Ⅱ. 민원 발생현황 및 제도

1. 민원 발생원인 및 현황

금융감독원은 금융상담을 위해 전화 및 대면방식의 금융상담 서비스를 실시하고 있다. 이를 위해 전국에서 이용 가능한 콜센터인 '1332'를 2002년 6월부터 구축하고 2010년 11월에는 본 · 지원 통합콜센터의 형태로 운영하고 있다. 상담내용 중 민원 처리가 필요한 경우에는 별도로 민원을 신청 및 접수받아 금융감독원 직원이 처리하도록 하고 상담원은 금융민원 상담과 함께 민원서류를 작성하고 신청절차를 안내한다.

또한 2008년 7월 금융감독원과 금융위원회는 모든 금융민원을 한 곳에서 처리할 수 있는 '금융민원센터'를 개소하였다. 금융민원센터는 방문 또는 인터넷사이트 e-금융민원센터에 접속(http://www.fcsc.kr)하여 민원을 신청할 수 있다. 금융민원센터에서는 금융회사의 업무와 관련하여 금융소비자 등으로부터 인터넷, 우편, 내방 등 다양한 채널을 통해 제기되는 금융민원을 접수받아 사안별로 금융감독원 내 소관부서에 배정하여 처리하고 있다. 민원대상 금융회사는 은행, 증권 · 투신, 보험, 카드, 종합금융회사, 리스, 상호신용금고, 부동산신탁, 할부금융, 신기술금융, 신용협동조합, 신용정보회사 등이 해당된다.

가. 민원상담 현황

금융감독원이 발표한 자료에 따르면 2012년의 민원상담 건수는 39만 7천 건으로 지속적으로 증가 추세를 보이고 있다. 금융부문별 민원상담 현황을 살펴보면 은행과 보험이 가장 많은 민원상담 대상임을 알 수 있다.

〈표 Ⅱ-1〉 금융부문별 민원상담 현황

(단위: 건, (%))

구분	2007	2008	2009	2010	2011	2012
은행/비은행	85,571	78,726	103,984	98,812	122,435	117,032
	(38.8)	(32.5)	(34.6)	(32.0)	(32.0)	(29.4)
보험	74,985	74,345	95,176	92,523	107,452	112,557
	(34.0)	(30.7)	(31.7)	(30.0)	(28.0)	(28.3)
금융투자	8,695	9,055	10,641	8,827	11,163	10,966
	(3.9)	(3.7)	(3.5)	(2.9)	(2.9)	(2.8)
기타	51,501	80,004	90,605	108,358	142,058	156,891
	(23.3)	(33.0)	(30.2)	(35.1)	(37.1)	(39.5)
계	220,752	242,130	300,406	308,520	383,108	397,446

주: 1) 기타는 타 기관 관할 상담, 전화사기사건 신고상담 등이 포함됨.
2) 괄호는 비중임.
자료: 금융감독원, 보도자료.

나. 민원접수 현황

〈표 Ⅱ-2〉 금융부문별 민원접수 현황

(단위: 건, (%))

구분	2007	2008	2009	2010	2011	2012
은행/비은행	28,861	30,031	31,236	27,760	39,998	42,791
	(44.8)	(45.7)	(40.7)	(38.5)	(42.7)	(45.1)
보험	31,991	31,541	40,936	40,334	40,801	48,471
	(49.7)	(48.0)	(53.3)	(55.9)	(48.2)	(51.1)
금융투자	3,568	4,186	4,654	4,075	3,932	3,532
	(5.5)	(6.4)	(6.1)	(5.6)	(4.6)	(3.7)
계	64,420	65,758	76,826	72,169	84,731	94,794

주: 괄호는 비중임.
자료: 금융감독원, 보도자료.

다. 보험 민원의 발생원인

1) 민원발생 원인분석

보험소비자의 민원은 2012년 총 4만 8,031건으로 '보험모집'과 '보험금 산정 및 지급'에 대한 민원이 절반 이상인 55.2%를 차지하였다. 이 외에도 '면부책 결정'이 8.2%, '계약 성립 및 실효'가 8.0%, '고지 및 통지 의무 위반'이 3.8% 순으로 나타났다.

보험민원의 추이를 살펴볼 때 2000년대 초반에는 '보험금 지급 및 산정'에 대한 민원이 가장 많았으나 점차 '보험모집'에 대한 민원이 증가하고 있는 것으로 나타나 보험상품의 판매단계에서부터 보험금 지급단계까지의 과정에서 민원이 발생하고 있음을 알 수 있다. 타 업권과 비교하여 볼 때 보험 민원의 특징은 민원 건수 자체도 상대적으로 많은 편으로 나타났다. 그리고 민원유형의 측면에서 타 업권은 주로 상품별로 민원이 발생하고 있는 편이지만 보험민원의 특성은 보험상품 구매의 전 과정에서 다양하게 발생하고 있다.

