

보도	2022.12.12.(월) 조간	배포	2022.12.9.(금)		
담당부서	금융민원총괄국 민원조사팀	책임자	팀장	손희원	(02-3145-5532)
		담당자	선임조사역	박윤정	(02-3145-5535)

비대면 금융거래 민원 현황 및 소비자 유의사항 안내

I. 배 경

- 코로나 팬데믹 장기화 및 금융환경의 디지털화 등에 따라 비대면 금융거래*가 확대되면서 관련 민원도 지속적으로 증가
 - * 인터넷, 모바일 등 비대면 채널을 이용한 계좌개설, 대출, 금융상품 매매, 보험가입 등
- 민원의 주요 내용은 비대면 금융거래시 온라인 매체 이용 관련 불편, 개인정보유출로 인한 금융범죄에 대한 피해구제 요청 및 비대면 채널을 통한 금융거래시 설명 불충분 등임
- 소비자 피해예방을 위해 주요 민원과 관련한 소비자 유의사항을 안내하고자 함

〈비대면 금융거래 주요 현황〉

- (은행) '15년 12월 비대면 계좌개설이 허용된 이후 비대면 계좌개설 비율은 '17년 44.4%(1,685만건)에서 '21년 76.1%(3,533만건)까지 지속적으로 상승
 - 만 65세이상 고령자의 비대면 계좌개설 비율은 6.4%에서 20.0%로 증가
- (금투) MTS·HTS*를 이용한 비대면 주식거래 비율은 '17년 58.5%(2,564조원)에서 '21년 71.3%(9,646조원)까지 확대
- (보험) TM·CM*을 통한 비대면 모집 비율은 '17년 10.0%(17.5조원)에서 '21년 11.3%(21.2조원)로 증가

* MTS(Mobile Trading System), HTS(Home Trading System): 핸드폰 또는 PC를 통한 거래시스템

* TM(Tele Marketing): 전화를 통한 모집, CM(Cyber Marketing): 인터넷을 통한 모집

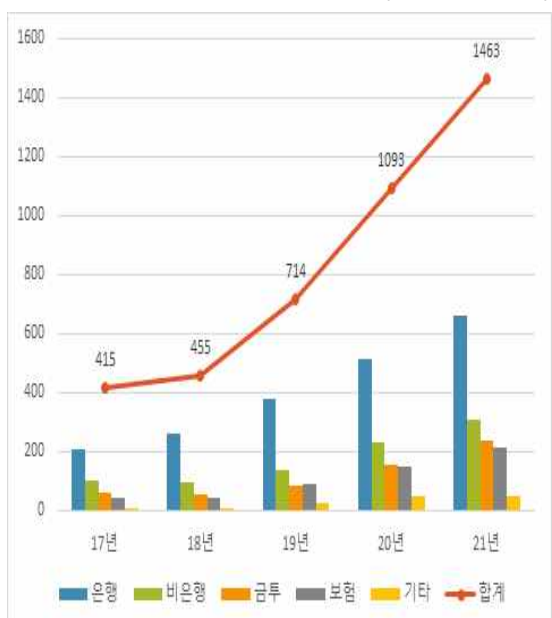
II. 민원 현황

- '17년 ~ '22년 9월 기간중 비대면 금융거래 민원은 총 5,069건으로 '17년 415건에서 '21년 1,463건으로 3배이상 증가
- (은행) 2,472건(48.8%)으로 가장 큰 비중을 차지하며, 내용은 주로 인터넷·모바일뱅킹 이용시 불편사항 및 금융범죄 관련
 - (비은행) 1,076건(21.2%)으로 주요 내용은 카드결제, 리볼빙 등 부가서비스에 대한 설명 불충분, 카드 부정사용 관련
 - (보험) 693건(13.7%)으로 주로 인터넷, 전화 등 비대면 채널을 통한 모집과정 중 설명 불충분이나 상품에 대한 이해부족 관련
 - (금투) 666건(13.1%) 중 HTS·MTS 전산장애, 비대면 개설 계좌의 거래 수수료 관련 민원이 다수

권역별 비대면 금융거래 민원 현황*

(단위 : 건, %)

연도 권역	'17	'18	'19	'20	'21	'22. 9월	합계
은행	205	259	379	513	658	458	2,472 (48.8%)
비은행	102	94	137	231	305	207	1,076 (21.2%)
보험	45	41	89	150	211	157	693 (13.7%)
금투	58	56	86	153	239	74	666 (13.1%)
기타**	5	5	23	46	50	33	162 (3.2%)
합계	415	455	714	1,093	1,463	929	5,069 (100.0%)



