



금융감독원

보 도 자 료



금융은 튼튼하게 소비자 행복하게

보도	2022.12.1.(목) 조 간	배포	2022.11.30.(수)		
담당부서	금융상품판매분석국 판매분석총괄팀	책임자	국 장	이영로	(02-3145-8320)
		담당자	부국장	최용욱	(02-3145-8314)

불완전판매 리스크분석 정보공유를 통해 금융회사의 자율적 소비자보호 내부통제를 강화해 나가겠습니다.

1

추진 배경

- 그간 금융감독원은 금융상품 불완전판매 예방을 위해 금융회사로부터 정가·수시로 고령자 가입비율 등 금융상품 판매정보를 제출받아 분석하고
- 금융상품 판매와 관련한 민원동향도 주기적으로 분석하여 불완전 판매 우려가 있다고 판단되는 경우 현장점검 실시 등 주로 사후적 감독목적에 활용해 왔습니다.

➡ 금융감독원은 금융회사의 자율적인 소비자보호 강화 유도를 위하여 금융회사가 이러한 불완전판매 리스크를 스스로 점검하여 개선할 수 있도록 금융감독원의 분석정보를 적극 공유·협력하고자 합니다.

2

주요 내용

가

그간의 불완전판매 리스크분석 정보 활용

- ① (불완전판매 리스크분석 정보) 금융감독원은 금융회사로부터 주로 원금손실 가능성이 있는 펀드, 파생결합증권, 변액보험 등의 안정성향투자자·고령자 가입비율 등을 제출받아
- 타 금융회사 대비 동 비율이 크게 높은 등 리스크 우려가 있는 경우 현장 점검을 실시하는 등 주로 사후적 감독업무에 활용해 왔습니다.

② (불완전판매 민원분석 정보) 또한, 금융상품 설명 불충분 등을 이유로 금융감독원에 접수된 민원동향 등을 주기적으로 분석하여

- 민원이 지속 다발하거나 크게 증가한 회사 등에 대하여 경영진 면담·현장점검 등을 통해 민원 감축을 유도해 왔습니다.

나 자율적 점검개선 등을 위한 금융회사와의 정보공유 강화

□ 앞으로는 불완전판매 리스크에 대해 금융회사 스스로 그 내용을 점검하여 필요시 내부통제제도 등을 개선할 수 있도록 분석 자료를 사전에 공유*하겠습니다.

* 우선 반기별 분석자료를 공유하고 운영성과 등을 보아가며 추가 확대

- 청약철회비율, 고령자가입비율 등이 업계평균보다 높거나 비율이 급증하는 경우 이러한 분석 정보를 제공하고,
- 불완전판매 민원에 대해서도 발생건수, 업계대비 증감률, 상품별·채널별 발생 정보 등을 해당회사에 제공하여 금융회사 스스로 판매정보 및 판매과정의 절차 준수 여부 등을 점검할 수 있도록 할 예정입니다.

< 분석정보 제공 예시 >

● 불완전판매 리스크분석

분석정보	① 고위험 펀드		분석정보	② 변액보험	
	A 증권	증권사 평균		B 생보	생보사 평균
안정성향 투자자 비율	○○ %	△△ %	청약철회 비율	○○ %	△△ %
고령자 가입비율	○○ %	△△ %	고령자 가입비율	○○ %	△△ %
□□□ 비율	○○ %	△△ %	□□□ 비율	○○ %	△△ %

● 불완전판매 민원분석

구 분	'21.상반기 건수(A)	'22.상반기 건수(B)	증감(B-A)		
			건수	증감률	업계 증감률
불완전 판매 민원건수	○○○ 건	○○○ 건	○○ 건 ↑	△△ % ↑	□□ % ↑

※ 주요 민원발생 상품 : 종신보험 ○○건(△△%), 연금·저축보험 ○○건(△△%) 등
주요 민원발생 판매채널 : 보험대리점 ○○건(△△%), 전속설계사 ○○건(△△%) 등

□ 금융회사는 이러한 자율적인 점검을 바탕으로 필요시 판매인력 교육강화 등 소비자보호 내부통제체계를 개선*해 나가고,

* ㉠ 상품개발 : 소비자위험요인 검토를 위한 부서간 사전협의 강화 및 약관 등 개선

㉡ 상품판매 : 상품설명 강화를 위한 설명서 보완 및 판매인력 교육 강화 등 판매절차 개선

㉢ 판매후관리 : 특정민원 다발에 대한 소비자 안내 강화 등 민원처리·응대절차 등 개선

- 금융감독원은 금융회사가 불완전판매 예방을 위한 내부통제 체계를 자율적으로 개선하는 경우 금융소비자보호 실태평가시 관련 평가항목을 우대하는 등 인센티브를 제공할 예정입니다.

3

향후 계획

□ 앞으로도 금융감독원은 금융회사의 자율적인 소비자보호 내부통제 체계 개선을 통해 금융회사가 보다 책임있는 소비자보호에 나설 수 있도록 금융회사와의 정보공유 및 협업 등을 확대해 나갈 예정입니다.

□ 이복현 원장도 최근 어려운 경제상황 하에서 금융상품의 불완전 판매 등으로 소비자들이 불편을 겪지 않도록 노력할 필요가 있으며,

- 금융회사 전반의 내부통제 등이 잘 작동되기 위해서는 검사 등 사후적 감독업무와 함께 사전예방적 감독업무도 중요하다고 강조하면서
- 금융회사들이 자율적 내부통제 개선 등에 활용할 수 있는 정보의 공유·협력을 확대해 나갈 필요가 있다고 당부하였습니다.