소비자 민원 발생원인 가운데 큰 비중을 차지하는 항목은 2013년 상반기 기준 보험금 산정/지급(26.9%)과 보험모집(25.7%)으로 전체 민원 건수의 절반 이상을 차지했다. 이에 따라 보험모집 단계의 불완전판매 여부를 지속적으로 점검하고 보험금 산정과 지급에 있어서 소비자 만족도 개선이 요청되고 있다.

〈표 Ⅱ-3〉 보험권의 민원 발생원인

(단위: %, 건)

연도	보험모집	보험금 산정/지급	면부책 결정	계약성립/실효	고지/통지 의무위반	기타	계
2001	12.5	40.2	16.8	7.8	6.5	16.1	10,807
2002	13.5	36.1	19.0	8.1	6.5	16.9	11,097
2003	13.4	36.6	14.5	8.2	5.0	21.4	13,634
2004	18.0	31.3	15.0	9.1	4.4	22.1	16,537
2005	23.3	38.9	-	6.7	4.0	27.1	21,243
2006	21.9	34.2	-	5.3	4.4	34.3	27,171
2007	32.7	19.4	13.1	8.5	5.4	21.0	23,053
2008	28.1	28.7	8.8	7.1	4.4	23.0	28,369
2009	31.5	21.4	9.7	6.3	4.8	26.3	39,889
2010	26.5	23.1	7.7	5.9	4.6	32.2	39,451
2011	27.1	23.9	10.4	7.8	5.5	25.4	40,226
2012	28.1	27.1	8.2	8.0	3.8	24.8	48,031
2013 상반기	25.7	26.9	9.7	9.1	3.3	25.3	21,231

주: 1) 기타는 재산운용, 보험질서, 여신 등의 민원 및 제도 관련 질의 등(처리중인 민원 포함).
2) 계는 단순질의를 제외한 건수임.
자료: 금융감독원, 보도자료.

라. 민원수용률 현황

1) 금융분쟁 처리 실적 현황

〈표 Ⅱ-4〉 금융민원(분쟁) 처리 실적 및 피해구제율

(단위: 건, %)

구분	2007	2008	2009	2010
접수 건수	17,079	21,025	28,988	25,888
처리 건수	17,503	18,500	30,074	26,108
수용 건수	9,093	9,008	13,174	11,655
피해구제율	53.2	50.2	44.7	45.4

주: 피해구제율=신청인의 주장이 수용된 건수/실처리 건수(심청인 임의철회 관련분쟁 제외)*100
자료: 금융감독원(2011), 『금융소비자보호 백서』, p. 8u326.

〈표 Ⅱ-5〉 금융 권역별 분쟁접수 현황

(단위: 건)

구분	2010	2011	2012	2013
은행/중소서민	4,351	10,036	6,955	6,163
금융투자	788	763	442	18,394
보험	20,749	22,654	21,159	20,247
합계	25,888	33,453	28,556	44,804

자료: 금융감독원 분쟁접수 처리현황.

2) 금융분쟁조정신청 사건

(1) 처리현황

금융감독원이 설립된 1999년 이후 2012년 말까지의 14년간 금융분쟁조정 신청을 통하여 처리된 금융분쟁은 총 283,514건으로 연평균 약 2만 건을 상회하고 있으며, 매년 늘어나고 있는 추세를 보이고 있다. 이를 금융권역별로 구분하면 은행 · 중소서민금융 68,315건, 금융투자 12,126건, 보험 203,073건이다. 이 중 분쟁의 내용이 복잡하고 법률적 판단이 요구되어 금융분쟁조정위원회에 회부하여 처리한 건은 10,664건으로 전체 처리 건수의 3.8%이다.

전체 금융분쟁조정 처리 건수 중 금융분쟁조정위원회에 회부된 처리 건수의 비중이 2010년까지는 거의 0.3~0.6%로 낮게 나타나고 있다. 이는 분쟁조정 신청이 금융분쟁조정위원회에 회부되기 이전 사실조사 과정에서 그간에 축적된 금융분쟁조정위원회의 조정사례가 금융회사 및 신청인 간의 분쟁해결에 관한 선례로 원용되어 금융감독원장의 합의권고 등에 의하여 분쟁이 해결된 건이 많을 뿐만 아니라, 불합리하고 불공정한 금융제도나 관행이 지속적으로 개선되고 시정되어 왔기 때문이다.

