있어, 금융당국이 선지급률을 줄이고 있는 상황이며, 모집자가 보험료를 대신 내주는 것은 위법한 것으로 모집자가 문제임				

금융거래제도 소비자불만

번호	45	분 야	생손보	유 형	지급_서류간소화
제 목	보험금 청구시 병원에서 서류를 보내는 시스템 필요				
불만사항	보험금청구시 병원에서 보험사에 서류를 보내줘서 원스톱으로 보험금을 지급받을 수 있는시스템을 강제했으면 좋겠습니다. 서류떼고 다시 보내고 청구하는 절차가 번거롭고 비용도 많이 발생함				
개선방안	보험금 청구시 위해 병원에서 관련 서류를 보험사로 바로 보내면 편리한 것은 사실이나, 제반 시스템 구축 등 여러가지 선행적으로 해결해야 할 것이 많은 것으로 현재, 이런 시스템 구축을 위한 세미나, 공청회 등이 이미 진행되었으나, 많은 시간이 소요될 것으로 예상됨				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	46	분 야	생손보	유 형	지급_서류간소화
제 목	보험금 청구 서류나 절차가 보험사마다 다름				
불만사항	<p>보험사 관련 불만사항입니다. 보험금 청구시 청구방법 및 구비서류가 보험사마다 차이가 있습니다. 같은 사고시 보험금 신청서류가 차이가 있어 많이 번거롭습니다. 일률적이고 최소한의 서류로 보험접수가 되었으면 합니다.</p>				
개선방안	<p>보험금 청구 서류나 절차는 각 보험사의 정책이나 전산 시스템에 따라 달라질 수도 있는 것임. 다만, 감독당국에서는 불필요한 서류나 절차는 폐지하도록 표준을 정할 필요는 있을 것으로 판단됨</p>				

금융거래제도 소비자불만

번호	47	분 야	생손보	유 형	지급_약관 적용
제 목	기술 발전을 따라가지 못하는 보험약관				
불만사항	매년 신기술과 신식 기계가 도입되고 있는데 길게 유지해야 하는 보험의 특수성을 생각 않고, 계약시 약관에 포함되어 있지 않다고 보험금 지급을 거부하는 것이 큰 불만이다. 수익률이나 변액연금액도 시장 경제성장률에 못 따라가는데, 실비 등 보장성보험의 약관도 시대에 뒤쳐져 따라가지 못한다.				
개선방안	보험약관에 명시되지 않은 새로운 치료법 등을 인정하지 않는 보험사 관행에 대한 불만표시로 보여지나, 최근에는 새로운 치료법이나 수술 등에 대해 보험금을 지급하는 사례가 늘고 있음				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	48	분 야	생손보	유 형	지급_약관 적용
제 목	앞뒤가 맞지 않은 약관해석으로 보험금 부지급				
불만사항	<p>당뇨병 및 합병증과 관련하여 앞뒤가 맞지 않은 약관 내용과 해설로 보험금을 부지급하여 소보원과 금감원 민원을 거쳐 소송을 진행중임. '당뇨병을 직접목적으로 하는 수술시 200만원'이라고 약관에 명시되어 있는데, 실제로는 당뇨병을 직접 치료하는 수술은 없는 아이러니한 현실. 이런 앞뒤가 맞지 않는 약관을 근거로 하여 보험금 부지급. 당뇨병 관련 수술은 합병증 수술뿐인데, 합병증은 당뇨병이 아니라는 약관해석을 하다니???</p>				
개선방안	<p>보험약관 내용과 앞뒤가 맞지 않은 해석을 하면서 보험금을 지급하지 않고 있음. 소보원이나 금감원이 소비자를 위해 좀 더 적극적으로 그 역할을 해줄 필요가 있음. 금감원과 소보원은 그동안 쌓아논 노하우와 분쟁관련 데이터, 그리고 보험약관의 불분명한 부분에 대한 판단자료 등을 적극 활용하여 국민고충을 풀어줘야 하지 않을까요? 그저 민원이 들어오면 보험사의 답변만을 알려주기만 하는 전달자가 아니라, 민원인이 어떠한 의문점과 해결하려는 내용이 무엇인지, 도움을 줄 것은 무엇인지 파악하는 적극적인 자세가 필요하다고 생각합니다.</p>				



## 금융거래제도 소비자불만

번호	49	분 야	생손보	유 형	지급_현장조사
제 목	보험금 지급시 과도한 현장조사				
불만사항	<p>보험사에 보험금 지급을 청구하는 경우, 보험금 지급 타당성을 이유로 현장조사를 진행하는 경우가 비일비재한데, 정액 보험금을 부당하게 삭감하거나 또는 더 나아가 보험금 자체를 아예 지급하지 않으려고 하는 심각한 갑의 횡포가 남용되고 있는 사항입니다. 보험사 소속의 현장 조사직원이 담당 의사를 방문하여 장기입원이 필요했는지, 꼭 입원이 필요했는지 여부 등에 관하여 의사 고유의 판단영역을 무례하게 침범함으로써 결국엔 해당 의사와 환자 사이를 교묘하게 이간질 시키기도 하고, 보험사 자문의로 하여금 보험사에 일방적으로 유리한 판단을 내림으로써 종국에는 보험계약자가 보험금을 수령하는 전체적인 과정에서 부당한 금액을 지급받거나, 최악의 경우에는 보험금 자체를 전혀 지급받지 못하는 상황에 직면하게 되는 경우가 허다합니다.</p>				
개선방안	<p>보험금 삭감 또는 부지급을 위해 과다하게 현장조사를 진행하면서, 여러가지로 소비자에게 불리하게 적용하는 사례가 많음. 우선적인 방비책으로는, 고객의 보험금등의 지급 및 진단(후유장애진단등.....)과 관련한 부분에 있어서의 보험사측의 지급심사조사(현장조사포함함.)가 이루어 지는 경우에 보험계약자가 명확한 진단서 등의 서류를 통해 의학적인 모든 판단 등의 내용을 충분히 입증하였을 경우에는 보험사로부터 자문료를 받는 보험사 소속의 자문의를 통한 일체의 제 3자 자문을 시행하지 못하도록 국회의 입법과정 내지는, 금융위원회의 제도 개선을 통한 약관수정 등을 통하여 보험회사의 전형적인 부조리를 사전에 차단할수 있는 법제적인 대비책이 강구되어야 할 것으로 생각됨</p>				

금융거래제도 소비자불만

번호	50	분 야	생손보	유 형	초기수수료
제 목	보험사의 선취 수수료(사업비) 부가				
불만사항	보험의 모든 수수료를 초기에 미리 떼어가는게 불합리하고 불법이라 생각한다. 수수료는 매달 그 수익률에 따라 금액이 정해지고 지급해야 한다고 생각한다				
개선방안	모집자에 대해 선지급수수료를 지급하기 때문에 계약자는 중도해지시 큰 손실을 보게 되므로, 현재 금융당국이 선지급률을 줄여가고 있는 상황이며, 일시에 적용하기 보다는 점진적으로 낮춰야 됨				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	51	분 야	생손보	유 형	카드납입 불가
제 목	보험료 카드납부 불가				
불만사항	<p>보험료 카드납부가 왜 안되는지 매달 통장으로 입금하라는데 잊을수도 있고 미납시 실효된다는게 일방적이다. 왜 카드납부가 안되는가?</p>				
개선방안	<p>보험료 카드납부시 카드사가 받는 수수료가 매우 큼. 그 재원은 수금비를 이용하게 되는데, 통상 대면 채널에서 판매하는 보험상품의 수금비를 초과하기 때문에 불가한 것으로 알고 있음. 반면, 비대면 채널 상품은 신계약비나 유지비는 낮추고 수금비를 높게 책정하였기 때문에 카드납부가 가능함. 따라서, 이 부분은 보험사 보다는 카드사 수수료 문제가 해결되어야 할 것으로 판단됨.</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	52	분 야	생손보	유 형	판매권유
제 목	지나치게 많이 접하게 되는 보험가입 권유				
불만사항	<p>보험판매채널이 다양해 지면서 이전보다 더욱 보험가입 권유에 시달리고 있습니다. 걸려오는 전화에, TV 광고, 이제 은행과 증권사에서도 권유를 받게 됩니다. 사람들은 피로할 뿐만 아니라, 본인의 기존보험이나 상황에 관련 없이 찍어낸 상품에 무분별하게 노출되어 혼란스럽습니다. 저축인지 보험인지도 헷갈리고, 은행사에서 마치 은행상품인 것처럼 가입합니다.</p>				
개선방안	<p>무분별한 보험가입 권유에 대한 불만과 기업의 책임은 최소화되고, 가입절차에 포함된 각종 동의서에도 기업을 보호하는 내용들로 가득하다는데 대한 불만을 표시하고 있음. 금융상품 가입시 필수가 되지 않는 마케팅 부분은 동의하지 않아도 된다는 것을 소비자가 잘 알 수 있도록 동의서 내용을 변경하는 것이 필요함</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	53	분 야	생손보	유 형	판매권유
제 목	신계약 보다는 계약 유지를 우선하는 판매정책				
불만사항	<p>고객이 가족이라면 오래 함께해야 할 것입니다. 계약유지율 만큼 고객과 회사가 함께 중요한 것은 없을 것입니다. 계약을 일찍 해지한다는 것은 그만큼 불완전판매란 뜻일겁니다. 따라서 계약유지율에 대한 상벌체계를 마련한다면 일단 가입시키고 보자는 식의 마케팅전략도 줄어들 것이고, 고객불만도, 해지 재계약도 줄어들 것입니다. 특히나 별보다는, 계약유지율에 대한 홍보와 함께 유지율 지표를 대대적으로 발표하고 시상한다면, 긍정적인 의미의 선조치가 되리라 기대합니다.</p>				
개선방안	<p>좋은 말씀입니다. 신계약 중심의 영업정책 보다는 계약유지를 더욱 중시하도록 보험업계 전반의 관행에 변화가 필요한 부분입니다. 보험사에서 관리하고 있는 부분이기는 하나, 설계사 수수료가 유지계약 보다는 신계약에서 더 많이 발생하는 현실적인 어려움도 있음</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	54	분 야	손보	유 형	갱신_한도축소
제 목	2009.8~9월 실손보험계약 보상한도 축소관련 피해보상				
불만사항	<p>홈쇼핑에서 실손보험 가입시 평생 1억 보장된다는 내용을 보고 가입 하였으나, 갱신시점에 와서는 보장금액이 5천만원으로 축소됨. 이에 최초 가입 조건으로 계속 보장을 요구함</p>				
개선방안	<p>실손보험의 보상금액 축소 전에 가입한 경우, 보험사가 최초 가입시 갱신시에는 보상금액이 축소될 수 있다는 사실을 안내하지 않았다면, 갱신시 에도 최초 가입조건으로 갱신되어야 하는 것이 맞음</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	55	분 야	손보	유 형	상품설명_자기부담금
제 목	핸드폰보험 가입시 설명듣지 못한 내용 피해보상				
불만사항	휴대폰보험 가입시 자기부담금에 대한 설명을 받지 않았으므로 자기부담금 없이 보상을 받아야 함				
개선방안	통신사가 보험약관을 교부하지 않고 또 그 약관의 중요한 내용을 설명하지 않아서 발생함. 다만, 이 경우 통신사에서 설명을 잘못된 것에 대한 입증할 자료가 있어야 피해를 요청할 수 있을 것으로 판단됨				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	56	분 야	손보	유 형	지급_납입최고
제 목	변경 전 주소로 행한 납입 최고의 효력				
불만사항	<p>자동차보험 가입 당시 보험료 자동이체 납입 및 자동갱신 특약을 추가하여 계약을 체결·유지하여 오던 중, 현재의 거주지로 이사한 후, 자녀가 무보험자동차에 의해 부상을 입는 사고를 당하여 보험회사에 무보험자동차에 의한 상해 보험금을 청구하였으나, 보험회사에서는 분할보험료 납입최고 안내장을 발송하였음에도 보험료가 납입되지 않아 보험계약이 해지되었으므로 보상할 수 없다는 통보만 보내왔음. 설계사에게 주소변경사실을 통지하였는데도 보험금을 지급하지 않겠다는 것은 부당한 처사가 아닌가요?</p>				
개선방안	<p>설계사에게 이사 및 주소변경 사실을 알렸고 보험회사가 일반인의 주의를 기울이지 않았다면 보험금을 받을 수 있음. 주소지가 변경된 경우의 보험료 납입최고와 관련하여, 판례에 의하면 보험계약자 등의 소재를 알았거나 일반인의 주의만 기울였더라면 알 수 있는 경우에까지 종전주소로 보험계약의 해지나 보험료 납입최고를 할 수 있도록 한 보험회사의 약관은 약관규제법에 의해 무효이고, 보험회사가 과실 없이 보험계약자나 피보험자의 변경주소를 알지 못하는 경우에 한해 적용되어야 한다고 판시하고 있음.</p> <p>이 사례에서 보험설계사에게 이사 및 주소변경 사실을 알린 것으로 확인되고, 이에 대해 달리 보험회사에서 일반인의 주의로 변경된 주소지를 파악하려고 노력한 사실을 입증하지 못한다면, 보험회사는 보험계약을 원상회복시키고 해당 보험금을 지급할 책임이 있습니다.</p>				