* 민원인이 '비대면' 금융거래로 기재한 민원건수

** 전자금융, 유사투자자문 등

Ⅲ. 소비자 유의사항

가 투자성향보다 위험성이 높은 금융상품투자는 신중하게 결정하세요

〈주요 민원사례〉

- A씨는 증권사 모바일 앱을 통해 수익률이 좋은 펀드를 찾아 매수하였으나 손실이 크게 발생하여, 온라인 거래시 고위험펀드의 위험성에 대한 설명이 충분하지 않았다고 민원을 제기

□ 표준화된 설명을 일방적으로 전달하는 비대면 거래의 특성상 나이, 투자경험 등 고객의 상황을 반영한 설명을 제공하는 등 고객맞춤 대응이 어려움

- 따라서 소비자는 금융상품의 성격 및 위험에 대하여 정확하게 이해하지 못하고 가입할 우려

□ 비대면 펀드투자의 경우 고위험 펀드에 투자하는 비율^{*1} 및 본인의 투자성향보다 높은 위험 단계 펀드에 투자하는 비율^{*2}이 대면거래보다 상대적으로 높아 위험에 쉽게 노출되는 경향

*1 대면 : 65.0% / 비대면 : 75.0%

*2 대면 : 12.1% / 비대면 : 23.8%

☞ (소비자 유의사항) 비대면 금융상품 거래시 ① 본인의 투자성향에 적합한 상품인지를 확인하고, ② 투자성향보다 위험등급이 높은 경우, 위험성 등을 유의깊게 살펴보고 신중히 투자하시기 바랍니다.


✓ 금융투자상품 매수시 투자설명서 등을 통하여 투자상품의 내용, 손실발생 위험, 환매소요기간, 수수료 등을 확인하시기 바랍니다.

나 전화(TM)로 보험가입시 내용을 정확히 이해하고 가입하세요

<주요 민원사례>

- B씨는 보험가입권유 전화를 받고 만기시에 환급이 가능한 것으로 설명을 듣고 가입하였는데, 이후 만기환급금이 없는 순수보장형 상품임을 알게 되어 해지를 요청
- C씨는 전화상담을 통해 질병치료가 보장되는 것으로 알고 보험에 가입하였는데, 보험금 청구 과정에서 해당 보험은 재해로 인한 사망·치료시에만 보장됨을 알고 불완전판매를 주장하는 민원을 제기

- 전화를 통한 보험 모집권유시 보험상품의 장점만을 강조하여 설명한 후, 판매시에는 표준스크립트에 따라 주요내용을 형식적으로 읽어주고 녹취한 사례로 인해 민원이 발생
 - 세부적인 내용을 파악하지 못하였음에도 전화모집 상담원의 설명에 의존하여 이해하였다고 대답한 경우에는
 - 전화모집의 특성상 설명불충분 사유로 계약취소 등이 어려울 수 있으며, 중도해지 시 납입보험료보다 환급금이 적을 수 있음

 **(소비자 유의사항)** 전화로 보험 가입시 이해가 어려운 경우에는 자세한 설명을 요청하거나 상품설명서를 통하여 구체적인 내용을 확인하고 가입하시기 바랍니다.

- ✓ 가입 이후에도 교부받은 약관 등 보험계약서류를 통해 보험상품의 내용을 확인하시기 바랍니다.
- ✓ 소비자는 원칙적으로 보험증권을 받은 날부터 15일, 청약일부터 30일 중 먼저 도래하는 기간내에 자유롭게 청약철회가 가능합니다.

다 개인정보 유출로 인한 금융범죄에 유의하세요

〈주요 민원사례〉

- 보이스피싱 사기범이 D씨의 개인정보를 탈취하여 저축은행 및 신용카드사에서 비대면 대출을 받는 등 피해가 발생하였다며 대출금에 대한 채무면제를 요청
- E씨는 자녀 사칭 문자에 속아 휴대폰에 원격조정 앱을 설치하였고, 사기범이 휴대폰에 저장된 신분증 사진 등을 이용하여 비대면으로 계좌를 개설하였다며 금융회사의 본인확인 절차가 미흡함을 주장

□ 금융회사는 비대면 계좌개설 또는 대출실행시 신분증 사본, 공인인증서 등을 활용하여 실명여부를 확인하고 있으나,

- 개인정보가 유출되는 경우 명의도용을 통한 계좌개설 또는 대출편취 등 금융범죄에 따른 소비자피해 발생

※ (참고) 본인명의 관련 정보 확인

- ① (휴대전화) 한국정보통신진흥협회 명의도용방지서비스: www.msafar.or.kr
- ② (금융정보) 금융감독원 금융소비자 정보포털 파인: www.fine.fss.or.kr
- ③ (공인인증서) 금융결제원 금융인증센터(My인증 발급·관리): www.yeskey.or.kr

👉 (소비자 유의사항) 신분증 등 개인정보 유출시 명의도용을 통한 계좌개설, 대출실행 등 금융범죄에 노출될 수 있습니다.

