



보도

2024.7.9.(화) 조간

배포

2024.7.8.(월)

담당부서	금융소비자보호총괄국 공정금융팀	책임자 담당자	팀장 선임조사역	이승 고윤광	(02-3145-5689) (02-3145-5690)

금융회사의 불공정영업행위 관련 금융소비자 유의사항 안내 [금융꿀팁 155]

- 주요 내용 -

※ 금융감독원은 금융소비자에게 실질적인 도움이 되는 금융상품 정보를 금융소비자의 눈높이에서 알기 쉽게 안내하고 있습니다.

- 「금융소비자보호법」(§20, 이하 ‘금소법’)은 금융회사가 우월적 지위를 이용하여 금융소비자의 권익을 침해하는 행위를 금지하고 있습니다.
- 이와 관련하여 자주 제기되는 민원 등을 토대로 금융소비자가 금융 거래 단계별(금융상품 계약체결 - 이용 - 종료)로 알아둘 필요가 있는 유의사항을 마련하여 안내해 드립니다.

금융소비자 유의사항

1 금융상품 계약 체결시

- 대출 계약시 원하지 않은 예·적금, 보험, 신용카드 등의 가입 요구를 거절할 수 있습니다.
- 대출 계약시 부당한 담보나 보증, 또는 제3자의 연대보증 요구에 응하지 않도록 주의하세요.

2 금융상품 이용시

- 신용상태가 개선되었다고 판단되면 금리인하요구권을 적극 활용하세요.
- 불이익이나 중도상환수수료 부담 없이 일정기간 내 청약철회권을 활용할 수 있습니다.

3 금융상품 계약 종료시

- 대출일로부터 3년이 경과하면 중도상환수수료가 면제되지만, 대환대출시 중도상환수수료 부과기한(3년)이 새롭게 기산될 수 있음을 유의하세요.
- 피담보채무를 모두 변제하였다면, 담보에 대한 근저당 설정 유지 또는 해지 의사를 명확히 표시하세요.

I. 금융소비자 유의사항

1 금융상품 계약 체결시

▣ 금융상품 계약 체결 관련 불공정영업행위 유형

- ▶ 대출 계약체결과 관련하여 다른 금융상품 계약체결을 강요하는 행위
- ▶ 대출 계약체결과 관련하여 부당한 담보 또는 보증을 요구하는 행위
- ▶ 연계·제휴서비스를 부당하게 축소 또는 변경하는 행위
- ▶ 자기 또는 제3자의 이익을 위해 특정 대출 상환방식을 강요하는 행위 등

① 대출 계약시 원하지 않은 예·적금, 보험, 신용카드 등의 가입 요구를 거절할 수 있습니다.

◆ (사례) A씨는 '24.5월 전세자금대출을 받기 위해 금융회사에 방문하였으나, 신용카드를 발급해야만 대출이 가능하다고 하여 다른 금융회사에서 대출을 받음
→ 대출 계약시 다른 금융상품 가입을 필수 조건으로 요구하는 것은 금지됨

- 「금소법」(§20)상 금융회사는 대출성 상품*의 계약체결과 관련하여 금융소비자의 의사에 반하여 다른 금융상품의 계약체결**을 강요 (일명 ‘꺾기’)할 수 없습니다.

* 대출, 신용카드, 리스, 할부금융, P2P연계대출, 대부상품 등

** 자신이 판매하는 다른 금융상품의 계약체결뿐만 아니라, 제3자의 명의를 사용하거나 다른 금융회사를 통해 다른 금융상품의 계약을 체결하는 경우도 포함

- 따라서, 금융회사가 다른 금융상품(예·적금, 보험, 신용카드, 펀드 등)을 가입해야만 대출이 가능하다고 안내하는 등 ‘꺾기 행위’가 의심될 경우 금융상품 가입을 거절하시기 바랍니다.
- 한편, 대출*실행일 전·후 1개월 내에 다른 금융상품 계약을 체결 (예: 일정규모 이상의 보험·펀드)하는 것은 금융소비자의 의사와 관계없이, ‘꺾기 행위’로 간주하여 일부 제한**됩니다.

