

소비자 중심 금융개혁 추진 방안

2017. 9. 25

금융위원회

목 차

I. 소비자 중심 금융개혁 우선 추진 과제	1
[금융서비스의 공정성·투명성 강화]	
1. 연체금리 산정체계 개편	1
2. 실손의료보험 보험료 인하 유도	2
3. TV모집 보험상품의 불완전판매 요인 개선	3
4. 금융투자상품 불완전판매에 대한 투자자 방어권 강화	4
[금융소비자의 숨어있는 자산 찾아주기]	
5. 숨은 보험금 찾아주기	5
[어려울 때 더 큰 힘이 되는 금융]	
6. 재기사업자의 신용회복 지원	6
7. 유병력자가 가입가능한 실손의료보험 추진	7
8. 금리혜택을 제공하는 온라인 햇살론 추진	8
[생활속 금융이용 불편 해소]	
9. OTP 재발급·배터리 관련 불편 개선	9
10. 고령층·청년층·주부 등 금융편의 개선	10
II. 소비자 중심 금융개혁 추진 체계	11
III. 추진 일정	13

I. 소비자 중심 금융개혁 우선 추진 과제

1 연체금리 산정체계 개편

1. 추진 배경

- 연체금리는 “약정금리(3~5%) + 연체 가산금리(연체기간에 따라 6~9%)”로 약 9~14% 수준(최대 15%)으로 운영 중(은행권)
 - 이는 연체로 인해 금융회사에 발생하는 비용(최대 3%수준, KDI, 주금공)이나 해외 주요국 연체금리*에 비해 높은 수준
 - * (미국) 약정금리 + 3~6%p, (독일) 기준금리 + 2.5%p 수준
 - 연체금리 산정·운용 절차, 내부통제 장치 등이 투명하게 공개되지 않고 있으며, 연체금리에 대한 충분한 설명도 미흡

2. 주요 내용

- 외국 사례, 금융회사에 발생하는 비용 등에 비해 높은 연체금리 수준을 합리적으로 인하하는 방안 추진
 - ※ 연체금리 인하 시 약 135만명의 금융권 연체차주가 혜택을 볼 수 있을 것으로 기대(나이스평가정보, '17.6월)
 - 구체적인 인하 방안은 업권별 협회, 금융회사, 관련 전문가 등과의 충분한 협의를 거쳐 마련
- 소 업권 「연체금리체계 모범규준」을 마련하여, 연체가산금리에 대한 산정 체계 정비* 및 내부통제장치 마련
 - * 연체 가산금리 결정요인(관리비용, 총당금, 기회비용 등)에 대한 공시 강화
 - 대출 취급시 금융회사가 차주에 대해 연체가산금리 수준, 연체 발생시 부담해야 하는 금액 등을 상세히 설명하도록 의무화

3. 향후 계획

- 연체금리 산정체계 개편 방안 발표('17.12월)
 - ※ 연체금리 산정체계 전반에 대한 추가 과제를 발굴하여 포함할 예정

2 실손의료보험 보험료 인하 유도

1. 추진배경

- 「건강보험 보장성 강화 대책」(8.9일)에 따라, 앞으로 치료를 위한 모든 비급여가 급여화되는 등 국민 의료비 부담이 대폭 완화

※ '22년까지 30.6조원 투입해 비급여 해소(건보 보장률: '15년 63.4% → '22년 70%)

- ① MRI·초음파 등 치료적 목적의 비급여 항목을 '22년까지 급여화
- ② 본인부담금이 높은(50~90%) 예비급여 지정('22년까지 3,800여개 지정)
- ③ 선택진료(특진비) 폐지 및 상급병실(1~3인실)도 건강보험 적용

- 따라서, 실손의료보험은 건강보험을 보완하는 상품인 만큼 보장성 강화 계획의 영향을 분석하여 보험료 인하여력 산출·검증 필요
 - 또한, 앞으로 건강보험이 급여-예비급여 체계로 개편됨에 따라 기존 실손의료보험 상품의 구조도 재검토 필요

2. 주요내용

- ① 「건강보험 보장성 강화 대책」에 따른 실손의료보험의 향후 손해를 하락 효과를 산출·검증하는 등 보험료 인하여력 분석
 - 급여화* 예정 항목·자기부담금 정보를 보건당국에서 제공받아 과거 실손 보험금 청구 내역을 분석
 - * 급여화: 치료 목적 비급여의 급여 또는 예비급여 전환
 - 과잉진료 감소 및 진료비 안정화 효과 등도 추가적으로 감안
- ② 실손의료보험 상품구조의 전면 개편은 급여화 진행상황 등을 보아가며 진행