## 금융거래제도 소비자불만

번호	57	분 야	손보	유 형	지급_납입최고
제 목	납입최고의무 이행하지 않은 계약 해지				
불만사항	<p>상해보험에 가입하여 계약을 유지하던 중 교통사고를 당해 입원치료한 후 입원급여금을 청구하였으나, 보험회사에서는 통장잔액 부족으로 2개월의 보험료가 미납되어 보험계약이 실효되었다며 입원급여금의 지급을 거절함</p>				
개선방안	<p>보험사가 납입최고의무를 이행하지 않았으면 보험금을 지급해야 함. 원칙적으로 보험계약 해지에 따라 실효된 상태에서 일어난 보험사고는 보장받을 수 없음. 보험계약에 있어 계약자의 가장 중요한 의무중 하나가 보험료 납입의무이며 이를 소홀히 하여 발생하는 책임은 당연히 보험계약자에게 있음. 그러나 보험은 인간의 생명과 신체를 보장하는 상품이고 장래의 경제적 효용가치가 크기 때문에 실효에 대한 보험회사의 의무도 그만큼 엄격히 규정하고 있음. 보험계약자가 보험료를 약정한 시기까지 납입하지 않은 때에는 보험회사는 상당한 기간을 정하여 보험계약자에게 최고하도록 하고 있는데, '납입최고기간안에 연체된 보험료를 납입하여야 한다는 내용과 납입최고기간이 끝나는 날까지 보험료가 납입되지 않은 경우 보험계약이 해지된다'는 내용을 "서면 또는 전화(음성녹음)"로 알리도록 하고 있음. 보험계약을 명백히 유지시킬 의사를 가진 계약자가 잠시 주의를 소홀히 하여도 피해를 입지 않도록 하기 위한 것이라고 볼 수 있음. 따라서 보험회사가 보험료 연체에 대해 납입최고를 하였다면 계약해지 및 보험금 지급거절이 부당하다고 할 수 없으나, 납입최고 사실을 입증하지 못하면 실효된 계약을 원상회복시키고 관련 보험금을 지급해야 함.</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	58	분 야	손보	유 형	지급_대물배상
제 목	교통사고시 파손된 휴대폰, 카메라 등의 배상				
불만사항	교차로에서 신호대기 중에 뒤에서 따라오던 다른 차량이 제 차량 후미를 추돌하여 휴대폰과 손목시계, 카메라가 파손되었는데, 보험회사에 손해배상을 요구할 수 있는지요?				
개선방안	<p>손목시계는 보상받지 못하나, 휴대폰과 카메라 피해는 1인당 200만원 한도 내에서 실제 손해를 보상받을 수 있음. 자동차보험약관에서, 2002년까지는 대물배상에서 탑승자 및 통행인의 소지품 손해는 보상하지 않는 손해라고 하고 있었으나, 2003. 1. 1.부터 탑승자 및 통행인의 휴대품을 제외한 소지품 손해에 대해서는 1인당 200만원 한도내에서 실제 손해를 보상하는 것으로 약관내용이 개정됨. 즉, 개정되기 전 약관의 대물배상 담보에서는, 탑승자 및 통행인의 소지품 손해에 대해서는 도덕적 위험 및 객관적 손해액 산정의 어려움을 이유로 일률적으로 보상하지 않았지만, 약관을 개정하여, 기존의 「소지품」을 세분화해서 「휴대품」과 「소지품」으로 구분하고, 소지품 피해에 대해서는 보상하도록 하였음. 「휴대품」이란 통상 몸에 지니고 있는 물품으로 현금, 유가증권, 지갑, 만년필, 라이터, 손목시계, 귀금속, 기타 장신구 및 이와 유사한 물품을 말하며, 「소지품」은 휴대폰, 노트북, 캠코더, 카메라, CD플레이어, MP3, 워크맨, 녹음기, 전자수첩, 전자사전, 휴대용라디오, 핸드백, 서류가방 및 골프채 등으로 분류. 따라서 이 경우 손목시계는 보상받지 못하나, 휴대폰과 카메라 피해에 대해서는 1인당 200만원 한도 내에서 실제 손해를 보상받을 수 있음.</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	59	분 야	손보	유 형	지급_대물배상
제 목	수리기간 동안의 대여차 비용 배상범위				
불만사항	사고로 인한 수리기간에 차량 대여시 대여비용을 얼마나 청구할 수 있는지요?				
개선방안	30일 한도내에서 대여차비용의 100%를 지급받을 수 있음. 과거에는 대여자동차 요금 및 실임차료의 80%만 보상하였으나, '03.1.1 자동차보험 약관의 개정으로 100% 보상하도록 하고 있으며, 대여를 하지 않는 경우라도 대여차 비용의 20% 상당액을 현금으로 청구할 수 있음. 대차료의 인정기간은 약관상 수리가 완료될 때까지의 기간이나 30일을 한도로 인정하므로 유의할 필요가 있음.				

금융거래제도 소비자불만

번호	60	분 야	손보	유 형	지급_대물배상
제 목	주차 과실로 파손된 임차건물에 대한 대물배상				
불만사항	자동차보험 가입자가 주차 중 임차 중인 다가구주택의 대문과 기둥을 파손하여, 보험사에 대물보상을 청구하였으나, 보험사는 해당 건물에 임차하여 거주한다는 이유로 대물로 볼 수 없다며 보험금 지급을 거부함.				
개선방안	해당 건물에 임차하여 거주한다고 하여 자동차보험 약관상 대물보상의 범위 내에 해당하지 않는 것으로 볼 수 없으므로 보험사에 대물보상의 책임이 있음.				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	61	분 야	손보	유 형	지급_대인배상
제 목	합의 전 추가 입원비 지급 요구				
불만사항	<p>2012. 12월에 교통사고로 병원 치료를 받았으나 2013. 4월에 재입원함. 이에 대해 보험사에 보험금 지급을 요구하니 시일이 너무 오래 되었고 입원은 보험처리가 불가하다며 거부함. 소비자는 사고 당시부터 우측 슬관절 통증이 있었고 추가로 MRI 등의 정밀검사 및 입원치료가 필요하다는 병원 소견을 제시하며 추가 입원치료비의 보상을 요구함.</p>				
개선방안	<p>현재 통증이 2012. 12월 교통사고와 인과관계가 충분하다면 2013. 4월의 입원치료비를 지급하는 것이 타당할 것이며, 향후에도 자동차보험약관 지급기준에 따라 처리해야 함.</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	62	분 야	손보	유 형	지급_소송
제 목	정당한 보험금 청구에 소송을 남발하는 보험사의 횡포				
불만사항	<p>손해보험사의 무조건적인 보험금지급거부가 많습니다. 정당한 보험금 청구에도 보험금액을 낮추려고 채무부존재소송을 건다거나, 계약자가 청구한 보험금을 협상하려드는 행태는 바뀌어야합니다. 물론 사기범에 대한 구분이 필요하겠지만 선량한 보험가입자가 피해를 보는 일은 없어야 하니 부당한 보험지급거부에 대한 보험회사의 법적인 책임을 물어야한다고 생각합니다.</p>				
개선방안	<p>정당한 보험금 청구에 대해 보험금을 낮추기 위해 협상하거나 소송을 제기하는 보험사가 많은 바, 이에 대해 감독당국이 제재를 가하는 조치가 필요합니다. 특히 법원 판결에서 보험사가 패소하는 경우에는 그 사례를 모아 금감원이 제재조치를 취해야 할 것임. 다만, 보험금을 낮추기 위한 협상의 경우에는 민원제기가 없으면 현실적으로 금감원이 파악하기 어려운 한계가 있음</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	63	분 야	손보	유 형	지급_시설배상
제 목	수영장 내 상해 사고에 대한 보험사 책임여부				
불만사항	수영장에서 수영을 마치고 샤워실로 이동 중 바닥의 물기에 의해 입구에서 넘어져 고관절이 골절되는 부상을 입어 치료하였으나, 장애가 남아 보험사에 손해배상 요구하였지만, 수영장 배상책임보험사가 보험금을 지급할 수 없다고 하여 분쟁 발생				
개선방안	수영장내에서 넘어진 사고는 소비자의 과실도 일정부분 있으나 수영장의 과실도 있으므로 배상책임보험약관상 손해배상책임이 있음. 관련 상해사고에 대한 손해배상 비율에 따른 보험금을 지급해야 할 것으로 판단됨.				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	64	분 야	손보	유 형	지급_시설배상
제 목	시설소유자의 배상책임 발생여부				
불만사항	<p>신청인은 2010년 1월 지하철구내 화장실 이용 후 경사로를 내려오다가 얼어붙은 물기로 인해 미끄러지면서 다리가 골절되는 사고를 당함. 서울메트로는 신청인의 전적인 부주의라며 배상책임보험 중 구내치료비담보특약에 따른 치료비 1백만원만 지급하여 피해구제 신청함.</p>				
개선방안	<p>사고발생한 지하철역사는 지상에 위치하고 있는데, 사고일 전에 지속적으로 눈이 내려 보행자들로 인해 물기가 남아 있을 가능성이 높았고, 화장실도 구식 변기로 되어 있어 바닥에 물기로 인해 경사로가 결빙되어 있을 가능성이 높음에도 카펫을 까는 등 미끄럼 방지조치를 제대로 하지 않은 서울메트로의 과실을 30%로 판단하여 조치한 사례가 있음</p>				



## 금융거래제도 소비자불만

번호	65	분 야	손보	유 형	지급_운전자보험
제 목	금감원 민원제기 후에야 처리해주는 보험사의 횡포				
불만사항	<p>부친의 사고로 인한 운전자 보험 신청시 보험금에 대한 어떠한 안내없이 일방적인 금액을 수령자 통장으로 보험금 지급 후 보험 해지 시킴. 보험사 유선 연락 취하여 안내 받았지만 보험사 유리한 쪽으로 거짓 약관을 참 인양 설명함. 금감원 민원을 통해서 해당 불공정한 상황에 대해서 보상 받은 상황임. (민원 넣으니 그제서야 담당자가 잘못 알았다고 민원 내려달라고, 처리해주겠다는 입장임). 보험금 지급시 자세한 안내없어 소비자가 꼼꼼히 따져 보지 않으면 손해 보는 경우가 많을 것으로 판단됨. 보험 지식이 부족한 사람들에게 해당 지급 금액의 적정성을 검토/시정해주는 역할자도 필요해 보임</p>				
개선방안	<p>보험금에 대한 보험사의 일방적인 횡포에 대한 불만사항이 점점 늘어나고 있는 추세인 바, 악의적인 경우에는 현행 금감원 민원평가에서 감점을 가중하는 등의 조치가 필요함</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	66	분 야	손보	유 형	지급_자동차가족운전
제 목	자동차보험 가족한정운전 특약에서 형제 운전시 면책				
불만사항	<p>자동차보험료를 절감하기 위하여 가족운전한정특별약관으로 체결하였는데, 제 동생이 운전하다 사고를 냈음. 자동차종합보험에 가입하였기 때문에 당연히 보험금을 받을 수 있을 것으로 생각했는데, 보험회사에서는 가족운전한정 특약에서는 형제의 운전으로 인한 사고는 보험금을 지급할 수 없다고 함. 보험회사의 업무처리가 부당한 것이 아닌지요?</p>				
개선방안	<p>형제, 자매의 운전은 가족운전자한정운전 특별약관상 보험금 지급의 대상에서 제외됨. 자동차보험 가족운전자한정운전 특별약관에 기재된 가족은 ① 기명피보험자의 부모와 양부모, ② 기명피보험자의 배우자와 부모 또는 양부모, ③ 법률상의 배우자 또는 사실혼관계에 있는 배우자, ④ 법률상의 혼인관계에서 출생한 자녀, 사실혼관계에서 출생한 자녀, 양자 또는 양녀, ⑤ 기명피보험자의 며느리, ⑥ 기명피보험자의 사위를 말합니다. 그러므로, 동생을 포함한 형제, 자매의 운전은 가족운전자한정운전 특별약관에서는 보험금 지급이 제외됨. 그러나, 위 특약으로 인해 형제 운전시 보험급부를 받을 수 없게 된다면 위 계약을 체결하지 않았을 것이라는 점이 객관적으로 확인되고, 보험계약자 혹은 피보험자나 그 형제들이 가족의 범위에 포함되는지 여부에 대해서 전혀 알 수 없었다고 한다면 보험회사로서는 여전히 위 특별약관 전체를 명시·설명해 줄 의무가 있다고 할 것입니다. 그럼에도 불구하고 보험회사가 그러한 전체 약관의 명시·설명义务的 이행을 다하지 아니한 경우에는 위 특별약관에 관한 약관 전체가 구속력 있는 보험계약의 내용으로 편입되기는 어렵다고 할 것입니다.</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	67	분 야	손보	유 형	지급_자동차보험
제 목	보험사는 소송을 남발하는데, 금융당국은 무대책				
불만사항	<p>빙판길 교통사고로 부친이 많이 다친 상황에서 상대방 보험사(현대해상)의 일방적인 채무부존재 소송 발의. 부친의 해당 보험사(동부화재)에 위임하여 대응하였으나, 소극적인 대응으로 1심 부친 100% 과실로 판결. 추가 항소하여 대응하고자 하였으나, 판사측에서 변호사 선임 or 당사자 본인 법원 직접 출소 요구로 포기. 현대해상 측에서 일방적인 소송에도 불구하고 판결에 따른 소송 비용을 부친에게 납부하기를 요구하고 있음. 금감원 민원 넣어 보았으나, 소송 중인 件에 대해서는 대응 불가하다는 입장만 밝힘. 금감원 분쟁조정위원회는 보험사의 일방적 소송 남발로 유명무실한 역할을 진행 중임. 소송 件에 대한 금감원 민원대응 태도는 보험사들의 소송 남발을 더 부추기는 행동임. 상기와 같은 역할이 수행되고 있는데 따른 금융위원회는 올바른 역할로 추가적인 법안 마련이나 대응책에 대해서 고민하고 있는지 의구심이 듬.</p>				
개선방안	<p>교통사고 가해자 판단을 위한 법원 판결에 대한 불만사항. 보험사가 소송을 남발하지 못하도록 금융당국이 사전조치를 하는 방안이 필요할 것으로 판단됨</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	68	분 야	손보	유 형	지급_직업고지
제 목	상해보험 가입 유지 중 직업 변경되면 통지해야 보상 가능				
불만사항	<p>사무직원으로 근무하면서 상해보험을 가입하였는데, 경기불황으로 다니던 직장을 그만두고 택시운전기사로 일하게 되었는데, 영업용 택시를 운전하던 중 교통사고를 당하여 병원에서 한달간 입원치료를 받은 후 보험회사에 입원 치료비 등의 보험금을 청구하였으나 보험회사는 보험금을 전액 지급하지 않고 삭감하여 지급한다고 하는데, 이런 보험회사의 처리가 정당한 것인가?</p>				
개선방안	<p>상해보험 계약 후 위험이 증가한 직업으로 변경시 알리지 않으면 보험금은 삭감지급됨. 상법 제652조 및 상해보험약관에 의하면 보험가입 당시의 직업 또는 직무가 보험가입후 변경되는 등 위험변경 사유가 발생하면 보험계약자 (또는 피보험자)는 이를 보험회사에 서면으로 알리도록 되어 있는데, 본 건의 경우 위험직종으로 변경된 사항을 보험회사에 알리지 않고 있다가 변경된 직업 또는 직무와 관련된 사고가 발생하였다면 직업변경 전후의 적용 보험료 비율에 따라 보험금을 삭감 지급하도록 되어 있음.</p> <p>&lt;참고&gt;상법 제652조 : 보험기간중에 보험계약자 또는 피보험자가 사고발생의 위험이 현저하게 변경 또는 증가된 사실을 안 때에는 지체없이 보험회사에게 통지하여야 한다. 이를 해태한 때에는 보험회사는 그 사실을 안 날로부터 1월 내에 한하여 계약을 해지할 수 있다. 상법 제652조제2항 : 보험회사가 제1항의 위험변경증가의 통지를 받은 때에는 1월내에 보험료의 증액을 청구하거나 계약을 해지할 수 있다.</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	69	분 야	손보	유 형	지급_직업고지
제 목	계약 후 오토바이 탑승을 통지하지 않은 경우 보험금 면책여부				
불만사항	<p>자녀를 피보험자로 보험에 가입했는데, 계약 후 자녀가 오토바이를 운행하다 사망함. 보험회사는 사망한 자녀가 오토바이를 운행한다는 사실을 알리지 않으면 통지의무 위반이고, 약관에 직업 또는 직무변경위반은 비례보상 하지만 오토바이는 비례보상 조항이 없으므로 보험금을 지급할 수 없다고 하여 분쟁 발생</p>				
개선방안	<p>약관에 계약 후 오토바이 운행사실을 알리지 않았을 때 비례보상 한다는 조항이 없는 것은 사실이지만, 약관에는 오토바이 탑승을 통지하지 않았을 때 보험금을 지급하지 않는다는 내용이 명확하게 기재되지 않아 작성자에게 불이익하게 해석해야 할 것이므로 통지의무 위반에 따른 비례보상이 타당함</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	70	분 야	손보	유 형	지급_질병심사
제 목	동일한 질병에 대해 보험사별로 업무처리가 다름				
불만사항	<p>머리에 종양이 발견되어, 대형 3사에 보험금 청구하였으나, '1곳은 즉시 지급, 1곳은 민원제기 후 지급, 1곳은 부지급'의 3가지로 판정됨. 같은 보험법, 보험계약법으로 이루어진 보험사들의 보상처리는 이렇듯 일관성 없이 진행되고 있습니다. 그리고 가장 경악스러웠던 사실은 저에게 심사를 나왔던 어느 보험사 직원은 저의 청구에 면책 결정을 내렸는데, 추후 아는 지인을 통해 알아보니 그 분은 그 지역에서 면책율 90%의 성과를 내고 있으며, 저에게 재수없게 걸렸다는 식으로 이야기하였습니다. 보험업이란 것이 개인의 재량과 성과에 따라서 보상처리를 받는 현실을 듣고 너무 놀라워 생각에도 없던 금감원 민원까지 넣게 되었습니다. 보험업이란 것은 이익금지의 원칙이 적용되는 부분인데 면책율이 높으면 성과급을 받는 상황은 고객의 이익보다 자신들의 이익을 추구하는 행위라고 생각되며 이 부분은 시정되어야 한다고 생각합니다. 이렇듯 보험사들의 보상처리 방식은 어느 기준이 없이 이루어지고 있으며, 그에 따라 회사 이익만을 추구하는 방식으로 흘러가는게 아닌가 생각합니다. 이런 부분은 제도적으로 일원화 시키고, 어느 한 방향이 더 이익을 챙기는 일이 없도록 해야 한다고 생각합니다.</p>				
개선방안	<p>본 건의 경우 민원인의 상황에 대한 정확한 정보가 없어서 일방적으로 판단하기는 어려운 사안으로 판단됨. 보험사 3곳에 가입할때의 상황이 모두 같다면 부지급(또는 면책)을 결정한 보험사의 업무처리에 문제가 있다고 볼 수 있겠으나, 만약 보험사별로 가입시기나 고지내용 등에 차이가 있다면 그 세부 내용에 따라 업무처리가 달라질 수도 있음. 보험사 입장에서는 전혀 문제가 없는 사안에 대해 면책 또는 부지급을 할 수 있는 근거가 없기 때문임. 예를들어 부지급(또는 면책)을 결정한 보험사에 가입하기 직전에 병원에서 치료를 받은 적이 있다고 하면, 그 치료 내용에 따라 면책을 할 수도 있을 것이기 때문임.</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	71	분 야	은행	유 형	대출
제 목	은행 거래 실적 없음을 이유로 대출취급 거부				
불만사항	은행 대출 신청시 양호한 신용등급과 기존대출이 전혀 없음에도 불구하고 은행내부등급이 미달한다는 이유로 대출취급을 제한하는 경우가 있음. 단지 대출신청한 은행과 거래가 없다는 이유로 제한을 두는 경우는 개선되어야 한다고 생각함				
개선방안	은행 거래 실적이 없어서 신용등급이 양호함에도 불구하고, 대출을 제한하는 행태는 개선되어야 함.				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	72	분 야	은행	유 형	대출_금리
제 목	가산금리 적용 미고지로 인한 대출 금리 인하 요구				
불만사항	<p>은행에서 아파트 담보대출을 받고 1년 후 대출 연장 상담을 하던 중, 최초 약정 당시에 설명받은 금리보다 높은 가산금리가 적용되고 있었음을 알게 되었는데, 이유는 소득증명서류 미제출(0.4%) 및 설정비 은행부담(0.6%)으로 총 1%의 가산금리가 적용된 것임. 이에 가산금리 적용 부분에 대한 환급을 요구하자, 은행은 가산금리 적용의 구체적인 내용에 대해 설명해줄 의무가 없고, 신청인이 관련 증빙자료를 제출하지 않았다고 환급 요구를 거부함</p>				
개선방안	<p>금융회사는 소비자에게 금리 적용 방식, 변동 주기, 변동 기준 등에 대해 정확한 정보를 제공하여 소비자의 정확한 판단을 돕도록 하는 업무 처리가 필요하며, 양 당사자가 합의한 금리 적용 방식을 약정서에 정확하게 표시한 후 약정서 부분을 소비자에게 교부하여 분쟁의 소지를 없애야 함. 그러나, 은행이 소비자에게 당초 약정당시 적용되는 금리 체계에 대해 설명하지 않았고, 또한 약정당시 설명한 금리를 적용받기 위해서는 신청인에게 관련 증빙자료를 제출하도록 설명하여야 함에도 이를 하지 않고, 신청인의 증빙자료 미제출을 이유로 당초 약정한 금리보다 1% 가산된 금리를 적용한 것은 부당한 업무처리로 판단됨</p>				