* 보험약관대출, 신용카드대출, 기존 대출의 기한연장 등 제외

** 금융소비자가 우대 혜택(대출금리 할인 등)을 받기 위해 ‘꺾기 간주 행위’에 해당하지 않는 예·적금 가입, 신용카드 발급 등을 자발적으로 선택하는 것은 가능

대출실행일 전·후 1개월 내에 계약체결 시, '꺾기'로 간주하여 제한되는 주요 행위

대상 금융상품	취약 차주 ^{주1)}	그 밖의 차주
보장성 상품	계약체결 금지	월지급액이 대출금 1% 를 초과하는 상품의 계약체결 금지
일부 투자성 상품 (펀드, 금전신탁 등)	계약체결 금지	월지급액이 대출금 1% 를 초과하는 상품의 계약체결 금지 (단, 법인차주는 제한 없음)
예금성 상품 ^{주2)}	월지급액이 대출금 1% 를 초과하는 상품의 계약체결 금지	(제한 없음)

주1) 중소기업(대표자 포함), 개인신용평점 하위 10%에 해당하는 사람, 피성년·피한정후견인

주2) 소액 예금성 상품(월지급액 10만원 이하 및 총지급액 100만원 이하)은 제외

② 대출 계약시 부당한 담보나 보증, 또는 제3자의 연대보증 요구에 응하지 않도록 주의하세요.

- ◆ (사례) B주식회사는 시설자금대출을 받기 위해 금융회사와 부동산담보 계약을 체결하면서 담보되는 채권의 범위를 정당한 사유 없이 포괄근담보로 지정
- 대출 계약시 통상적으로 요구되는 범위보다 많은 담보·보증을 요구하는 것은 금지됨

- 금융회사는 대출성 상품의 계약체결과 관련하여 담보 또는 보증이 불필요함에도 이를 요구하거나, 해당 계약체결에 통상적으로 요구되는 범위보다 많은* 담보 또는 보증을 요구할 수 없습니다.

* 대출의 규모·조건, 차주의 신용도, 담보 또는 보증의 규모·종류, 금융회사의 대출 취급기준, 업계의 관행 등을 종합적으로 감안하여 판단

- 또한, 법규상 예외적으로 허용된 경우가 아니라면 제3자의 연대보증을 요구하는 행위 역시 원칙적으로 금지됩니다.

금융회사가 제3자의 연대보증을 요구할 수 있는 예외적인 경우

대출유형	금융회사가 연대보증을 요구할 수 있는 제3자
개인대출	- 사업자등록증 상 대표자가 대출시, 해당 등록증에 기재된 다른 대표자 - 분양대금 대출시, 분양사업자 및 건축물의 시공사
법인대출	해당 법인의 대표이사·최대주주·지분율 30% 초과 보유 주주, 계열회사, PF 사업에 따른 이익 공유 법인, 분양대금 대출시 분양사업자·시공사 등
조합·단체대출	해당 조합·단체의 대표자

- 따라서, 대출 과정에서 부당한 담보·보증 또는 제3자의 연대보증 (예외사유 제외)을 요구받는 경우 재산권 침해 등 피해가 발생할 수 있으므로 이에 응하지 말고 금융감독원(☎1332)으로 문의하시기 바랍니다.

2 금융상품 이용시

◆ 금융상품 이용 관련 불공정영업행위 유형

- ▶ 금융소비자의 **금리·보험료 인하 요구**를 정당한 사유 없이 거절 또는 지연하는 행위
- ▶ 금융소비자의 청약철회를 이유로 **불이익**을 부과하는 행위
- ▶ 임직원 등이 **업무와 관련하여 편익을 요구하거나 제공받는 행위**

① 신용상태가 개선되었다고 판단되면 금리인하요구권을 적극 활용하세요.

◆ (사례) C씨는 신용평점이 상승하고 채무가 감소하자 금융회사 대출 2건에 대해 온라인을 통해 간편하게 금리인하요구권을 행사하고 금리인하를 적용받음