3. 향후계획

- 9월 중 복지부와 함께 「공-사보험 정책협의체」를 구성하고, '18년 상반기 실손 보험료 인하 유도

3 TV모집 보험상품의 불안전판매 요인 개선

1. 추진배경

- 홈쇼핑·케이블광고* 등 TV매체를 이용한 보험모집 과정에서 보험계약자 보호에 필요한 사항의 전달이 미흡한 상황

* 케이블 방송의 프로그램들 사이에 통상 1분 이상 진행되는 보험모집 광고

- 특히, 소비자 권리보호 관련 내용이 포함된 “고지사항”의 경우 집중해서 시청하더라도 제대로 이해하기 어려움

* 광고 말미에 **장문의 설명문구와 함께, 주요내용을 설명하는** 방식으로 진행

<TV모집 과정의 주요 문제유형>

- ① 보험료 등 **중요사항이 소비자가 인지하기 어렵게 진행**
- ② 보험금에 대한 설명에 비해 **지급제한사유 관련 설명이 부족**

- 일방향으로 진행되는 TV모집·광고의 특성 고려시, 방송만으로 보험소비자 보호 사항을 이해할 수 있도록 개선할 필요

2. 주요내용

① TV모집 과정에서 법규 위반여부에 대한 집중 검사 및 제재

- 보험금 지급제한 조건 등 관련 글씨크기, 지급한도·면책사항 등 관련 음성설명 의 강도·속도 등의 의무준수 여부* 점검

* 보험모집종사자인 쇼호스트, 보험광고 출연자(연예인 등) 등도 보험업 법규상 광고기준을 준수해야 할 의무가 있음(법 95조의4, 령42조의4)

② 보험소비자가 “고지사항”을 보다 쉽게 이해할 수 있도록 개선

- 지나치게 많은 내용을 한꺼번에 통보하는 것보다, 방송시청 만으로도 핵심적인 사항을 숙지할 수 있도록 방안 마련

3. 향후 계획

- 금감원, 보험협회와 협력하여 4/4분기 부터 순차적으로 시행

4 금융투자상품 불안전판매에 대한 투자자 방어권 강화

1. 추진배경

- 투자권유 과정에 대한 녹취자료는 불안전판매 관련 분쟁 발생시 가장 확실한 증거로 활용될 수 있음

- 그러나 현행법은 투자자가 투자권유 과정의 녹취를 요청할 수 있는 권리를 보장하지 않으며, 금융투자업자가 기록방식을 선택하도록 하고 있음

* 자본시장법은 금융투자업자가 서명, 기명날인, 녹취 등 여러 방법 중 하나로 투자권유 과정에서 충실한 설명이 이루어졌음을 확인받도록 규정

※ 고령자, 부적합투자자 등에 대한 파생결합증권 투자권유에 대해서는 녹취를 의무화 하는 시행령 개정이 진행 중

2. 주요내용

- 투자자가 원할 경우 금융투자업자가 투자권유 과정을 녹취하여 이를 투자자에게 제공하도록 의무화 (자본시장법 개정)

- 투자권유 이전에 녹취 의향을 투자자에게 문의하고, 투자자의 선호에 따라 녹취여부를 결정하도록 판매절차 정비 (자율규제 등)

- 투자자는 불안전판매 관련 분쟁 발생시 녹취자료를 증거로 활용

3. 향후계획

- 관계기관(금감원, 금투협 등) 의견 수렴을 거쳐 '17년중 「자본시장법」 개정안 마련

5 숨은 보험금 찾아주기

1. 추진배경

- 보험계약자가 찾아가지 않고 있는 보험금이 7.6조원/947만건 ('16년말 기준) 수준
 - ① **중도보험금**(지급사유 발생후 만기도래 前) : 약 5.1조원/283만건
 - * 중도보험금 예시 : 축하금, 자녀교육자금, 건강진단지금, 효도자금, 장해연금, 배당금 등
 - ② **만기보험금**(만기도래 후 소멸시효 완성 前) : 약 1.2조원/24만건
 - ③ **휴면보험금**(소멸시효 완성 後) : 약 1.3조원/640만건
- 자살보험금 이슈** 등으로 훼손된 보험산업의 신뢰 제고와 계약자 보호 강화를 위해 “숨은 보험금 찾아드림(가칭)’ 캠페인 추진