- ✓ 대환대출 안내, 택배알림, 지인사칭 전화·메세지 등을 이용하여 개인정보를 요구하는 경우 진위여부 확인이 필요합니다.
- ✓ 신분증이나 신용카드 사진을 휴대폰에 저장하는 경우 휴대폰 분실 및 해킹으로 인한 피해가 발생할 수 있습니다.
- ✓ 개인정보가 유출된 경우 '개인정보노출자 사고예방시스템'에 등록하여 명의도용으로 인한 피해를 예방할 수 있습니다.

라 플랫폼을 통한 거래시 금융회사의 정보를 꼼꼼히 살펴보세요

〈주요 민원사례〉

- F씨는 플랫폼을 검색하여 금리 3.1% 대출상품을 신청하였는데, 은행의 심사결과 실제 적용 금리는 4.2%였으며 플랫폼이 과장 광고로 고객을 유인하였다고 민원을 제기
- G씨는 플랫폼에서 신용카드 발급시 포인트를 제공한다는 광고를 보고 카드를 발급받았으나, 카드사는 G씨가 요건을 충족하지 못한다고 하며 혜택을 지급하지 않아 이에 대한 부담함을 주장

□ 접근 편의성 및 정보검색 기능을 갖춘 온라인 플랫폼을 활용한 금융거래가 증가*함에 따라 관련 민원도 증가

* (사례) 신용카드 발급 비율 : '19년 9.8% → '21년 32.9%

저축은행 개인대출 비율 : '19년 0.7% → '21년 상반기 18.4%

- 소비자가 플랫폼을 통한 계좌개설, 대출실행 또는 신용카드 발급시 해당 거래를 플랫폼과의 계약으로 오인 가능
- 플랫폼 광고에는 세부적인 거래조건이 안내되지 않을 수도 있으며, 플랫폼의 조회 결과는 확정된 내용이 아니므로 금융회사에서 실제로 적용하는 계약조건과 다를 수 있음

👉 (소비자 유의사항) 플랫폼 검색을 통한 거래시 금융회사의 약관 및 상품설명서 등을 유의깊게 살펴보시기 바랍니다.

- ✓ 대출상품 비교시 조회되는 대출한도 및 금리 등은 실제 금융회사의 심사결과와 다를 수 있습니다.
- ✓ 플랫폼을 통하여 광고하는 계좌개설 이벤트, 신용카드 신규발급 혜택 등에 대하여 적용대상 여부 확인이 필요합니다.

마 온라인 거래가 어려운 소비자를 위한 다양한 서비스를 활용하세요

〈주요 민원사례〉

- H씨는 수수료가 저렴한 온라인 펀드상품을 매수하고자 하였으나, 인터넷 이용이 익숙하지 않아 어려움을 겪었는바, 비대면 매체 사용이 어려운 고령자들을 위한 대책을 마련해줄 것을 건의
- I씨는 시각장애로 인해 은행 모바일앱 이용시 **화면 낭독기능**을 사용하는데 특수문자 인식이 제대로 되지 않아 개선을 요청

□ 금융거래의 디지털 전환, 비대면 금융거래 증가 등에 따라 금융기관의 오프라인 영업점이 지속적으로 축소*

* 최근 5년간 은행 10.2%, 증권사 18.4% 등 금융회사 영업점 축소

- 따라서 인터넷 환경에 익숙하지 않은 고령자·장애인이나 물리적 접근성이 떨어지는 격지의 금융소비자 불편이 우려

☞ **(소비자 유의사항) 소비자의 편의증진을 위한 금융회사의 다양한 서비스를 확인하시기 바랍니다.**

- ✓ 금융회사의 고령자 전용 상담창구나 상담전화 등을 이용하여 직원과 직접 통화하거나 쉬운 용어로 설명을 들을 수 있습니다.
- ✓ 고령자 또는 장애인 대상 거래 수수료 할인, 보이스 OTP 제공, 수화상담서비스, 금융회사 모바일 앱의 '고령자모드' 등을 활용하시기 바랍니다.
- ✓ 입출금 및 잔액조회 등 간단한 은행업무는 가까운 우체국에서도 가능합니다.

※ 다만, 금융회사마다 제공하는 서비스에 차이가 있을 수 있으므로 자세한 내용은 거래하는 금융회사에 문의하시기 바랍니다.