- ‘금리인하요구권’은 대출 등을 이용하는 금융소비자가 본인의 신용상태가 개선된 경우 금융회사에 금리인하를 요구할 수 있는 권리입니다.
 - 이에 금융회사가 전차주에 대해 금리인하요구권을 정기적으로 안내(年 2회)하고, 별도로 신용도가 높아진 경우 등 수용가능성이 높은 차주를 선별하여 추가 안내도록 하고 있습니다*.
- * “소비자 안내를 강화하고 공시를 개선하는 등 금리인하요구제도의 실효성을 제고하겠습니다” 보도자료('23.2.10.) 참고
- 만일, 금융회사가 금융소비자의 금리인하 요구를 정당한 사유 없이 거절하거나 처리를 지연할 경우 불공정영업행위에 해당합니다.
- 따라서, 금융소비자는 본인의 신용상태가 개선*되었다고 판단되면 신청횟수, 신청시점에 관계없이 금리인하 요구가 가능합니다.
 - * (개인) 소득증가(취업, 승진, 이직, 전문자격 취득 등), 재산증가, 개인신용평점 상승 등 (법인·개인사업자) 재무상태 개선, 신용등급(평점) 상승 등
- 또한, 일반적으로 고금리인 신용카드 현금서비스·리볼빙(일부결제금액 이월약정) 이용시에도 대출과 마찬가지로 금리인하 요구가 가능합니다.

※ 금리인하요구권 처리절차 등 (은행법 §30의2 등)

(처리절차)



(수용여부 판단시 고려사항)

- ▶ 신용상태가 금리에 영향을 미치는 대출상품인지 여부
- ▶ 신용상태 개선 정도가 금리 재산정에 영향을 미치는 수준인지 여부 등

② 불이익이나 중도상환수수료 부담 없이 일정기간 내 청약철회권을 활용할 수 있습니다.

- ◆ (사례) D씨는 대출을 잘못 신청하여 대출실행일 익일에 대출 철회를 요청하였으나, 금융회사는 대출 철회를 위해 비용(위약금 등) 납부를 요구
- 금융회사는 청약 철회와 관련하여 제3자에게 지급한 제세공과금, 근저당설정비 등 실제발생 비용의 반환을 요구할 수 있으나, 추가 비용의 납부를 요구할 수 없음

- 「금소법」(§46)상 일반금융소비자는 금융상품 가입 후 일정기간 내에 자유롭게 계약을 철회할 권리('청약철회권')가 있습니다.

* 전문금융소비자(금융회사, 주권상장법인 등)가 아닌 금융소비자

금융상품 유형별 청약철회 가능기간

구 분 ^{주1)}	청약철회 가능기간 ^{주2)}
보장성	보험증권 수령일로부터 15일과 청약일로부터 30일 중 먼저 도래하는 기간 이내
투자성·자문	계약서류 제공일 또는 계약체결일로부터 7일 이내
대출성	계약서류 제공일 계약체결일 또는 계약에 따른 대출금 지급일로부터 14일 이내

주1) 단, 일부 상품(할부금융, 연계대출, 지급보증 등)은 청약 철회 불가

주2) 금융소비자와 금융회사등 간에 더 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간 내에 철회 가능

- 만일, 금융회사가 청약철회권 행사를 이유로 금융소비자에게 불이익을 부과할 경우 불공정영업행위*에 해당합니다.

* 동일 회사에 동일 유형의 금융상품 계약에 대해 1달 내 2번 이상 철회의사를 표시한 경우 제외

- 한편, 대출성 상품의 경우 청약철회 시 수수료를 부담하지 않는* 등 중도상환보다 일반적으로 유리하므로 이를 적극 활용하시기 바랍니다**.

* 예) 청약철회 시에는 실제 발생비용(원금, 이자, 인지세, 근저당설정비 등)만 반환하면 되나, 중도상환수수료에는 실제 발생비용 외에 금융회사의 기회비용 등이 포함

** "대출받은 후 14일 이내 취소하고 싶다면 대출 청약철회권을 적극 활용하세요" 보도자료(24.4.17.) 참고

※ 대출 청약철회와 중도상환 비교 사례 (중도상환수수료가 있는 경우)

(대출종류·금액) 신용대출 1억원 (대출금리) 5% (만기) 2년 (대출이용기간) 8일
(부대비용) 인지세 35,000원 납부(은행은 35,000원 별도 납부)

구분	청약철회	중도상환	비교
비용	중도상환수수료*	-	대출 잔존기간에 대해 발생
	반환 부대비용	35,000원	인지세 은행 부담분 반환
	총 비용	35,000원	청약철회권 행사가 유리
신용평가	대출기록	삭제	미삭제

* 대출금액 × 수수료율 × 대출 잔존기간 / 만기일수 = 1억원 × 0.6%(가정) × (722일 / 730일) = 593,425원

◆ 단, 중도상환수수료가 면제되는 경우(예 : 예금담보대출) 등에는 중도상환이 유리할 수 있음

3 금융상품 계약 종료시

◆ 금융상품 계약종료 관련 불공정영업행위 유형

- ▶ 대출일로부터 3년이 경과하였음에도 중도상환수수료를 부과하는 행위
- ▶ 채무 변제 이후 담보제공자에게 근저당 설정 유지 여부를 확인하지 않는 행위
- ▶ 금융소비자가 계약 해지 요구시 다른 금융상품으로의 대체 권유를 하는 행위 등

① 대출일로부터 3년이 경과하면 중도상환수수료가 면제되지만, 대환대출시 중도상환수수료 부과기한(3년)이 새롭게 기산될 수 있음을 유의하세요.