2. 주요내용

- ① **캠페인 기간에 맞춰 "(가칭)내 보험금 다찾아" 시스템 개발**
 - * (현재) 생·손보험회 홈페이지를 통해 휴면보험금만 조회가 가능하며, 만기·중도 보험금 등은 각 보험사에 직접 문의해야 알 수 있음
 - * (개선) 보험계약자가 찾아갈 수 있는 모든 보험금(중도·만기·휴면보험금 등)을 일괄 조회하는 통합 조회시스템(생·손보 협회 통합) 구축
- ② **기존의 '휴면보험금 찾아주기 캠페인'을 대폭 확대·강화**
 - * (대상) 휴면보험금 → 찾아갈 수 있는 모든 보험금으로 확대 실시
 - (내용) 행자부(협조) 주민등록전산망을 통해 주소불명자 정보 업데이트하여 계약자 별 우편발송, 언론보도 등 안내·홍보 실시
- ③ **캠페인 기간 중 소비자권 유관기관 등을 통해 집중 홍보**
 - * 은행(방카 대리점) 안내자료 비치, 보험설계사를 통한 안내자료 배포, 유관기관 홈페이지 배너 게시 등 다각적 홍보방안 마련

3. 향후 계획

- 행자부 등 관계부처 협조(주민등록전산망을 통해 계약자 주소 등을 최신 정보로 갱신), 시스템 개발, 홍보방안 마련 등을 거쳐 '17.12월중 시행

6 재기사업자의 신용회복 지원

1. 추진배경

- 그간 제도전 자금지원, 벤처창업자금 생태계 조성 등 재기 사업자에 대한 정책지원 노력을 지속
- 다만, 정책적 자금 지원과 신용회복 지원이 연계되지 못하여 정책효과가 반감된다는 지적이 제기
 - 금융위는 그간 재기사업자에 대한 연체정보 공유 제한* 등 신용회복 지원을 추진해 왔으나,
 - * 중진공, 신복위 등의 지원대상자인 재기사업자에 대해 연체이력, 개인회생, 파산 등 불이익한 신용정보의 금융권 공유를 제한(재기지원 활성화 방안 ('15.10월) 등)
- 연체이력 등이 신용평가에는 여전히 반영됨에 따라 실질적 재기에는 한계가 있다는 지적이 제기

2. 주요내용

- 정책지원 대상인 재기사업자에 대해서는 과거 불이익한 정보의 금융권 공유 금지 외에도 신용평가시에도 활용을 금지하여 재기사업자의 조속한 경제활동 복귀를 지원

3. 향후 계획

- '17년 하반기 개선방안을 마련하여, '18년도 신용평가시부터 반영될 수 있도록 조치

7 유병력자가 가입가능한 실손의료보험 출시

1. 추진배경

- 상품개발 공백으로 의료비 보장이 꼭 필요한 유병력자가 실손의료보험 보장에서 소외되는 사각지대 발생
- ① 과거 수술 등 진료기록이 있거나 고혈압 등 만성질환을 갖고 있는 경우, 실손의료보험 가입이 사실상 불가능
 - * 일반 실손은 5년간 치료이력을 심사하여, 과거 병력이 있는 경우 사실상 가입 불가
 - 암보험 등의 경우 간편심사보험이 개발·판매되고 있으나, 정작 의료비 보장을 위해 꼭 필요한 실손 상품은 부재
- ② '14.8월 도입된 노후실손의료보험 또한 고령자의 상당수가 만성질환으로 인해 인수심사를 통과하기 어려워 활성화되지 못함

2. 주요내용

- ① 보장공백 해소를 위해 유병력자 대상의 실손의료보험 상품 개발
 - 과거 질병이력이나 만성질환이 있어도 최근 2년 이내* 치료이력**이 없는 경우 가입이 가능
 - * 일반 실손의료보험은 과거 5년간 치료 이력을 심사 → 과거 2년으로 단축
 - ** 예시: 입원, 수술, 통원(7일 이상) 및 투약(30일 이상)
 - 필요시 특정 질병에 대해 일정기간 보장을 제한(부담기간 설정)하되 가입거절은 최소화
- ② 유병력자 대상인 만큼 기존 실손보다 보험료가 높은 것은 불가피하나, 보험료 부담이 크게 증가하지 않도록 다양한 보완방안*을 검토
 - * ①본인부담률 상향(예: 30%), ②부담보 설정, ③보험사 공동pool로 상품 운영 등

3. 향후 계획

- 금년 중 유병력자 실손의료보험 상품案 확정하고, 보험료 산정 등 준비기간을 거쳐 '18.4월 출시

8 금리혜택을 제공하는 온라인 햇살론 추진

1. 추진배경

- 최근 인터넷, 모바일 등 비대면 금융서비스 확장 추세에 맞춰 서민금융상품인 햇살론에 온라인 방식 도입
 - 이 경우 종전 대출원가가 절감됨에 따라 보다 낮은 금리로 서민들에 대한 금융지원 가능
 - 아울러, 온라인을 통한 햇살론 공급시 생업에 종사하여 영업시간 중 금융회사 방문이 어려운 서민들의 접근성 제고도 가능