## 금융거래제도 소비자불만

번호	73	분 야	은행	유 형	대출_금리
제 목	계약당시 설명과 다른 금리 적용의 정당 여부				
불만사항	<p>2010.4. 은행에서 아파트 담보대출 9천만원을 받을 당시 금리조건은 대출개시일로부터 매 6개월마다 신규취급액기준 COFIX+1.1% 변동금리이고 그 이후는 고정금리로 약정하고 자필 서명함. 그런데 2011.5. 대출 후 1년이 경과한 시점에서 은행은 약정서가 잘못 기재되었다며 대출개시일로부터 1년 뒤부터 5.7% 고정금리를 적용하겠다고 하여 피해구제 접수함.</p>				
개선방안	<p>대출 금리 적용 조건은 대출 시 금융기관과 소비자가 합의하여 정하는 것으로 소비자는 대출 금리 적용 방식(고정금리 또는 변동금리), 적용 기간, 변동 기간, 변동의 기준이 되는 금리 등에 대한 정확한 정보를 요청하여 본인의 판단과 선택에 의해 금리를 정해야 하며, 금융회사는 소비자에게 금리 적용 방식, 변동 주기, 변동 기준 등에 대해 정확한 정보를 제공하여 소비자의 정확한 판단을 돕도록 하는 업무 처리가 필요함. 양 당사자가 합의한 금리 적용 방식을 약정서에 정확하게 표시한 후 약정서 부분을 소비자에게 교부했음에도 은행이 약정서가 잘못 기재되었다며 금리를 인상한 것은 부당함. 따라서 은행이 최초 약정한 대로 3년간 변동 금리후 고정금리를 적용하여 계산한 이자의 환급을 하는 것이 타당할 것으로 판단됨.</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	74	분 야	은행	유 형	대출_금리
제 목	기준금리 인하시 대출금리는 즉시 인하되지 않음				
불만사항	한국은행의 기준금리는 인하되었는데 왜 은행의 대출금리는 인하하지 않는지, 폭리를 취하는 건 아닐런지요.				
개선방안	기준금리 인하에도 불구하고 대출금리는 빠르게 낮아지지 않는 관행이 여전한 바, 감독당국에서 적절한 개선조치를 취하는 것이 바람직함				

금융거래제도 소비자불만

번호	75	분 야	은행	유 형	대출_금리
제 목	성실히 거래하는 고액 장기대출자 금리인하				
불만사항	고액대출을 받고 9년동안 날짜 한번 어기지 않고 꼬박 꼬박 이자를 납입했습니다. 그런데 신용등급을 상향조정하여 금리를 낮추어 주기를 요구했지만 만족할 만한 결과를 얻지 못했습니다. 고액 장기대출의 경우 신용이 좋은 고객에게는 금리를 낮추어 주었으면 좋겠습니다.				
개선방안	고액 장기대출을 받고, 연체없이 꾸준히 거래했는데도 금리인하를 해주지 않는 관행에 대한 감독당국의 적절한 조치가 필요함				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	76	분 야	은행	유 형	대출_금리
제 목	대출갱신시 금리인상 등 사전안내가 없음				
불만사항	<p>대구은행에서 주택담보대출을 받은 적이 있는데 1년마다 갱신하는 상품이였다. 대출 기간이 임박해서 은행에서 연락이 오고 막상 가면 대출 이자가 매년 올라 있었지만 사전 설명도 없었다. 그래서 2년후에는 기필코 다른 은행으로 갈아탔다. 대출 갱신 날짜가 다가오면 금리도 같이 설명을 해주거나 문자 발송을 해서 계약자가 미리 대비하거나 선택할 수 있게 해주어야 한다.</p>				
개선방안	<p>대출갱신시 금리를 비롯한 제반 안내사항을 제대로 알려주지 않는 관행에 대한 감독당국의 적절한 조치가 필요함</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	77	분 야	은행	유 형	대출_금리
제 목	기간도 오래 걸리고 금리도 높은 햇살론				
불만사항	<p>대출금리가 너무 높고 대출을 하기위한 절차가 복잡해서 불편합니다.</p> <p>최근에 햇살론을 받았는데, 한달 넘게 걸렸습니다. 또한 녹취를 해야 한다면 은행업무 시간외에 전화를 주는 것도 좀 믿기 어려웠습니다. 요즘같이 보이싱 피싱이 빗발치는 세상에, 은행업무 시간 외의 늦은 저녁에 걸려온 전화는 상당히 불쾌했습니다. 또한 서민을 위한 대출이라는 햇살론의 이자가 생각보다 높아서 불만이었습니다.</p>				
개선방안	<p>햇살론의 성격상 대출심사를 철저히 해야 하는 것은 맞지만, 그 기간을 단축하려는 노력이 필요함</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	78	분 야	은행	유 형	대출_금리설명
제 목	대출모집인이 약속한 금리인하 이행				
불만사항	<p>직장으로 내방한 은행 대출모집인으로부터 상담을 받고 45일 동안 금리 23.9%를 적용하고 이후부터는 12% 정도로 낮추어 주겠다고 하여 계약을 체결하였는데, 2년이 지난 후에야 계약일로부터 45일이 경과했어도 금리가 감면되지 않았다는 사실을 인지하고 은행에 이의를 제기함. 해당 은행은 당시 모집인은 계약이 만료되어 퇴사한 상태였고 대출계약 서류에도 금리감면 약속과 관련된 내용이 없다고 주장함</p>				
개선방안	<p>이 건은 은행으로부터 위촉된 모집인이 신용대출을 취급함에 있어 은행 측과 협의 없이 개별적으로 소비자에게 금리인하를 약속한 것으로 판단됨. 소비자와 은행의 과실을 살펴보면, 소비자는 최초 대출 이후 은행에서 실시한 해피콜에 대해 모집인과 약속한 사항을 언급하지 않았고, 45일 이후에 금리인하가 이루어지지 않았음에도 은행측에 바로 이의제기 없이 2년이라는 시간 동안 방치하는 등 소비자의 관리 소홀이 인정됨. 한편 모집인은 은행측과 계약을 하고 대출을 모집하는 대가로 은행으로부터 수수료를 받는 자로 은행은 모집인을 교육하고 관리 감독할 책임이 있는데 모집인이 소비자에게 거짓된 약정을 하여 대출모집을 용이하게 하였고 이에 따라 소비자에게 금전적 피해(개별약정 미이행)를 발생시켰으므로 이는 은행이 모집인의 관리, 감독을 철저히 했다고 보기 어려우므로 은행에게도 일정 수준의 책임이 있음</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	79	분 야	은행	유 형	대출_금리설명
제 목	변동금리, 확정금리에 대한 불명확한 설명				
불만사항	<p>대출시 변동금리,확정금리에 대한 확실하고 명확하지 않은 답변. 다소 무리가 있지만 전문가다운 추천이 필요한데 대부분 두리뭇실한 경우가 많음</p>				
개선방안	<p>대출시 변동금리가 유리한지 확정금리가 유리한지를 명확하게 설명하기는 어려움. 금리가 떨어진다면 변동금리가 유리하지만, 오를 경우에는 확정금리가 유리한데, 미래의 금리를 정확하게 예측한다는 것은 불가능에 가깝기 때문임</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	80	분 야	은행	유 형	대출_깍기
제 목	대출시 적금가입을 유도하는 깍기				
불만사항	대출시 시행되는 깍기(예를 들면, 적금을 들면 대출 이자율이 낮아진다는 이유로 권유함)는 부당함				
개선방안	대출 실행을 위한 필수조건으로 적금가입을 유도하는 것은 명백한 깍기이나, 이자 할인을 위한 적금가입은 소비자가 선택할 수 있는 사안이므로 깍기라고 보기는 어려울 것으로 판단됨				