◆ (사례) E씨는 '20.7월 주택담보대출을 받고 '23.7월 대출금을 증액한 후 '24.1월 대출금을 상환하였는데, 상환시점이 최초 대출일부터 3년 경과했음에도 금융회사가 중도상환수수료를 부과한 것은 부당하므로 환급해 줄 것을 요구
→ 대출기간 중 대출금을 증액하는 경우 기존 계약과 '사실상 동일한 계약'으로 보기 어려워, 증액 후 3년 이내 상환시 중도상환수수료가 부과될 수 있음

- 금융회사는 금융소비자가 대출실행일부터 3년이 경과한 이후에 대출을 상환하는 경우 중도상환수수료를 부과할 수 없습니다.
- 또한, 기존 대출계약을 해지하면서 신규 대출계약을 체결하는 경우라면, 신규 계약의 성격을 살펴야 합니다.
 - 신규 계약이 기존 계약과 사실상 동일*하다면, 기존 계약과 신규 계약의 유지기간을 합해 3년이 경과하는 경우에 중도상환수수료가 면제됩니다.

* 기존 대출의 기한연장, 정책자금대출을 은행자금대출로 대환(은행 자금조달방식만 변경) 등

- 그러나, 신규 계약의 주요내용이 변경되는 등 기존 계약과 사실상 동일하지 않다면, 신규 계약일로부터 3년 이내 상환 시 중도상환 수수료가 부과될 수 있음을 유의하시기 바랍니다.

* 예) 대출금 증가, 담보 변경 등(단, 계약의 주요내용 변경 여부는 구체적 사실관계에 따라 상이)

② 피담보채무를 모두 변제하였다면, 담보에 대한 근저당 설정 유지 또는 해지 의사를 명확히 표시하세요.

◆ (사례) F씨는 담보대출 상환후 금융회사에 근저당 설정 해지를 요청하였으나, 10여년이 경과한 최근까지 근저당권이 계속 유지되어 재산권 행사 불가 등 손해 발생

- 금융회사는 근저당권의 피담보채무가 모두 변제된 경우 담보제공자에게 근저당 유지 의사를 확인하여야 합니다.
 - 이는 대출 상환시 근저당의 소멸 여부 등을 명확히 하여 금융 소비자 피해를 예방하기 위함입니다.
- 한편, 담보를 제공한 금융소비자는 피담보채무가 모두 변제된 경우 담보에 대한 근저당 설정 유지 또는 해지 의사를 명확히 표시하기 바랍니다.
 - 근저당을 해지할 경우 말소비용*은 통상 담보를 제공한 금융소비자가 부담하므로, 향후 해당 금융회사로부터 담보대출을 다시 받을 가능성 등을 고려하여 해지 여부를 결정하기 바랍니다.

* 약 5~8만원 수준

II. 향후 계획

- 앞으로도 금융감독원은 금융소비자의 금융 생활에 실질적인 도움이 되는 정보를 알려드리고, 금융소비자의 권익을 침해하는 불공정 영업행위를 방지하기 위해 적극적으로 대응할 예정입니다.
 - 특히, 금리인하요구권, 청약철회권 등 금융소비자 권리 행사를 방해하는 행위를 근절하는 한편, 관련 금융소비자 안내도 강화*할 예정입니다.
- 예) 금융회사의 업무방법서, 상품안내 스크립트 및 모바일 앱 안내 문구 등을 개정하여 대출 청약철회권에 대한 금융소비자 안내를 강화토록 금융업계 지도('24.6월)
- 아울러, 불공정 금융관행 발굴 및 개선 등 공정한 금융거래 질서 확립을 위해 필요한 조치를 신속하게 시행해 나가고자 합니다.