2. 주요내용

- 현행 햇살론 공급을 소비자의 금융기관 직접 방문(자필서명 필요) 방식에서 온라인을 통한 전자약정 체결방식까지 확대
 - * 대출신청서, 신용보증신청서·약정서, 개인신용정보 이용·제공 동의서 등
 - 온라인을 통한 햇살론 이용시 대출원가 절감분 등을 금리*에 반영하여, 소비자에게 금리인하 혜택 제공
 - * (현행) 10.5% 이하 → (개선) 현행 금리에서 1~2%p 인하 가능
- 전자약정 도입에 따른 이용자 피해를 미연에 방지하기 위해 본인 대출실행 확인 프로세스* 등 병행 도입
 - * 예) 대출실행 전 대출신청여부 확인, 대출실행사실 SMS 통지 등

3. 향후 계획

- 전산시스템 개발 및 서민금융진흥원 규정개정, 햇살론 취급업권과의 협의 등을 거쳐 '18.1월 도입을 목표로 추진
 - * 대형 저축은행 등 온라인 햇살론 취급 여력이 있는 금융회사부터 단계적 도입

9 OTP 재발급·배터리 관련 불편 개선

1. 추진배경

- 전자금융거래 확대에 따라 OTP* 이용자 수도 지속 증가**하고 있어 OTP가 비대면 거래의 주요 인증수단의 하나로 정착

* One Time Password(일회용 비밀번호) : 30초~1분마다 6자리 비밀번호 생성

** 이용자수(천명) : 25,153('16.3Q) → 26,317('16.4Q) → 27,523('17.1Q) → 28,734('17.2Q)

- 다만, 배터리 방전*이나 분실 등으로 OTP재발급 필요시 고객이 직접 지점 창구를 방문해야 하는 불편

* 현행 OTP(토큰형·카드형)는 배터리 일체형 기기로서 사용수명(약 5년)이 끝나면 새 OTP로 교체 필요

- 현행 OTP 이용 불편 개선을 위해 재발급 및 창구 방문이 필요 없는 편리한 OTP 도입 검토

- 특히, 해외에서는 국내 지점을 통한 OTP 재발급이 어려워 해외 금융소비자에게 도움이 될 것으로 기대

2. 주요내용

- 창구를 방문하지 않고 이용 가능한 OTP, 온라인 재발급이 가능한 OTP 등 다양한 OTP를 선택 사용할 수 있는 방안 강구*

* (도입시 고려사항) 금융권 수요조사, 시스템 개발, 연동 테스트, OTP 비용 등

3. 향후 계획

- 금융결제원(OTP통합인증센터 운영) 및 OTP 참가기관(56개사)과 함께 수요조사(금년중) 후 금융권 공동의 개선방안('18.1분기) 마련

10 고령층·청년층·주부 등 금융편의 개선

1. 추진배경

- 고령층·청년층·주부 등은 안정된 소득·금융지식이 부족하거나, 온라인 접근성이 떨어지는 등 금융서비스에 상대적으로 소외되기 쉬움

- 고령층은 퇴직금 등 축적된 재산이 있더라도, 정기적인 소득 및 금융지식이 부족하여 금융서비스 이용에 애로가 있는 경우가 있음

- 청년층은 사회초년생으로 금융수요가 있으나, 미취업 등의 경우 경제력 및 신용이 부족하여 금융서비스 이용에 한계

- 아울러, 주부는 우리 사회의 주축이나 실질적으로 증명할 수 있는 소득이 적은 경우가 많아 금융서비스 이용에 제한이 있는 경우가 있음

2. 주요내용

- 우선적으로 전업주부에 대한 카드발급 및 한도 부여시 절차·증빙 간소화 등 신용카드 이용 편의 개선

- 추후, 현장지원팀은 소득·신용·금융지식이 부족한 고령층·청년층·주부의 애로사항을 지속 청취하여 추가 개선 추진

3. 향후계획

- 금융감독원, 여신금융협회 등과 협의하여 「신용카드의 발급 및 이용한도 부여에 관한 모범규준」 개정 추진 ('17.12월)

Ⅱ. 소비자 중심 금융개혁 추진 체계

1 추진체계 : 「소비자 중심 금융개혁 추진단」

- 금융위 사무처장을 단장으로 금융위·금감원 합동 현장점검반*, 금융소비자, 개혁과제 소관부서 등을 포함하여 구성
 - * (금융위) 4명, (금감원) 11명, (은행·금투·생손보·저축·신협 파견직원) 6명
- 현장점검을 통해 발굴된 과제는 「소비자 중심 금융 개혁 추진단」 논의를 거쳐 신속히 해결