## 금융거래제도 소비자불만

번호	81	분 야	은행	유 형	대출_연대보증
제 목	대출자동연장시 연대보증인의 책임				
불만사항	<p>동료의 1년 만기 대출시 연대보증 약정하였는데, 연대보증인에게는 사전 설명이나 고지도 없이 대출기한을 자동으로 3년이나 연장해주었다가 주채무자가 연체하자 연대보증책임을 지우려고 하는 경우 연대보증책임이 있나요?</p>				
개선방안	<p>연대보증 약정 시 대출약정이 3년간 자동 연장된다는 설명을 하지 아니하고 연장시점에도 연대보증인에게 아무런 동의 없이 연장한 것이 입증된다면 최초 대출기한 당시 남아있는 대출잔액에 대해서는 책임이 있음. 따라서 연대보증인의 동의없이 임의로 연장되어 대출채무가 증가하였다면 최초 대출만기 당시의 잔액에 대해서만 책임을 지면 됨</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	82	분 야	은행	유 형	대출_이자과다
제 목	대출연체시 불이익에 대해 사전설명				
불만사항	<p>은행에서 주택담보대출 이용시 연체가 3회 연속으로 발생할 경우 연체를 예방할 목적으로 3배이상 이자율을 올려서 받는 것은 일방적으로 소비자에게 불리하다고 생각함. 그리고 이런 내용을 가입시 설명도 하지 않았고 중간에 연체가 발생시에도 언급이 없다가 3회 이후 이자를 상환할 때 알려주는 것도 문제라고 생각함.</p>				
개선방안	<p>대출을 받으면서 연체금리를 설명받지 못했다는 소비자의 주장을 모두 인정하기는 어려우나, 최초 연체발생시 은행에서 연체금리를 다시 한번 안내하는 노력을 소홀히 한 것에 대한 책임도 일부 있을 것으로 판단됨</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	83	분 야	은행	유 형	대출_중도상환수수료
제 목	기한이익 상실한 대출금 상환시 중도상환수수료 청구				
불만사항	<p>아파트 대출금을 받았다가 이자 4개월 연체로 기한의 이익이 상실되었고, 은행이 대출금의 일시불 상환을 요구하여 전액을 일시 상환하였음. 그런데, 은행에서 중도상환수수료를 요구하여 지급하였는데, 은행측의 중도상환수수료 요구가 정당한가?</p>				
개선방안	<p>은행이 채무자로부터 중도상환수수료를 받는 것은, 당초 약정기간동안 대출금을 운용하여 얻을 수 있는 수익을 채무자가 기한전에 미리 갚음으로 인해 얻지 못하게 되는 것에 대한 보전 성격이 있는 수수료인 바, 본건의 경우에는 채무자의 대출금 연체로 기한의 이익이 상실되어 은행이 강제적으로 대출금 일시 상환을 요구하여 채무자가 대출금을 상환하였기 때문에 은행측의 중도상환수수료 요구는 타당치 않은 것으로 판단되고, 또한 은행여신거래기본약관 제9조(기한전의 임의상환)에 명시된 수수료의 취지에도 맞지 않는 것으로 판단됨</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	84	분 야	은행	유 형	대출_중도상환수수료
제 목	부당하게 청구한 중도상환수수료 환급				
불만사항	<p>2009.3.5일에 3년 만기 4억4,000만원 담보대출 계약을 체결하고, 설정비를 부담함. 2012.2.8일 대출을 중도상환하자, 은행은 중도상환 수수료 2,200,000원을 요구함. 만기일로부터 1개월도 안 남은 시점에 대출을 상환하는 것임에도 불구하고 중도상환수수료 0.5%를 부담시키는 것은 부당하므로 이에 대한 반환을 요구함.</p>				
개선방안	중도상환수수료는 채권자인 은행이 대출 이후 단시간 내에 대출이 상환될 시 벌				

금융거래제도 소비자불만

번호	85	분 야	은행	유 형	대출금리 인하
제 목	기준금리 보다 너무 높은 가산금리 인하 요구				
불만사항	기준금리 보다 너무 높은 가산금리로 인해 대출금리가 매우 높음. 이 때문에 은행은 대출 수익만으로 운영되고 있는 느낌이다.				
개선방안	가산금리가 지나치게 높기 때문에 대출금리도 높은 것이 현실이며, 감독당국은 지나치게 높은 가산금리에 대한 규제를 해야 함				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	86	분 야	은행	유 형	방카슈랑스
제 목	깍기로 보험 가입 또는 상품설명 미비로 인한 소비자 피해				
불만사항	<p>방카슈랑스 제도를 폐지하는 것이 좋겠다. 대출 고객에게 보험 가입이 깍기 형태로 이루어지는데, 강제로 가입한 보험을 나중에 해약하면 손해를 보게 되거나, 보험을 잘 모르는 은행원이 판매하면서 부실한 설명을 하는 등의 피해를 보게 되면 보험에 대한 부정적 인식만 커짐.</p>				
개선방안	<p>은행의 깍기나 상품설명 부족 등의 이유로 방카슈랑스 폐지를 주장하는 것은 다소 과하다고 판단됨. 다만, 은행에서는 고질적인 깍기를 전면 금지하고, 상품설명을 정확하게 할 수 있도록 판매자 교육을 강화해야 함</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	87	분 야	은행	유 형	상품강매
제 목	은행에서 상품강매 하는 것에 대한 불만				
불만사항	은행거래시 끈질기게 카드라든가, 새 상품을 가입하도록 독촉하고, 권유하는 것(외환은행)은 정말 기분 나쁘고, 대부분의 은행들이 서비스, 개인정보 보안에는 신경 안쓰고, 오로지 은행들 이익(수수료, 새상품 강매 등)에만 혈안이 되는 것은 문제있다고 생각합니다.				
개선방안	은행에서 지나치게 상품가입을 강요하는 것은 문제가 있지만, 지나침의 정도를 판단하는 것은 개인에 따라 다를 수 있어서 쉽게 해결하기는 어려운 문제임				

금융거래제도 소비자불만

번호	88	분 야	은행	유 형	송금 내용 기재
제 목	은행 계좌 송금 내용 입력 자수 확대				
불만사항	은행 계좌로 송금 한 사람의 실명과 송금 내용(계약금, 중도금 및 전세 보증금, 기타 등등)을 6자까지만 기록되는 문제점이 있음.				
개선방안	은행 계좌 송금 내용 제한(6자)을 완화하여 소비자불편을 해소할 필요가 있음.				



## 금융거래제도 소비자불만

번호	89	분 야	은행	유 형	송금오류
제 목	전화사기에 속아 이체한 예금 반환 요구				
불만사항	<p>개인정보가 유출되어 예금이 인출될 위험이 있으니 안전한 다른 계좌로 이체를 시켜 놓으라는 전화사기에 속아, 알려주는 계좌로 예금을 전부 이체함. 그러나, 약 1시간 뒤에 속은 것을 알게 되어 은행에 예금의 반환을 요청하였으나 예금주가 동의하지 않으면 안 된다고 하는데, 잘못 이체된 예금을 찾을 수 있는 방법은 없는가?</p>				
개선방안	<p>타인의 계좌로 예금이 입금되면 입금이 잘못되었다 할지라도 현 예금주의 동의가 없으면 반환이 되지 않음. 왜냐하면 잘못 입금이 되었다할지라도 일단 계좌에 입금이 되면 그 해당 계좌의 예금주가 정당한 소유자로 추정되기 때문임. 이런 경우 잘못 이체된 예금을 찾기 위해서는 예금주를 찾아 반환을 요구하여 돌려받는 것이 좋겠지만, 현실적으로 예금주를 속여 예금을 이체 받은 사람이 예금을 돌려줄 가능성은 많지 않음. 따라서, 먼저 사법당국에 신고하여 예금지급 중지를 요구해 놓고, 해당 예금주를 상대로 법원에 부당이득반환 소송을 제기하여 예금을 반환 받거나, 신고로 인해 예금지급 중지된 계좌에 잔액이 남아 있다면 금융감독원의 도움을 받아 해결할 수 있음.</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	90	분 야	은행	유 형	수수료과다
제 목	계좌이체나 ATM기 사용 수수료 과다				
불만사항	은행 계좌이체나 ATM 이용시 수수료가 너무 높습니다. 강제로 규제했으면 좋겠습니다.				
개선방안	은행의 계좌이체 또는 ATM기 이용시 수수료가 과다한 측면이 있으므로 적절한 규제가 필요함				

금융거래제도 소비자불만

번호	91	분 야	은행	유 형	수수료과다
제 목	은행의 높은 수수료에 대한 불만				
불만사항	<p>은행의 부당한 수수료율이 전혀 개선되지 않고 있다. 강력한 정책을 사용하여야 한다. 언젠가는 은행에서 은행출입수수료를 받을 태세이다. 은행은 서민들을 봉으로안다. 돈있는 사람들은 VIP실을 따로 만들어 특별한 사람 대접을 하면서 서민들의 피와 살을 빨아먹으며 수수료는 한푼이라도 더 받으려한다. 법에 따라 은행 각지점에서는 수수료율표를 비치하게 되어 있는데, 이것을 고객들 눈에 보이게 지점내에 게시하게 하여야 한다.</p>				
개선방안	<p>은행의 높은 수수료율에 대해서는 오래전 부터 제기되어 온 문제이나, 쉽게 해결되지 않은 부분임. 보다 강력한 감독당국의 의지가 필요한 부분임.</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	92	분 야	은행	유 형	수수료과다
제 목	인터넷뱅킹으로 타행이체시 수수료 부과는 과다함				
불만사항	인터넷뱅킹으로 거래해도 수수료가 10건 이든 100건 이든 상관없이 동일한 수수료가 부과되어 적잖은 불만의 요인이 된다. 주거래 은행으로 거래하고 있어도 항상 같은 금액인 500 원의 수수료는 지나치다고 생각함.				
개선방안	은행의 높은 수수료율에 대해서는 오래전 부터 제기되어 온 문제이나, 쉽게 해결되지 않은 부분임. 보다 강력한 감독당국의 의지가 필요한 부분임.				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	93	분 야	은행	유 형	신용정보조회
제 목	은행의 무분별한 개인신용정보 조회				
불만사항	은행이 개인의 계좌번호만 가지고 다른 상품을 가입시키고자 동의없이 개인신용정보 조회를 하는 경우가 있는데, 계좌번호만을 가지고 개인신용정보를 조회할수 없도록 시스템을 변경하는것이 좋겠음				
개선방안	은행의 무분별한 개인신용정보조회에 대한 불만(계좌번호 만으로 신용조회를 한 것이 아니라 그에 연계된 주민번호를 이용하여 조회를 하는 것임)				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	94	분 야	은행	유 형	예적금_이자변동
제 목	확정이자율로 알았던 예적금의 변동이자율 적용 여부				
불만사항	<p>1년 만기 정기예금에 가입하며 연 10%의 확정 이자율을 지급하는 것으로 설명 들었는데, 만기 시에 지급받은 금액을 확인하여보니 최초 3개월만 연 10%의 금리가 적용되었고 이후에는 변동금리가 적용되어 이자가 적게 나왔음. 이에 확정이자 지급을 요구하자 약관상에 변동금리를 적용하는 것으로 기재되었다며 확정금리 지급을 거절하는데 이자를 보상받을 수 있나요?</p>				
개선방안	<p>소비자가 연 10%의 예금금리를 지급한다고 은행으로부터 설명받은 것에 대해 입증하지 못한다면 보상받기가 어려울 것으로 판단되며, 예금 등 금융상품 가입시에는 중요내용에 대해 반드시 설명을 요구하고 해당 내용이 기재된 상품설명서를 교부받도록 하여 상품내용을 숙지한 후 가입해야 함</p>				

금융거래제도 소비자불만

번호	95	분 야	은행	유 형	지점장 재량금리
제 목	불공평한 은행 지점장 재량금리 적용				
불만사항	<p>은행 예적금 또는 대출 이용시 지점장 재량금리라는 것이 있다는 이야기를 들은 적이 있다. 재량금리의 기준이 무엇인지, 이런 기준을 모든 가입자에게 오픈하여 가입자들이 혜택을 받기 위한 기준을 충족할 수 있도록 공개되어야 한다고 본다. 금리적용과 관련하여 무엇을 가입하면 금리의 혜택이 있다는 식의 현장 구두설명은 신뢰성을 떨어뜨린다.</p>				
개선방안	<p>지점장 재량금리 적용 기준이 불투명하고, 모든 소비자에게 공평하게 적용되지 않는다는 것에 대한 불만제기이나, 은행 지점장 재량금리는 무한대로 제공되는 것이 아니라, 일부 특정한 조건이 되는 고객에게 마케팅 차원에서 소폭 우대하는 금리일 뿐이므로 불공정하다고 보기에 다소 무리가 있음</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	96	분 야	은행	유 형	퇴직연금
제 목	퇴직연금 상품 선택을 종업원이 자유롭게...				
불만사항	<p>회사에서 퇴직연금을 가입중인데, 회사에서 선택한 사업자의 상품만 가입하여야 하는 문제가 있습니다. 상품은 직원이 선택할 수 있었으면 좋겠습니다. 참고로 우리은행에 가입되어 있는데 금리가 완전 바닥이네요.</p>				
개선방안	<p>퇴직연금에 대해서는 많은 이슈가 있지만, 가장 중요한 것은 퇴직연금은 금융상품이 아니라는 점입니다. 일반 금융상품은 개인이 자유롭게 가입할 수 있지만, 퇴직연금은 회사의 규모가 적으면 많은 사업자를 선정할 수 없기 때문에 부득이하게 회사가 선정한 사업자 중에서 택할 수 밖에 없습니다. 그리고, 회사에서 도입한 제도가 DB라고 한다면, 퇴직연금 사업자(금융기관)나 상품(펀드, 금리형 등)의 종류에 따라 달라질 수 있는 "회사의 퇴직연금 수익률"이 "종업원 개인의 퇴직연금 수익률"이 아니라는 점에 유의하셔야 합니다. DB제도에서는 퇴직연금 수익률 보다는 본인의 임금상승률이 더 중요한 것입니다. 만약, DC제도를 도입한 경우에는 어느 사업자의 어떤 상품에 가입하느냐에 따라 개인의 퇴직연금 수익률도 천차만별이 될 수 있을 것입니다.</p>				