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

불임1

「금소법」상 금융회사의 불공정영업행위 금지 개요

- (정의) 「금소법」(§20)에서는 금융상품판매업자등*이 우월적 지위를 이용하여 금융소비자의 권익을 침해하는 행위(이하 ‘불공정영업행위’)를 금지하고 있습니다.

* 금융상품직접판매업자(은행·보험사 등), 금융상품판매대리·중개업자(보험대리점·대출모집인 등) 및 금융상품자문업자

※ 불공정영업행위 주요 유형 ☞ '불임2' 참고

- (적용대상) 불공정영업행위 금지 원칙은 금융상품 유형이나 금융소비자 특성(일반·전문금융소비자)에 관계없이 공통적으로 적용됩니다.

「금소법」상 금융상품 유형

구 분	대 상(예시)
예금성 상품	은행·저축은행·신협의 예·적금 등
투자성 상품	주식·펀드·파생상품·신탁계약·투자일임계약·P2P연계투자 등
보장성 상품	생명보험·손해보험·신협공제 등
대출성 상품	대출·신용카드·리스·P2P연계대출·대부상품 등

- (위반시 제재 등) 금융상품판매업자등이 불공정영업행위 규제를 위반할 경우, 기관* 및 소속 임직원에 대한 제재가 가능합니다.

* (과징금) 위반행위 관련 수입등의 50% 이내, (과태료) 1억원 이하 등

- 또한, 금융소비자는 계약 체결에 대한 위반사항을 안 날부터 1년 이내 (단, 계약일로부터 5년 이내)에 해당 계약의 해지를 요구(§47)할 수 있으며
- 만일, 금융상품판매업자등이 고의 또는 과실로 동 규제를 위반하여 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우에는 손해배상 책임(§45)이 있습니다.

불임2

「금소법」상 금융회사의 불공정영업행위 금지 주요내용

구 분	법	시행령 및 감독규정
공통	업무와 관련하여 편익을 요구하거나 수령	
	연계·제휴서비스등을 부당하게 축소·변경 (상응하는 서비스를 제공하거나 휴업·파산·경영위기 등에 따른 불가피한 경우 제외)	축소·변경사실을 충분히 미고지 금융소비자에게 불리하게 축소·변경 (3년 이상 제공 후 수익성이 현저히 낮아진 경우 제외)
	그 밖에 우월적 지위를 이용하여 금융소비자의 권익 침해	금융소비자의 계약변경·해지 요구에 정당한 사유없이 금전 요구하거나 불이익의 부과
		금리·보험료 인하요구를 정당한 사유없이 거절하거나 처리 지연
		적합성원칙에 따라 확인한 금융소비자 정보를 정당한 사유없이 금리 등에 미반영
		금융소비자의 계약해지를 막기 위하여 재산상 이익 제공, 다른 금융상품으로의 대체 권유, 해지시 불이익에 대해 과장된 설명
		청약철회를 이유로 불이익 부과
		정당한 사유없이 계약상 예치금 미지급
		담보·보증 대상 채무를 특정하지 않거나 장래 다른 채무에도 담보·보증 적용 계약 체결
		계약 변경·해지를 이유로 수수료 등의 지급을 부당하게 요구 등
대출성 상품	금융소비자의 의사에 반하여 다른 금융상품의 계약체결 강요	차명으로 또는 다른 판매업자를 통해 계약체결 강요 등 금전제공계약 전후 1개월 내 취약차주 등과 특정 금융상품 계약 체결
	부당하게 담보 또는 보증 요구	담보·보증이 필요없음에도 요구 통상 요구되는 범위보다 과도하게 요구
	자기 또는 제3자의 이익을 위하여 금융소비자에게 특정 대출 상환방식 강요	
	3년 이내 상환 및 법령상 허용되는 경우가 아님에도 중도상환수수료 부과	
	제3자의 연대보증 요구	단, 개인대출은 사업자등록증상 공동대표자, 분양대금 대출시 분양사업자 및 시공사 허용 단, 법인대출은 해당법인의 대표이사, 최대주주 계열회사 등 허용
보장성 상품	그 밖에 우월적 지위를 이용하여 금융소비자의 권리 침해	채무 변제 이후 담보제공자에게 균저당 설정 유지 여부 미확인 등
	그 밖에 우월적 지위를 이용하여 금융소비자의 권리 침해	보장성 상품 계약체결을 위해 금융상품 계약체결 관련 이자율 우대 등 특혜 제공