2 소비자 중심(연1,200명·100회 이상)의 현장점검 개편

1. 추진 배경 : 소비자 의견수렴 양적 부족

- 그간 현장점검은 금융회사 중심으로 운영되어 소비자의 애로사항 청취에는 미진한 측면이 있었음

< 舊 현장점검 운영 방식 >

금융회사	소비자
금융회사 개별방문 방식으로 업권별 주1회 방문	현장메신저 (금융위 자체채널) 4개 업권/분기1회 특정소비자 월 1~2회 방문
월 평균 16.2회 (15.4~17.7)	월 평균 1.9회 (15.4~17.7)



< 新 소비자 중심의 현장점검 개편방안 >

금융회사		소비자	
의견청취 방식	방문빈도	의견청취 방식	방문빈도
합동점검*	업권별 월1회	소비자패널 방문	월 5~6회
개별방문 (희망회사)	업권별 월1회 (수요에 따라)	현장메신저 (금융위 자체채널)	4개 업권별 분기1회
		특정소비자	월 1~2회
월 평균 8회		월 평균 8회	

* 합동점검은 '17.7월부터 既 실시

2. 「소비자 중심 금융개혁 과제」를 지속 발굴

- ① (소비자패널 방문) 금융회사별로 既 구축되어 있는 소비자패널* 방문
 - * 약 40개 금융회사: 은행 11, 금투 2, 생보 10, 손보 8, 카드 7, 저축은행 2
- 금융제도·상품 등에 대한 관심과 지식이 비교적 검증된 소비자를 접촉함으로써 보다 생산적인 의견을 지속적으로 청취 가능(연 900명)
 - * 월 5-6회 방문 시 7개월간 약 40개사 530명 대상으로 의견청취 가능(연 900명)
- ② (보완채널 운영) 소비자패널이 은행·보험·카드/중산층 등에 집중되어 발생하는 대표성 부족은 기존 의견청취 채널로 보완
 - ① (현장메신저) 금투 등 소비자패널이 부족한 업권은 금융위 자체 소비자 청취채널인 현장메신저 분기별 간담회를 통해 보완(연 100명)
 - ② (특정소비자) 중산층 위주의 소비자패널과 현장메신저를 보완할 수 있는 특정소비자그룹* 방문을 월 1~2회 추진(연 200명)
 - * 농촌 등 격오지 소비자, 채무조정자, 은퇴자, 벤처기업 등 방문

3. 향후 계획

- 새롭게 시도되는 소비자패널 방문 등 소비자 중심의 현장점검은 9월부터 시행중으로, 월 8회 이상 소비자 방문·의견청취 예정
 - 소비자패널 방문*은 8월 하순부터 본격적으로 진행중이며, 현장메신저 간담회**, 특정소비자그룹** 방문도 지속 추진
 - * BC카드(8.24), 신한카드(8.29), KB증권(9.7), NH은행(9.18), 하나은행(9.20), 롯데카드(9.28)
 - ** '17.3분기 : 은행(9.5), 금투(9.6), 비은행(9.12), 보험(9.25)
 - *** 장애인복지관(9.26), 벤처기업(10.20), 백령도 방문(11.28~29)

Ⅲ. 추진 일정

과 제 명	조치사항	일정
1. 연체금리 산정체계 개편	▪ 개편 방안 마련	'17.12월
2. 실손의료보험 보험료 인하 유도	▪ 실손보험료 인하 유도	'18.상반기
3. TV모집 보험상품의 불완전판매 요인 개선	▪ TV모집과정 집중점검 ▪ 중요사항 고지방식 개선	'17.4분기
4. 금융투자상품 불완전판매에 대한 투자자 방어권 강화	▪ 자본시장법 개정안 마련	'17.하반기
5. 숨은 보험금 찾아주기	▪ 시스템 개발 집중 홍보	'17.12월
6. 재기사업자의 신용회복 지원	▪ 개선방안 마련	'17.하반기
7. 유병력자 가입가능한 실손의료보험 추진	▪ 상품 출시	'18.4월
8. 금리혜택을 제공하는 온라인 햇살론 추진	▪ 온라인 햇살론 도입	'18.1월
9. OTP 재발급·배터리 관련 불편 개선	▪ 개선방안 마련	'18.1분기
10. 고령층·청년층·주부 등 금융편의 개선	▪ 신용카드의 발급 및 이용한도 부여에 관한 모범규준 개정추진	'17.12월