## 금융거래제도 소비자불만

번호	97	분 야	은행	유 형	펀드_상품상이
제 목	설명과 다른 펀드 판매로 인한 피해 보상 요구				
불만사항	<p>지점 직원으로부터 전화로 2007. 5. 17. 펀드상품의 가입을 권유받고 일본 주식은 경기가 좋지 않아 계약할 의사가 없음을 밝힘. 그러나 직원이 본인 권유하는 상품은 리치상품으로 일본주식에 투자하는 상품이 아닌 좋은 상품이라는 설명만 듣고 2,625만원을 입금하고 계약을 체결함. 6개월 후 손실이 발생하여 확인하는 과정에 "일본주식 50%+한국주식 50%" 상품인 것을 알게 되어 이의제기하였으나 계약체결 시 설명을 충분히 하였다며 보상을 거부한 건임.</p>				
개선방안	<p>가입한 펀드는 "푸르덴셜코리아재팬리츠" 파생상품으로 펀드 가입 시 설명을 충분히 하였고, 또한 상품안내서에 "이 투자신탁의 최대 손실 가능금액은 투자원금의 100%이며, 만기상환 평가일의 KOSPI200 또는 Tokyo Stock Exchange REIT Index가 영(제로)이 되는 경우에 발생함"이라고 명시되어 있고, 상품약정서에 가입자가 "투자설명서를 제공받고 그 주요내용을 설명 들었음"이라고 기재한 '투자설명서 교부 및 주요내용 설명 확인서'를 작성 후 기명 서명하였다고 주장. 계약 당시 통화내용 녹취기록과 통화 파일을 재생하여 확인한 결과에서도 가입자의 주장을 뒷받침할만한 증거를 찾을 수 없음. 본건은 신청인의 주장내용을 입증할 만한 증거가 없어 신청인의 보상 요구가 타당치 않은 것으로 판단됨.</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	98	분 야	은행	유 형	펀드권유
제 목	높은 수수료 또는 단기 실적 우수 펀드 추천				
불만사항	은행에서 펀드가입시 평균 1~2년의 수익률을 비교하는게 아니라, 1~2달 반짝 고수익을 낸 상품을 우량상품인양 추천하고 또 수수료율을 미리 고지하지 않은채 고수수료 상품을 추천하는 것이 불만이다.				
개선방안	펀드의 특성상 미래의 수익을 알 수 없는 점을 고려하면, 단기 실적 우수 펀드를 추천하는 것이 반드시 문제가 될 수는 없다고 보여짐. 왜냐하면, 중기 또는 장기 실적 우수 펀드라고 해서 신규 가입 후에도 좋은 실적을 내리라는 보장이 없기 때문임. 다만, 고수수료 상품을 추천하는 것은 문제가 있다고 볼 수 있겠음. 펀드 가입시에는 직원의 추천 보다는 가입자 본인의 판단이 더욱 중요한 요소임을 명심해야 할 것임				

금융거래제도 소비자불만

번호	99	분 야	일반	유 형	개인정보유출
제 목	개인정보 유출시 금융사의 책임 강화				
불만사항	개인정보의 무차별 수집과 독점 및 관련 회사에 제공하여 무분별한 마케팅 전화 폭주로 피해가 심각함. 개인 정보를 유출시키거나 본인 동의 절차 없이 관련사 등에 제공했을 때 엄격한 법적 규정을 마련하여 강력하게 제재해서 개인정보를 보호해야 한다. 반드시 피해자 개인에게 직접 보상하도록 관련 법을 제정해야 한다(소송 절차와 무관하게).				
개선방안	개인정보의 무차별 수집, 불법유출 또는 본인 동의 절차 없이 관련사 등에 제공했을 때 소송 여부와 무관하게 피해자 개인에게 직접 보상하도록 관련 법을 개정할 필요가 있음				

금융거래제도 소비자불만

번호	100	분 야	일반	유 형	개인회생
제 목	개인회생 절차 이행후에도 계속되는 금융거래 불이익				
불만사항	<p>부득이 한 사정으로 개인회생을 선택하고, 이후 착실하게 이행하여도 모든 금융기관은 신용불량자로 낙인 찍어 더 빨리 회생할 수 있는 방법이 없다. 금융거래나 대출, 신용카드 등 모든 분야에서 불이익을 받고 있다. 파산이 아닌 개인회생의 경우에 일정 부분은 반드시 시정되어 개인회생의 취지에 맞게 사회에 더 빨리 복귀할 수 있도록 법적인 장치가 필요 하다.</p>				
개선방안	<p>파산신청과는 달리 개인회생의 경우에는 보다 전향적으로 검토할 필요성은 있겠으나, 정상적으로 금융거래를 해 온 사람들과는 일정 수준 차이가 날 수 밖에 없는 현실적인 한계도 있을 것으로 보임. 또한 도덕적 리스크도 감안해야 할 것임.</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	101	분 야	일반	유 형	과도한 이익 챙기기
제 목	금융사의 과도한 이익 챙기기				
불만사항	<p>금융사들의 이윤추구와 소비자들의 이익실현을 동시에 이룰 수 있는 방법을 마련해야 한다. 금융사들은 소비자 보다는 자기들의 과도한 이윤추구에만 몰입하는 듯. 소비자는 원금마저 손실을 보고 있는데, 금융사들은 높은 이익을 챙기고 있음. 금융사들의 높은 사업비 책정, 임직원들의 높은 연봉, 비대한 조직운영 및 낮은 생산성. 이런 문제점을 해결하려는 의지 결여는 경쟁력을 확보한 착한 금융사, 서민을 위한 금융사 실현은 요원할 듯.</p>				
개선방안	<p>소비자에게 유리한 금리체계 구축(마진을 축소), 수수료 인하, 사업비 축소, 투명하고 객관적인 정보를 소비자에게 정확하게 전달하는 등의 노력을 하는 금융사가 장기적으로 우수한 실적을 내고, 좋은 평가를 받을 수 있는 환경을 구축하도록 모든 관계자(특히, 정부)들이 노력해야 함</p>				

금융거래제도 소비자불만

번호	102	분 야	일반	유 형	금융사기
제 목	금융사기에 대응하는 국가기관 간 유기적인 협조 체계				
불만사항	금융사기 또는 유사수신사기 관련 국세청, 검찰, 경찰, 금융감독원 간에 유기적인 협조체계를 구축하여 소비자 피해구제가 신속히 이루어질 수 있도록 체계가 구축되었으면 합니다. 미국의 긴밀하고 유기적인 협조체계에 비해 대한민국은 너무나 미흡하다고 생각합니다.				
개선방안	국세청, 검찰, 경찰, 금융감독원 및 금융사 간의 유기적인 협조체계 구축이 필요함				

금융거래제도 소비자불만

번호	103	분 야	일반	유 형	단기연체
제 목	단기연체(10일내외)시 불이익 과다				
불만사항	단기연체(10일내외) 시에도 모든 금융사가 담합하여 무조건 그간의 거래신용도와는 상관없이 정보공유로 인해 사방팔방 거래정지, 한도감액, 이자율상승(카드론, 현금서비스)등을 통해 숨을 못쉬게 함이 불합리함. 어느 정도 유연성을 가지고 나눠 갚을 수 있는 대환제도라든지 각 금융사가 가지고 있는 거래실적 등을 감안하여 상식적으로 합당한 불이익을 줬으면 합니다.				
개선방안	단기연체(10일내외) 시에도 불이익이 과다하다는 불만은 다소 이해하기 어려운 측면이 있음. 지속적이고 반복되는 연체가 아닌 경우에도 모든 금융사에서 불이익을 주지는 않을 것으로 보이기 때문임				

금융거래제도 소비자불만

번호	104	분 야	일반	유 형	대출금리 인하
제 목	카드사, 저축은행의 최고이자 인하 요구				
불만사항	카드사, 저축은행 등의 대출금리를 더 낮추면 좋겠다. 이자제한법을 개정해야 한다. 연 35%까지 허용하는 것으로 알고 있는데, 모든 대출금리를 기준금리의 1000% 이내로 제한할 것을 제안한다.				
개선방안	법정최고금리 연 35%도 과하므로 이자제한법을 개정하여 더욱 낮춰야 함				



## 금융거래제도 소비자불만

번호	105	분 야	일반	유 형	본인확인
제 목	본인확인 절차가 과도하여 불편함				
불만사항	<p>정보보호를 앞세워 금융사 전반적으로 과도한 본인확인과정 등이 불편합니다. 공인인증서로도 부족해서 OPT나 다른 본인확인을 복수로 자꾸만 하는 것이 모든 거래에 불편을 초래합니다. K생보사의 경우는 내 보험을 조회 하려는 그 서비스 이용에도 과도하게 자사의 보안카드 발급을 요구합니다. 발급하러 굳이 휴가를 내서 방문해야 한다는 것이 절대 이해할 수 없는 바입니다. 아마도 당국에서 각종 제재를 하니 과도하게 보안을 핑계로 고객을 불편하게 하는 경우가 많습니다. 보안단계 등급을 나누어 단순 조회는 1차 본인확인 (혹은 공인인증서)만으로도 가능하게 풀어줬으면 좋겠습니다.</p>				
개선방안	<p>본인확인 절차는 최대한 까다롭게 하는 것이 맞다고 봅니다. 절차가 간편하면 할수록 금융정보는 지켜지기 어렵다고 생각합니다. 다소 불편할 수는 있을지라도 그것이 나의 금융정보를 쉽게 노출되지 않도록 하는 최소한의 안전장치가 아닐까 생각합니다.</p>				

금융거래제도 소비자불만

번호	106	분 야	일반	유 형	상속재산청구
제 목	사망자 금융재산 청구시 청구서류 과다				
불만사항	사망자 금융재산 청구시 요구하는 서류가 너무 많다. 유언증서에 수익자가 지정되어 있음에도 다른 상속인의 동의서를 징구하는 나쁜 관행이 존재한다.				
개선방안	사망자 금융재산도 상속재산에 포함되기 때문에 쉽게 처리할 수 있는 문제는 아니라고 봅니다. 아무리 유증이 있다고 하더라도 다른 상속인들도 상속법에 근거하여 상속을 받을 권리가 있기 때문입니다.				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	107	분 야	일반	유 형	신용등급 산정
제 목	소비자에게 불리한 신용등급 산정 기준				
불만사항	<p>신용등급은 신용조사회사의 불완전한 조사에 의해 불리하게 소비자를 기만하고있다. 신용하락 원인을 충분히 조사한후 등급을 매겨야하며 신용등급 회복이 은행 자의적으로 행해지고 있다. 한번 추락하면 회복하는데 몇년이 걸리고 높은 가산이자를 물리며, 소비자의 금융활동에 많은 제약을 준다. 소비자에게 불리한 신용등급 산정 기준과 저신용으로 인한 가산금리로 이중의 피해를 보고 있음</p>				
개선방안	<p>한 번 떨어진 신용등급이 다소 회복되기 까지는 일정 기간이 소요될 수 밖에 없습니다. 다만, 그 기간이 지나치게 길다면 그 부분은 시정이 되어야 할 것입니다. 또한 은행이 자의적으로 등급을 산정한다기 보다는, 신용정보 회사가 제공하는 정보를 바탕으로 하여 각 은행들의 정책에 따라 자체 등급을 산정하는 것으로 이해해야 합니다. 물론, 신용정보 회사는 신용등급 산정 과정에서 불합리한 부분이 없도록 지속적으로 문제점을 찾아내고 해결하는 노력은 해야 할 것입니다.</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	108	분 야	일반	유 형	신용회복
제 목	신용회복 후 금융거래 정상화에 과한 시간이 소요됨				
불만사항	<p>신용회복 기간 완료가 되어도 은행에서 전산처리가 너무 늦게 처리되어서 은행거래, 신용카드 발급에 문제가 있어서 어려움이 있습니다. 신용회복에서는 다 처리되었다고 하지만 아무리 통장거래를 잘 해도 정상으로 돌아오는 기간이 너무 길어서 불편합니다.</p>				
개선방안	<p>한 번 떨어진 신용등급이 다소 회복되기 까지는 일정 기간이 소요될 수 밖에 없습니다. 다만, 그 기간이 지나치게 길다면 그 부분은 시정이 되어야 할 것입니다. 은행은 신용정보 회사가 제공하는 정보를 바탕으로 하여 각 은행들의 정책에 따라 자체적인 기준을 정하는 것으로 보입니다.</p>				

금융거래제도 소비자불만

번호	109	분 야	일반	유 형	콜센터
제 목	상담인력 부족문제를 금감원에서 제재 필요				
불만사항	<p>요즘 각 금융사들은 거의 대부분이 콜센터를 운영하고 있는데 한번의 질문을 위해서 몇단계의 절차를 거쳐야 하고 특히 카드사의 경우 분실, 도난의 경우 빠른 신고가 중요한데 연결이 잘 되지 않는 경우가 많다. 이는 금융사들이 비용절감을 위해 상담 인력을 충분히 확보치 않은데 그 원인이 있다고 여겨지는데, 감독기관에서는 1일 콜센터 문의량과 근무인력에 대한 정확한 모니터링으로 이에 대한 인력보강이라던지 하는 특단의 대책이 필요하다.</p>				
개선방안	<p>금융사 콜센터 상담인력을 금감원에서 제재하는 것은 다소 지나친 감독행위로 볼 수 있습니다. 금융사 입장에서는 상담인력을 고용하고 유지하기 위해 많은 비용을 소요되므로 오히려 경영에 부담을 느낄 수도 있기 때문입니다.</p>				

금융거래제도 소비자불만

번호	110	분 야	저축은행	유 형	과도한 채권추심
제 목	채권추심업체의 협박 등 과도한 행위 제한				
불만사항	<p>저축은행이 대출시 설명을 제대로 해주지 않고, 개인정보를 보호하지 않은 채 추심하는 업체에 정보를 넘기고 심지어 사기꾼들에게도 정보가 노출되어 제가 빌리지 않은 대출까지 빌린 걸로 되어 지금 개인회생 중에 있습니다. 추심업체에서는 여러가지 위협을 가하고, 가족에게도 알리고, 협박하고, 언어폭력(성희롱), 생계지 위협 등을 일삼고 있는데, 경찰에 고발하면, 저축은행은 추심업체 책임으로 전가하고 있는데, 그렇게 하지 못하도록 해야 합니다.</p>				
개선방안	<p>채권추심업체의 불법부당한 추심행위에 대해서는 검찰, 경찰 등 사법기관에서 강력하게 대처하도록 해야 합니다. 감독당국에서도 불법행위를 사전에 예방할 수 있도록 행정지도를 강화해야 합니다.</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	111	분 야	저축은행	유 형	독촉전화
제 목	저축은행의 상환독촉 전화나 문자가 과다함				
불만사항	<p>저축은행에서 대출받은 경험이 있습니다. 대출상환 안내일에 시간마다 상환독촉 전화와 문자가 옵니다. 특히나 저축은행 및 대부업체의 경우 전화상담시 대부분이 남자와 상담하는 경우가 많은데, 무슨 조폭들도 아니고 상담태도나 거친 말투 등 상당히 통화하기가 무서울 정도로 거부감이 느껴지며 특히나 대한저축의 경우 보증인에게 전화를 걸어 욕도 서슴없이 하였습니다. 직원들에서 고객응대에 대한 교육을 철저히 하였으면 좋겠습니다.</p>				
개선방안	<p>채권추심업체의 불법부당한 추심행위에 대해서는 검찰, 경찰 등 사법기관에서 강력하게 대처하도록 해야 합니다. 감독당국에서도 불법행위를 사전에 예방할 수 있도록 행정지도를 강화해야 합니다.</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	112	분 야	저축은행	유 형	불완전판매
제 목	저축은행 후순위채권 불완전판매				
불만사항	저축은행 후순위채권 불완전판매, 금융상품에 대한 허위 과장 광고 등을 반드시 근절해야 새로운 피해자 양산을 막을 수 있습니다. 깨알같은 글씨로 수십장씩 쓰인 약관 등을 금융소비자에게 남발하지 않도록 제도적 장치가 마련 되었으면 좋겠습니다.				
개선방안	원금손실 가능성이 있는 후순위채권 등의 불완전판매 행위에 대해서는 강력하게 대응해야 합니다. 사전적으로 행정지도 등을 통해서 예방할 수 있도록 하고, 사후적으로는 일벌백계하여 재발하지 않도록 해야 합니다.				



금융거래제도 소비자불만

번호	113	분 야	저축은행	유 형	중도상환수수료
제 목	저축은행 소액 신용대출 중도상환수수료 과다				
불만사항	저축은행에서 광고전화를 받고 소액의 신용대출을 받은 적이 있었는데, 대출받고 나서 한달도 안되서 전액 상환했는데도 신용등급이 2단계나 하락했습니다. 그리고 담보대출도 아니고 소액 신용대출인데도 불구하고 저축은행 측의 중도상환 수수료가 엄청나게 높는데 대해서 놀랐습니다.				
개선방안	중도상환 수수료에 대한 적절한 기준 마련이 필요함				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	114	분 야	증권	유 형	임의매매
제 목	주식 임의매매로 손실을 끼친 후 원상회복				
불만사항	<p>임의매매 사실을 발견하고 직원에게 항의하였더니, 계속 맡겨만 주면 손해 본 이상의 수익을 내준다면 각서까지 써 주었으나, 결과는 더 큰 손실이 난 경우 증권회사로부터 배상받을 수 있나요?</p>				
개선방안	<p>자본시장과 금융투자업에 관한 법률 제37조(신의성실의무 등)에서는 금융투자업자는 신의성실의 원칙에 따라 공정하게 금융투자업을 영위하여야 하며 금융투자업자는 금융투자업을 영위함에 있어서 정당한 사유 없이 투자자의 이익을 해하면서 자기가 이익을 얻거나 제삼자가 이익을 얻도록 하여서는 아니 된다고 규정하고 있고, 또한 동법 제47조 (설명의무)에서는 금융투자업자는 일반투자자를 상대로 투자권유를 하는 경우에는 금융투자상품의 내용, 투자에 따르는 위험, 그 밖에 대통령령으로 정하는 사항을 일반투자자가 이해할 수 있도록 설명하여야 하고 설명을 함에 있어서 투자자의 합리적인 투자판단 또는 해당 금융투자상품의 가치에 중대한 영향을 미칠 수 있는 사항을 거짓 또는 왜곡(불확실한 사항에 대하여 단정적 판단을 제공하거나 확실하다고 오인하게 할 소지가 있는 내용을 알리는 행위를 말함)하여 설명하거나 중요사항을 누락하여서는 아니 된다고 규정하고 있음. 따라서, 본 건의 경우는 직원이 소비자에게 투자에 대한 충분한 설명없이 맡겨만 주면 수익을 내준다는 각서를 써주고 임의매매하여 소비자에게 손해를 끼친 것으로서 해당 법률을 위반한 것으로 판단되는바 금융투자업자는 소비자의 손해를 배상할 책임이 있음</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	115	분 야	증권	유 형	주식 공매도
제 목	개인투자자만 피해를 보는 주식공매도 제도				
불만사항	<p>주식매매에 있어서 공매도 제도가 외국인과 기관만 허용하고 개인은 불허하므로 특정 주식의 무차별적인 공매도로 인한 주가 하락시 개인투자자들이 일방적으로 손실을 보고 있다고 생각합니다. 이 문제가 신속하게 해결되지 않으면 개인투자자의 증시 이탈이 가속화, 증권시장의 장기침체는 물론 결국 외국인들의 이탈도 가속화 되어 기업의 자금 조달의 곤란으로 장기적인 경기 침체는 물론 주식시장의 붕괴 마저 우려 됩니다. 이 문제는 대단히 심각한 문제임을 인식하셔서 하루속히 해결되기를 바랍니다.</p>				
개선방안	<p>공매도 제도는 주가폭락(대공황, 금융위기 등) 시기에 주가하락 폭을 줄여주는 등의 긍정적인 효과도 있지만, 특정 세력이 시세차익을 노리고 의도적으로 특정 주식을 대량으로 공매도를 한 후 해당 기업에 대한 악성 소문을 퍼뜨리는 등 불법적인 방법으로 시세를 조작할 수도 있어서 개인투자자들이 피해를 입는 사례가 종종 발생하고 있음. 이런 불법적인 행위는 증권거래소에서 사후적으로 적발할 수도 있겠지만, 더욱 중요한 것은 예방감시 활동을 강화할 수 있도록 시장감시위원회의 역할을 확대할 필요가 있음</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	116	분 야	증권	유 형	투자손실 책임 여부
제 목	고객은 손실, 증권사 직원은 역대 연봉				
불만사항	<p>증권사는 상품을 제대로 운용하지도 못해 원금손실이라는 결과를 초래해도 아무런 제재를 받지 않는 것도 불합리하다고 본다. 운영진들은 고객상품의 원금손실에도 아랑곳 없이 해마다 역대연봉을 보장받는다. 학교에서 공부 못해도 명문대에서 받아주는 것 보다 더 우스운 현실이다.</p>				
개선방안	<p>본 건은 손실을 본 투자자의 불만으로 보이는데, 만약 모든 고객이 손실을 봤다면 그런 증권사가 멀쩡하게 운영되지는 않을 것이라고 생각됨. 투자는 손실이 날 수도 있고 이익이 날 수도 있는 바, 최종적인 결과에 대한 책임은 항상 소비자 본인에게 있음을 잊어서는 안됨.</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	117	분 야	증권	유 형	파생상품 거래
제 목	FX마진계좌 자산에 부당하게 원화자산 포함				
불만사항	<p>이○○씨(경기, 60대, 여)는 2012.8.13. B사와 FX마진 계약을 체결함.  해당계약은 유지증거금 5,000달러 약정으로, 해당금액 이하로 자산가치가 하락하면 자동청산 가능하도록 되어 있었음. 그러나 외화로 환전하지 않은 원화까지 자산에 편입되어 유지증거금이 산출되어 4,070달러에 자동청산 됨. 소비자는 해당 내용에 대해 설명 및 고지 받은바가 없으므로 추가손실분에 대한 보상을 요구함.</p>				
개선방안	<p>본 건은 소비자가 거래한 FX마진 거래에 대해, 본인이 환전하지 않은 원화자산까지 자산 평가금액으로 산정되어 강제 청산 시 더 큰 손실이 발생했으며 한국소비자원에 민원제기한 건으로, B사는 환전이 특정 시간에만 가능하며 원치 않는 추가 손실이 발생할 수 있어 원화까지 같이 평가자산에 포함하고 있다고 해명하였음. 그러나 본 건처럼 그 반대의 경우도 발생할 수 있어 이에 대한 선택권을 소비자에게 부여하는 것이 타당하다 사료되고, 조사결과 자산 평가금액이 미화로 산정하도록 금융투자협회에서 규정(3-29조 4항)해 놓은 것으로 확인되었고, 타사의 경우 외화만을 자산으로 편입하여 평가하고 있는 것으로 조사되었는바 B사의 행위는 부당하다고 판단됨.</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	118	분 야	증권	유 형	펀드_상품상이
제 목	펀드 판매시의 설명과 다른 상품 판매로 인한 피해 보상 요구				
불만사항	<p>증권사 직원으로부터 부동산투자펀드이므로 손실이 전혀 없다는 설명을 듣고 "OOO재간접투자신탁"에 5,200만원을 투자함. 계약당시 약관이나 상품설명서를 받지 못했고 투자성과도 통보받지 못해 문의하는 과정에서 60% 손실이 발생한 것을 알게 됨. 회사가 펀드 가입시 위험에 대해 충분히 설명하지 않아 손실을 입게 되었으므로 원금손실액 등을 보상해 줄 것을 요구함.</p>				
개선방안	<p>담당자가 최초 안전한 CMA상품 및 확정금리형 채권을 권유했으나, 고객이 수익률이 낮다고 거부하여 펀드를 추천한 것이며 "투자설명서 교부 및 주요내용 설명확인서"에 신청인이 자필로 기재한 점으로 볼 때 충분히 설명했다고 주장함. 양 당사자 면담 및 관련자료 검토, 가입전날 및 가입당시 녹취파일 등을 청취한 결과, 담당자가 가입펀드에 대해 아무런 자료없이 구두로만 설명하였고 창구직원도 투자설명서가 아닌 펀드운영사의 요약자료만으로 신청인에게 펀드상품을 설명한 사실이 확인됨. 또한 계약당시 통화내용 녹취기록과 통화 파일을 재생하여 확인한 결과에서도 투자손실에 대해서는 아무런 설명한 내용이 없어 설명한 것으로 보기 어려움. 펀드상품의 경우 투자손실이 예상되는 상품이지만 회사가 충분히 설명하지 않은 과실이 있는 것으로 판단되므로 적정 금액의 손해배상이 필요함.</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	119	분 야	카드	유 형	SMS서비스
제 목	카드승인내역 SMS전송 무료 의무화				
불만사항	신용카드를 이용함에 있어 사용내역을 문자메시지로 송신하는 서비스가 유료인 카드사가 있는데, 이는 도난방지, 부당사용 사전예방 차원에서 전 카드사의 필수 무료 서비스로 전환하면 좋겠음				
개선방안	SMS전송 서비스를 무료화하되, 카드 사용자가 선택하도록 하는 것이 바람직할 것으로 생각됨				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	120	분 야	카드	유 형	가맹점 폐업
제 목	폐업으로 인한 할부 항변권 수용 요구				
불만사항	<p>무료 숙박권을 준다는 A리조트의 전화를 받고 2012.6.7. 회원권 계약을 체결하며 보증금 명목으로 2,200,000원을 L카드사의 카드로 2,200,000원 10개월 할부 결제함. 해당 업체가 폐업했다는 사실을 알고, 2012.12.17 카드사에 내용증명을 발송하여 잔여할부금에 대한 청구 중지를 요청을 했으나, 카드사가 항변권 수용을 거부함.</p>				
개선방안	<p>L카드사는 B업체가 A리조트를 인수하여 회원 예약 및 관리를 하고 있어 리조트 이용에 문제가 없으므로 소비자의 항변권 요청을 수용할 수 없다고 하나, 신청인은 2012.12.17. A리조트에 내용증명을 발송하여 계약해지 및 환급 요구를 했고, 이는 「할부거래에 관한 법률」 제16조(소비자의 항변권)제1항 제2호 '할부계약이 취소·해제 또는 해지된 경우'에 해당하므로, L카드사가 소비자의 항변권 수용 요구를 거부하는 것은 부당함.</p>				



금융거래제도 소비자불만

번호	121	분 야	카드	유 형	결제_매출취소
제 목	매출 취소된 승차권 카드대금 환불 요구				
불만사항	열차티켓 5매를 구매하며 H카드로 결제하였다가 개인사정으로 5매 전부를 취소 신청함. 그러나, 카드대금으로 1매의 열차티켓비용(108,800원)이 청구되어 분쟁이 발생한 건임.				
개선방안	H카드사는 카드대금 취소를 제대로 이행하지 않았으므로 발생한 문제라고 하고, 한국철도공사에서도 책임을 회피하고 있으나, 본건에 대해 사실관계를 확인한바, 신청인이 열차티켓 5매 모두 취소 처리한 사실이 입증되므로 잘못 청구된 카드 대금을 취소하는 것이 타당함				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	122	분 야	카드	유 형	결제_유료서비스
제 목	신용카드 신용안심보험서비스 대금 환급 요청				
불만사항	전화권유로 신용카드의 부가서비스를 가입했는데, 알고보니 유료서비스로 카드대금에 포함되어 있었는데, 기납입한 대금의 환급을 요구함				
개선방안	전화권유로 유료서비스를 가입하면서 소비자가 정확한 내용과 비용을 인지하지 못하고 가입한 것이 객관적으로 입증된다면, 기납부한 금액을 환급해 주는 것이 타당함				

금융거래제도 소비자불만

번호	123	분 야	카드	유 형	결제_유료서비스
제 목	카드사의 부가서비스 불완전 판매				
불만사항	<p>카드 명세서에 '채무면제·유예상품'이라는 항목으로 대금이 청구되고 있음을 확인하고 카드사에 문의하니, 2013년 2월에 텔레마케팅으로 가입이 되어있다고 하여 녹취내용을 들어보니 카드를 잘 사용해 주면 혜택을 받을 수 있는 서비스인 것처럼 안내를 했고, 납부해야 할 금액(수수료)에 대해서는 명확하게 안내하지 않았음. 카드사에 납부한 수수료의 전액 환급을 요구하였으나 거부함.</p>				
개선방안	<p>카드사가 전화로 부가서비스에 대해 가입을 권유하는 경우에는 해당 서비스의 중요한 내용(수수료, 주요혜택, 기간 등)에 대해 설명하고 가입의사에 대해 물어야 하나, 녹취내용에서는 소비자가 카드 사용금액에 따라 혜택을 제공하는 것으로 오인할 소지가 충분히 있었고 서비스에 대해 설명할 때 매우 빠른 목소리로 진행하여 이를 소비자가 충분히 이해하고 가입하였다고 보기 어려우므로 카드사가 소비자가 그동안 납부한 수수료에 대해 전액 환급 처리하는 것이 타당함.</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	124	분 야	카드	유 형	명의도용
제 목	명의도용에 의해 발급된 신용카드 부정사용 책임				
불만사항	<p>신용카드를 발급받은 사실이 없는데도 카드회사로부터 카드대금청구서가 배달되어 확인한 바 누군가 명의를 도용하여 신용카드를 발급받은 뒤 사용한 것으로 밝혀졌음. 신용카드 발급신청을 받으면서 본인 여부 확인을 정확히 하지 않은 카드회사의 책임을 주장하고 대금 납부를 거절했으나, 카드회사는 직장의료보험증을 첨부한 신청서가 접수되어 해당 직장에 재직사실 및 본인에 의한 신청임을 확인하였다고 주장하면서 카드대금 납부를 독촉하는데, 이런 카드회사의 독촉행위가 정당한 것인가?</p>				
개선방안	<p>카드회사가 보관하고 있는 카드발급신청서가 팩스로 수령한 것이거나 복사본인 경우 또는 카드회원 명의의 자필서명이 없는 경우라면 일단 명의도용에 의한 발급임을 추정할 수 있으며, 카드회사가 이 추정을 반증하지 못한다면 카드회원에게 카드대금을 청구할 수 없음. 신용카드회사가 카드발급 시 발급신청이 명의자 본인에 의한 것인지 정확히 확인하지 않아 명의자가 아닌 자에게 카드를 발급함으로써 피해가 발생하는 경우 그 피해는 카드회사가 책임을 져야 함. 카드회사가 나름대로 철저하게 신원확인을 거쳐 카드를 발급하였다고 하더라도 결과적으로 명의도용자에게 발급한 것으로 밝혀지는 경우 명의도용자와 명의자간의 위계 등에 의해 의도적으로 카드회사를 속인 사실이 밝혀지지 않는 한은 카드회사는 본인확인을 소홀히 한 책임에서 벗어날 수 없음. 그러나 발급과정에 본인확인에 필요한 모든 서류가 완벽하게 갖추어져 있고 카드회사는 본인확인을 완벽하게 거쳐 발급하였다고 주장하는 경우에는 부정발급 주장의 진위를 가리기 위해 필적감정 등 복잡한 절차를 거쳐야 할 수도 있음.</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	125	분 야	카드	유 형	보이스피싱
제 목	보이스피싱 피해자 구제				
불만사항	<p>신한카드에서 보이스피싱을 당한 일이 있었다. 보이스피싱 유행 초기에 경찰청 홈페이지와 동일하게 만들어 계속 경찰서 출석을 요구하는 바람에 낡아 있었다. 신한카드는 소비자를 보호하는 게 아니라 자기들이 한치의 손해도 보지 않으려고 고압적 자세로 따지면서 대출금으로 처리해서 다 받겠다고 했다. 금감원에 민원을 넣었으나 아주 불성실하고 불쾌한 태도로 '할머니도 아닌데 왜 그런데 낡이냐'는 식으로 대응하면서 구제할 방법이 없다고 했다. 그런 쓰레기같은 금감원 직원은 왜 있는지 모르겠다. 그 이후로 국민카드 측에서 보이스피싱에 대해 구제책을 내놓으니 신한카드 측에서 전화를 하는 태도는 상냥해졌지만, 보이스피싱 금액 전부를 변상하게 하는 것은 똑같았다. 신한카드 VIP 고객이었지만 말할 수 없는 불쾌감으로 카드를 없애버리고 더이상 쓰지 않는다. 그리고 경찰, 검찰을 사칭하고 전화번호까지 서대문 경찰서와 동일하게 조작하는 보이스피싱을 어떻게 막을 수 있는가? 이걸 전화라인조차도 관리 못하는 국가의 책임 아닌가? 그럼 앞으로 경찰, 검찰 모두에게 협조하지 말고 국가에서 하는 모든 일에 불신하면서 대적하라는 것인지?? 그럼 세금도 낼 필요가 없지않은가??</p>				
개선방안	<p>자세한 보이스피싱 피해상황을 알 수 없어서 정확한 판단은 어려우나, 신한카드에 일정 부분의 책임이 있다고 한다면, 그 만큼의 금액은 차감한 부분만 고객이 책임을 져야 할 것임</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	126	분 야	카드	유 형	부가서비스
제 목	카드가입 혜택을 줄이거나 일정금액 이상을 사용				
불만사항	카드 가입 이용시 처음 혜택을 흐지부지 낮추거나 없애고, 그나마 낮은 혜택이라도 받기 위해서는 일정 금액이상을 사용하게 하는 행위				
개선방안	일정금액 이상을 사용해야 혜택을 부여하는 것과 최초 가입시점 보다 혜택을 낮출 수도 있다는 것을 가입시에 명시를 했다면 어쩔 수 없이 받아들여야 할 것으로 생각됨. 만약, 그렇지 않았다면 충분히 이의제기를 할 수 있는 사안으로 판단됨.				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	127	분 야	카드	유 형	부가서비스
제 목	이벤트를 빙자한 유료서비스 가입				
불만사항	카드사의 경우 텔레마케팅 등으로 이벤트라고 현혹시켜 부가서비스에 가입시키는 경우, 그리고 이에 대해 환불을 요청했을 때 느장대응을 하는 모습에서 불편을 느꼈습니다.				
개선방안	카드사에서 이벤트를 빙자한 유료서비스 가입유도 관행이 여전히 횡행하고 있으며, 이에 대한 적절한 제재조치가 필요함				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	128	분 야	카드	유 형	부가혜택축소
제 목	부가혜택 중도 축소시 과태료 부과를 통한 제재				
불만사항	<p>신용카드를 개설할 때와 다른 혜택 축소에 대하여 부담하다고 느꼈습니다. 모집할 때는 혜택이 많은 카드임을 강조하지만, 어느 정도 사용자가 증가하면 마진을 문제삼아 기존 혜택을 축소시키거나 없애는 경우가 발생하는 것을 보았습니다. 이러한 부분에 대하여 법적 제재가 필요하다고 생각합니다. 개설 후 혜택이 축소되는 부분에 대하여 혜택 축소에 따른 카드사 이익을 계산하여 그 2배나 3배에 해당하는 과태료를 부과했으면 좋겠습니다. 무거운 과태료로 애초에 무리가 되는 마케팅을 펼치는 것을 막고 중간에 기존 소비자의 혜택이 줄어드는 부분도 개선되었으면 하는 바램입니다.</p>				
개선방안	<p>대부분의 카드사가 최초 모집시에 부가서비스 혜택은 향후 달라질 수 있다는 문구를 명시한 경우가 많았음을 볼 때 최초 가입시점 보다 혜택을 낮추었다고 해도 어쩔 수 없이 받아들여야 할 것으로 생각됨. 만약, 그렇지 않았다면 충분히 이의제기를 할 수 있는 사안으로 판단됨.</p>				



## 금융거래제도 소비자불만

번호	129	분 야	카드	유 형	부당사용_가족
제 목	가족이 사용한 대금의 납부의무				
불만사항	<p>발급 후 한번도 사용한 적이 없는 신용카드 만기후 카드사에서 일방적으로 재발급하여 배송된 것을 아내가 서랍 속에 두었는데(본인은 모르는 상태), 고등학교 2학년 아들이 몰래 갖고 나가 현금서비스 포함 약 300만원을 사용함(현재 가출상태로 연락도 되지 않음). 카드사에서 일방적으로 보내와서 발생한 문제이므로 본인에게는 대금변제 책임이 없는 것 아닌가?</p>				
개선방안	<p>부친이 채무를 면제받는다 고 해도 아들은 책임을 면하기 어려울 것이므로 부친의 채무면제는 별 의미가 없음. 현행 신용카드 약관에 '본 카드의 유효기간이 만료될 때 카드사는 회원으로서 계속 자격을 부여해 주는 것이 필요하다고 인정할 때 카드를 갱신 발급할 수 있도록' 규정하고 있으므로 사용여부에 관계없이 재발급할 수 있도록 되어 있지만, 실제로는 전혀 사용한 사실이 없는 카드를 재발급하는 경우는 거의 없으므로 이 경우는 카드사의 업무상 착오일 수 있음. 그러나, 재발급된 카드를 부인이 수령하여 집에 보관 중 가족이 사용한 대금에 대해서는 비록 카드발급상 카드사의 과실이 있더라도 회원이 책임을 면하기 어려움. 극단적으로 카드사의 과실이 중대하여 회원의 과실이 없다고 간주하더라도 실제 사용한 사람은 사용대금에 대해 변제 의무가 있는 것이 명백한 사실임. 따라서, 혹시 절도범이 카드를 사용하는 등 제3자에 의한 부정 사용이라면 카드사의 원인제공을 이유로 일부 항변의 여지도 있을 수 있겠으나, 아들이 사용하였다면 결국 아들이 변제해야 하는 대금이므로 이는 곧 회원이 변제할 수밖에 없음을 의미하는 것임.</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	130	분 야	카드	유 형	분실_비밀번호
제 목	분실된 신용카드로 현금서비스된 경우 보상 요구				
불만사항	<p>주민등록증, 운전면허증, 신용카드 등이 들어있는 지갑을 소매치기 당하고 이 사실을 안 즉시 신용카드사에 분실신고를 하였으나, 이미 제3자에 의해 현금서비스 200만원이 발생된 이후였음. 이에 신용카드사에 보상신청을 하자, 신용카드사는 비밀번호 유출로 인해 현금서비스가 발생된 사건이라며 보상을 거부하고 있는데, 보상을 받을 방법이 없는가?</p>				
개선방안	<p>신용카드 회원약관에 의하면 회원이 카드를 도난·분실하고 이 사실을 인지한 즉시 카드사에 신고한 경우, 신용카드사는 분실·도난 신고 접수시점으로부터 60일전 이후에 발생한 제3자의 카드 부정사용금액에 대하여 회원의 책임있는 사유(회원의 고의 부정사용, 카드의 미서명, 관리소홀 대여, 양도 등으로 인한 부정사용, 가족에 의한 사용, 신고 지연, 현금용통 등)로 인한 부정사용이 아닌 경우에는 보상해 줌. 단, 현금서비스, 카드론, 전자상거래 등 비밀번호를 본인확인수단으로 활용하는 카드거래에서 발생하는 제3자의 카드 부정사용에 대해서는 책임을 지지 않는다고 명시하고 있어, 본건과 같이 현금서비스 부정사용 건은 보상받기가 어려움. 다만, 대법원의 판례에 의하면, 카드사가 비밀번호 유출만을 근거로 보상을 거부하는 약관조항은 타당치 않다고 판단하였으나, 비밀번호 유출부분에 대한 고의·과실이 없음에 대한 입증책임을 회원에게 부과하여 이를 입증하지 못하면 카드사에게 보상책임을 묻기 어렵다는 판결을 하였음</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	131	분 야	카드	유 형	분실_신고누락
제 목	분실신고 접수 누락에 대한 책임 소재				
불만사항	<p>신용카드 결제시 한도초과가 나와 사유를 조회하니, 약 일주일 전에 가족카드가 분실되어 140여만원이 사용된 사실을 발견함. 즉시 카드사에 전화로 분실 신고하고 보험처리 가능하다는 안내를 듣고 안심하고 있었는데, 한달 후 보상 신청하러 방문하였더니 가족카드가 아닌 본인 카드가 접수되어 있었음. 카드사에서는 본인이 신고를 잘못하였다며 보상처리가 불가능하다고 하는데 이런 경우 어떻게 분실신고 사실을 입증하여 보상을 받을 수 있을까요?</p>				
개선방안	<p>현행 개인카드 회원 약관에서는 '회원이 분실·도난으로 인한 카드 부정사용 금액에 대하여 보상신청을 하고자 할 때에는 카드사가 정하는 소정양식에 따라 서면으로 보상신청을 하여야 하며, 이 경우 회원은 분실·도난 신고 접수시점으로부터 60일전 이후에 발생한 제3자의 카드 부정사용금액에 대하여 카드사에 보상을 신청할 수 있다고 되어 있음. 따라서 본 건의 경우는 부정사용 발생일이 보상가능 기간에 포함되므로 신고 접수하여 보상을 청구할 수 있음.</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	132	분 야	카드	유 형	분실_신고지연
제 목	대금청구서를 받은 후에 분실신고를 한 경우				
불만사항	<p>평소 서랍 속에 보관중인 카드가 분실된 사실을 모르고 있던 중, 신용카드 이용대금청구서를 받고서야 카드가 부정 사용된 것을 알고 카드사에 분실신고와 보상신청을 하였는데, 보름정도 후 카드사에서는 직장동료의 소행이라며 카드관리를 소홀히 한 과실이 있으므로 전액 보상이 어렵고 부정사용금액의 일정비율을 부담하라는 통보를 하였는데, 이 경우 전액을 보상받을 수 있는 길은 없나요?</p>				
개선방안	<p>카드회원의 관리소홀 책임을 면하기 어려움. 신용카드 개인회원규약에 회원은 선량한 관리자로서의 주의를 다하여 카드를 이용 및 관리하도록 규정되어 있는 바, 카드의 이용 및 보관에 있어 적어도 현금과 같은 정도의 주의의무를 기울여야 한다는 의미로 볼 수 있음. 그런데, 카드를 서랍 속에 둔 상태에서 누군가 훔쳐 사용했고, 카드회원은 이 사실을 대금청구서를 받고서야 알았다면 카드관리를 소홀히 했다고 볼 수 있으며 일정부분의 과실비율 적용은 피하기 어려움</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	133	분 야	카드	유 형	분실_신고지연
제 목	분실카드 부정사용자의 변제 거부 시 회원의 책임				
불만사항	<p>대금청구서를 받은 후 카드분실 사실을 발견하여 카드사에 확인해 보니, 약 1달 전에 250여만원이 부정 사용되었는데 동 부정사용자가 이미 다른 부정 사용 사건으로 검거되어 수감 중인 사실을 알게 됨. 구치소를 방문하여 부정사용자를 만나 대금의 변제를 요구하니 변제할 능력이 없다며 마음대로 하라고 하는데, 이처럼 부정사용자가 확인되어 본인이 사용치 않았음이 명백히 드러났음에도 그 책임을 회원이 전부 부담해야 하나요?</p>				
개선방안	<p>분실신고 60일전 이후에 발생한 부정사용금액은 원칙적으로 카드회사가 보상하여야 함. 그러나 아래와 같은 카드회원의 과실이 있는 경우에는 회원의 과실 정도에 따라 일부 또는 전부를 카드회원에게 부담시킬 수 있음.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 회원의 고의가 있는 경우</li> <li>- 관리소홀, 대여, 양도, 보관, 이용위임, 담보제공, 불법대출 등의 과실이 있는 경우</li> <li>- 분실 및 도난을 인지하고서도 정당한 사유 없이 신고를 지연한 경우</li> <li>- 비밀번호 유출로 부정사용이 발생한 경우</li> <li>- 카드 뒷면에 서명을 하지 않아 가맹점이 본인확인을 할 수 없는 경우</li> <li>- 기타 카드 부정사용에 기여할 수 있는 회원의 중대한 과실이 있는 경우</li> </ul> <p>위와 같은 사유가 없다면 카드회사는 부정사용금액에 대한 보상책임을 면할 수 없으며, 본건의 경우처럼 부정사용자가 검거되어 카드회원의 고의나 중대한 과실이 없다는 사실이 밝혀진 상황이라면 카드회사는 부정사용금액에 대한 보상책임을 회피할 명분이 없을 것임.</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	134	분 야	카드	유 형	분실_신고지연
제 목	카드분실 신고를 지연하는 사이의 부정사용				
불만사항	<p>저녁에 귀가하던 중 카드가 든 지갑이 분실되었음을 알았고, 집에 도착하여 분실신고를 하려고 보니 자동응답 전화기에 여자 목소리로 지갑을 습득하여 돌려주기 위해 전화했는데 부재중이므로 다시 전화하겠다는 메시지가 녹음되어 있었습니다. 이를 믿고 카드 분실 신고를 하지 않고 기다렸는데 다음날 오후가 되어도 연락이 없어 13시경 카드사에 분실신고를 하였는데 12시경에 1백만원이 부정 사용되었음이 밝혀졌음. 카드사에서 분실 경위서를 작성하면서 이를 사실대로 진술하였는데 카드사에서는 신고지체에 해당하므로 전혀 보상해 줄 수 없다고 하는데, 이런 경우 보상이 안되는가?</p>				
개선방안	<p>신고지체 기간에 발생한 부정사용은 신고지체가 없었다면 방지 가능한 사용이므로 가맹점의 본인확인상의 과실이 없다면 카드회사의 보상거절이 부당하다고 할 수 없음. 현행 『신용카드개인회원약관』에 의하면 회원이 카드의 분실·도난 사실을 인지하고도 정당한 사유 없이 신고를 지연한 경우에는 회원이 부정사용(분실·도난 신고시점 이후 발생분은 제외)에 따른 모든 책임을 진다고 하고 있음. 이는 카드사가 카드회원으로 하여금 분실을 발견한 경우 지체 없이 신고하도록 요구하고 그럼에도 불구하고 불가피하게 방지하지 못한 부정사용금액에 대해서는 일정한 기간(60일)을 정하여 보상을 하겠다는 취지임. 본건의 경우에는 전날 저녁 분실 사실을 인지하고서도 다음날 오후 1시에 신고하여 신고지체와 부정사용간에 인과관계가 명백히 존재하므로 회원의 약관 미준수를 이유로 한 카드사의 보상 거절은 하자가 없다고 판단되지만, 가맹점도 신용카드 결제 시 카드사용자가 카드회원과 일치하는지 확인할 책임이 있으므로 이 확인책임을 다하지 않은 부분이 있다면 카드회사도 일부의 책임을 분담하여야 할 것임.</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	135	분 야	카드	유 형	분실_카드대여
제 목	카드를 부인이 소지하던 중 분실되어 부정사용				
불만사항	<p>신용카드 사용을 자제하기 위하여 부인에게 맡겨 보관해왔는데, 부인이 쇼핑을 하던 중 지갑을 도난당하여 즉시 분실신고를 하였으나 이미 380만원의 부정매출이 발생한 후 었음. 카드사에 보상신청을 하였으나 카드 대여로 간주하여 보상을 전혀 해 줄 수 없다고 함.</p>				
개선방안	<p>현행 약관규정에 의하면 보상이 어려울 수 있음. 신용카드 개인회원 약관에는 카드를 타인에게 대여, 양도한 상태에서 부정 사용된 금액에 대해서는 보상대상에서 제외한다고 규정하고 있음. 그런데 이건의 경우와 같이 부인에게 대여한 것이 아니라 단순히 신용카드를 보관만 시킨 것이라면 회원의 카드관리에 대한 과실만을 적용하여 카드사에 보상을 요구해 볼 수는 있으나, 단순보관을 주장하기 위해서는 분실 전 아내가 남편의 카드를 사용한 사실이 없어야 하며, 한번이라도 부인이 사용한 사실이 있다면 대여, 양도에 해당하여 보상을 받기가 어려움. 신용카드는 본인이 직접 보관하는 것이 좋으며, 가족이라도 본인의 카드를 양도하거나 사용하도록 빌려주어서는 안된다는 사실을 유의해야 함</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	136	분 야	카드	유 형	상속채무상환
제 목	사망한 부모의 카드대금 상환의무				
불만사항	<p>돌아가신 어머니가 생전에 사용한 신용카드대금을 갚으라는 연락을 받았습니다. 자식들은 모르는 내용이라고 하니 돌아가신 분의 부채도 자식들에게 상속되는 것이니 당연히 갚아야 하는 것이라고 하는데, 과연 신용카드 대금도 자식에게 상속이 되나요?</p>				
개선방안	<p>사망 사실을 안 날로부터 3월 이내에 법원에 상속포기 신고를 하지 않은 경우 상속채무가 되어 상환의무가 발생함. 현행 민법상 부모님의 사망시 재산은 법적 상속순위에 따라 상속되며 그 재산에는 채무도 당연히 포함됨. 상속을 규정하는 민법 1019조에 의하면 상속인이 상속개시(사망일자)가 있음을 안 날로부터 3개월 이내에 상속을 포기하거나 한정승인을 법원에 신고하여 피상속인의 재산을 일체 상속받지 않거나(상속포기), 상속받은 재산의 한도 내에서 피상속인의 채무 등 모두를 변제하겠다는 조건으로 상속(한정승인)을 받을 수 있음. 한편 동법 1026조 제2호에 의하면 이러한 3개월의 기간을 넘겨버리면 채무를 포함한 모든 재산을 상속하는 것으로 간주하고 있으나, 동 간주조항은 98.8 헌법재판소에서 재산권과 사적자치권을 침해하는 조항으로 보고 헌법불합치 결정을 내렸으므로 향후 민법 관련 조항의 개정이 따를 것으로 보입니다만, 현재로서는 관련 상속재산의 자산, 채권과 부채부분을 신중히 검토하시어 상속을 포기할 것인지 한정승인을 할 것인지를 결정하셔야 할 것임.</p>				



## 금융거래제도 소비자불만

번호	137	분 야	카드	유 형	수수료과다
제 목	현금서비스 수수료율 20% 이상은 매우 과다함				
불만사항	<p>일반적으로 서민들이 살아가는데 있어서 현금서비스를 많이 이용하는데, 이자율이 20%를 넘어서고 있다. 이것은 너무 심하지 아니한가? 아무리 부도율이 높다고 하지만 그것은 카드사들의 잘못을 일반 현금서비스 이용자에게 떠넘기는 것이 아닌가? 절반이하로 줄여주길 바란다.</p>				
개선방안	<p>카드사의 경우 현금서비스 자금의 조달금리가 은행 보다는 높기 때문에 높은 것은 당연한 것이지만, 요즘같은 초저금리 하에서 20%가 넘는 수수료율은 다소 과다한 것이 사실이므로 감독당국에서 일정 수준 제재를 가하는 것이 필요할 것으로 판단됨</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	138	분 야	카드	유 형	연회비
제 목	연회비 면제 약속 이행 요구				
불만사항	<p>2006년에 연회비 평생 면제라는 설명을 듣고 신용카드를 발급하였으나, 2011년 카드유효기간이 만료되어 갱신하면서 연회비가 함께 청구되어 확인해 보니 2년 전부터 연회비가 청구되고 있었음. 카드사에 항의하니 연회비 면제 카드는 더 이상 존재하지 않으며 기존에 납부한 연회비는 환급이 불가하고 금번 연회비에 대해서만 환급하겠다고 함</p>				
개선방안	<p>카드회원 가입당시 녹취자료를 확인한 결과, 카드사가 연회비 면제에 대해 직접적으로 언급하지는 않았으나 소비자가 이를 오해할 소지가 충분히 있었음. 이에 현행 연회비 청구기준에 대해 소비자에게 명확하게 설명하고 이전에 발생한 연회비에 대해서는 환급 처리함이 적정함.</p>				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	139	분 야	카드	유 형	연회비
제 목	부당하게 청구된 연회비 해지 요구				
불만사항	<p>플래티늄 카드의 연회비 90,000원이 부담스러워 2010년경 해지를 요청하였으나, K카드사가 연회비를 60,000원으로 인하하여 준다고 하여 계속 이용하였는데, 2011.12. 연회비 90,000원이 청구되어 분쟁이 발생한 건임.</p>				
개선방안	<p>K카드사는 플래티늄 카드 소지자에게 이미 영화티켓이 제공되어 카드를 해지해도 연회비는 환급되지 않는다고 하나, 신청인은 영화티켓을 사용하지 않아 반환이 가능하고, 신용카드도 2012년부터 이용하는 것이므로 그 이전에 해지 및 연회비 환급을 요청함. K카드사가 연회비에 대한 설명이 미흡했음이 확인되면 연회비를 환급해야 함</p>				

금융거래제도 소비자불만

번호	140	분 야	카드	유 형	연회비
제 목	카드해지시 연회비 월할 계산 약속을 한 경우				
불만사항	신용카드 연회비를 내고 약 2개월 후 해지를 하였는데, 처음에는 연회비를 월할계산하여 준다는 얘기가 없었음. 근데 내용을 알고 있고 만약 연회비를 월 할로 계산하여 환급하지 않으면 금감원에 민원을 넣을 것이라고 하니 금방 돌려주는 태도가 마음에 들지 않음.				
개선방안	카드사의 도덕적해이 사례로 보여지는 바, 감독당국이 사례를 조사하여 행정지도를 취하도록 해야 함				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	141	분 야	카드	유 형	제휴할인
제 목	항공권 할인서비스 이행 요구				
불만사항	<p>“국내선 5%, 국제선 최대 8%” 할인되는 B카드를 발급받아 사용하던 중, 2009.12.14. 국제항공권을 구입하면서 1,542,900원을 B카드로 결제함. 그러나 카드결제 대금청구서를 보니 할인이 되어 있지 않아 B카드사에 이의제기하자 “00투어”를 통해 항공권을 구입하는 경우에만 할인혜택을 주는 서비스인데 신청인의 경우에는 “00투어”를 통해 항공권을 구입하지 않았기 때문에 할인되지 않는다고 하여 분쟁이 발생한 건임.</p>				
개선방안	<p>B카드사가 카드를 발급할 때 제공하기로 하였던 항공요금 할인서비스와 적용조건에 대해 회원들이 충분히 인식할 수 있는 방법으로 고지되었는지에 대해 살펴본 결과, ‘팸플릿’에는 항공권 구입 시 할인혜택이 있다는 것만 있지 특정 여행사를 이용해야만 할인적용이 된다는 조건이 명시되어 있지 않다고 하고, B카드사는 할인적용 및 예매를 위한 세부절차는 홈페이지에 게시돼 있고, 팸플릿 상에 그 내용을 “홈페이지를 통해 참고할 것”을 고지하였으므로 신청인의 할인서비스 적용요구는 타당치 않다는 주장임. 본건에 대해 사실관계를 확인한바, B카드사의 주장대로 팸플릿 상에 “홈페이지를 통해 참고할 것”이라고 명시는 하였으나, 팸플릿 하단에 작은 글씨로 표시함으로써 할인적용 요건에 대해 충분히 고지하였다고 보기 어려워 B카드사에게 신청인의 할인서비스 적용요구를 수용토록 합의 권고함.</p>				

금융거래제도 소비자불만

번호	142	분 야	카드	유 형	카드해지
제 목	카드 해지신고시 통화대기 시간이 오래 걸림				
불만사항	정보제공에 동의했었다며 일방적으로 전화하여 고객이 원치않는 선전 광고성 홍보전화가 잦음. 카드해지 신고시 전화통화 성공율 저조함(해지가 어 렵도록 일부러 어렵게 해 놓음, 길게는 1시간이상 기다려야 하는 경우도 있음)				
개선방안	카드해지를 위해 전화를 하면 통화하기 어려운 것이 현실이며, 이는 해지상담을 어렵게 하는 카드사의 전략일 수도 있음.				

## 금융거래제도 소비자불만

번호	143	분 야	카드	유 형	할부수수료
제 목	할부수수료가 높고, 수수료율 책정의 근거도 정확하지 않음				
불만사항	<p>카드사가 책임지고 있는 리스크에 비해 수수료율이 너무 크다고 생각합니다. 카드사가 고객, 가맹점 등 다양한 방향에서 수수료를 받고 있는데 그 복합적인 이익금을 생각한다면 이익이 무척 크다고 생각됩니다. 기업이 당연히 이익을 추구하는 것이 맞지만 형평성이란 것이 분명히 존재해야 하며, 현재의 이익구조는 형평성이 떨어진다고 생각합니다. 예를 들어 한 카드사의 할부이자율은 10퍼센트 후반대 20퍼센트에 거의 근접합니다. 이 퍼센트에 대한 명확한 근거가 없다고 생각되며, 이것은 부당하다고 생각합니다. 그리고 고객은 그 할부이자율이 어떻게 그렇게 책정이 됐는지, 왜 그렇게 될 수 밖에 없는지에 대한 정보를 알 수 없습니다. 수수료율이 높은 것도 형평성에 어긋난다고 생각되지만 그에 대한 정보가 없는 것 역시 고쳐져야 한다고 생각합니다.</p>				
개선방안	<p>일반적으로 카드사를 비롯한 모든 금융사에는 조달금리(일종의 원가 개념)라는 것이 있는데, 조달금리 보다는 소비자가 부담하는 금리(또는 수수료)가 높은 것이 당연하며, 또한 그것이 은행 보다는 카드사가 높을 수 밖에 없는 것이 현실임. 다만, 할부수수료가 20%에 가까운 것은 분명 폭리를 취하고 있다고 볼 수 있으므로 감독당국에서 일정 수준 제재를 가하는 것이 필요할 것으로 판단됨</p>				

금융거래제도 소비자불만

번호	144	분 야	투자자문	유 형	유료서비스_청약철회
제 목	유사투자자문 서비스 이용계약 해지				
불만사항	투자자문 회사의 홈페이지에서 투자클럽 VIP회원으로 가입한 후, 7일 이내에 개인사정으로 청약철회를 요구하였으나, 행사기간에 체결된 계약 이므로 청약철회(환불)이 불가하다고 하는 경우				
개선방안	전소법 제17조(청약철회 등) 1항(계약내용에 관한 서면을 받은 날부터 7일 이내에 해당계약에 대한 청약철회 등을 할 수 있음)의 규정을 어긴 사례				



금융거래제도 소비자불만

번호	145	분 야	할부금융	유 형	기한의이익
제 목	자동차 할부금 2회 이상 연체시 기한의 이익 상실				
불만사항	1,300만원 할부로 자동차를 구입한후 정상적으로 할부금을 내다가, 할부금을 2개월 연체(80만원) 하자, 채권회사에서 할부금의 기한 이익이 상실 되었다며 차를 공매하여 할부금을 회수하겠다고 함				
개선방안	할부거래에 관한 법률 제13조(소비자의 기한의 이익 상실) 제1항에 할부금을 다음 지급기일까지 연속하여 2회 이상 지급하지 아니하고 그 지급하지 아니한 금액이 할부가격의 10분의 1을 초과하는 경우에는 채무자는 채권자에 대해 기한의 이익을 주장하지 못한다고 규정되어 있으므로, 본건의 경우 할부금을 2회 연속 연체한 것은 맞지만 그 연체금액이 80만원이므로 전체할부가격(1,300만원)의 10%인 130만원을 초과하지 않은바, 다른 기한 이익 상실사유가 없는 한 할부금융사의 기한이익 상실조치는 잘못된 것으로 판단됨				