한편 2011년과 2012년에는 금융분쟁조정위원회의 회부율이 크게 상승하였다. 이는 2011년도 상반기부터 부실 상호저축은행에 대한 대대적인 구조조정이 단행되면서 영업정지 상호저축은행의 후순위채권 불완전판매와 관련한 금융분쟁 신청이

크게 늘게 되었고, 그 분쟁 신청 건을 모두 금융분쟁조정위원회에 회부하여 심의 · 의결함에 따른 것이다.[8)]

〈표 Ⅱ-6〉 금융분쟁조정 처리 실적 추이

(단위: 건, (%))

연도	처리 건수	위원회 회부	회부율	금융권역별		
				은행 · 서민금융	금융투자	보험
1999	12,864	65	(0.5)	4,810	1,171	6,883
2000	13,259	57	(0.4)	3,988	1,328	7,643
2001	14,488	56	(0.4)	4,860	920	8,708
2002	15,153	52	(0.3)	6,084	753	8,316
2003	14,365	62	(0.4)	3,377	882	10,106
2004	17,592	83	(0.5)	5,177	646	11,769
2005	18,629	101	(0.5)	4,120	462	14,047
2006	18,091	92	(0.5)	2,188	416	15,487
2007	17,503	110	(0.6)	2,013	579	14,911
2008	18,500	105	(0.6)	3,705	670	14,125
2009	30,074	106	(0.4)	6,976	2,225	20,873
2010	26,108	115	(0.4)	4,281	861	20,966
2011	27,989	1,675	(6.0)	5,132	642	22,215
2012	38,915	7,976	(20.5)	11,632	601	26,682
합계	283,530	10,655	(3.8)	68,343	12,156	202,731

자료: 금융감독원(2013), 『금융분쟁조정사례집(보험)』, p. 7.

금융분쟁조정위원회에 회부되어 처리된 10,655건의 조정신청에 대한 처리결과를 금융권역별로 구분하면 은행 · 중소서민금융 9,806건, 금융투자 270건, 보험 579건이다. 은행 · 중소서민금융이 대다수를 차지하는 이유는 상기에서 설명한 바와 같이 상호저축은행 후순위채권 불완전판매 관련 분쟁이 다수 처리되었기 때문이다.

한편 신청인의 요청내용을 전부 또는 일부 인용하는 수용결정을 한 경우가 9,837건[9)]으로 평균 수용률은 92.3%[10)]에 이른다. 수용 건수와 수용률을 금융권역별로 구

8) 영업정지 저축은행 후순위채 관련 분쟁이 위원회에 회부된 것은 2011년 1,613건, 2012년 7,980건으로 총 9,563건임.

9) 저축은행 후순위채를 제외할 경우 698건임.

10) 저축은행 후순위채를 제외할 경우 63.9%임.

분하면 은행 · 중소서민금융의 경우 9,294건 94.8%[11], 금융투자의 경우 195건 72.2%, 보험의 경우 348건 60.1%이다.

〈표 Ⅱ-7〉 금융분쟁조정위원회의 처리 실적

(단위: 건)

연도	은행 · 서민금융			금융투자			보험			합계		
	인용	기각 각하	계	인용	기각 각하	계	인용	기각 각하	계	인용	기각 각하	계
1999	10	5	15	12	3	15	24	11	35	46	19	65
2000	8	5	13	14	1	15	21	8	29	43	14	57
2001	6	3	9	8	4	12	22	13	35	36	20	56
2002	4	3	7	17	1	18	18	9	27	39	13	52
2003	7	5	12	16	4	20	8	22	30	31	31	62
2004	6	11	17	14	11	25	21	20	41	41	42	83
2005	24	9	33	14	3	17	31	20	51	69	32	101
2006	14	7	21	18	3	21	28	22	50	60	32	92
2007	11	6	17	25	11	36	39	18	57	75	35	110
2008	14	13	27	12	11	23	35	20	55	61	44	105
2009	9	10	19	25	12	37	33	17	50	67	39	106
2010	22	4	26	14	9	23	46	20	66	82	33	115
2011	1,418	216	1,634	5	2	7	14	20	34	1,437	238	1,675
2012	7,741	215	7,956	1	0	1	8	11	19	7,750	226	7,976
합계	9,294	512	9,806	195	75	270	348	231	579	9,837	818	10,655

주: 각하는 소제기, 사실판단 곤란, 조정대상 부적합 등에 의한 것임.
자료: 금융감독원(2013), 『금융분쟁조정사례집(보험)』, p. 9.

(2) 금융권역별 처리 내용

① 은행 · 중소서민금융

2007년 이후의 금융분쟁 처리결과를 살펴보면, 분쟁조정 신청 건이 가장 많은 분야는 여신과 신용카드 부문인 것으로 나타났다. 주로 금융회사의 금리 및 수수료 적용에 대한 불만과 금융계약 쌍방간 권리의무 불이행과 관련하여 발생한 분쟁조정 신청 건이 주종을 이룬다. 그 다음으로는 대출에 대한 담보를 제공하거나 보증을 선자가

11) 저축은행 후순위채를 제외할 경우 155건, 63.8%임.

자신에게는 그 책임이 없음을 주장하거나 금융회사의 책임을 과다하게 청구하고 있음을 주장하며 면책 또는 담보 · 보증 책임의 감면을 요청한 신청이 많았음을 알 수 있다.

한편 금융회사의 금융상품 불완전판매와 관련한 피해구제 신청도 많았던 것으로 나타났다. 2008년에서 2010년까지는 펀드 판매와 방카슈랑스 등 은행의 금융상품 불완전판매와 관련된 분쟁조정 신청이 많았고, 2011년과 2012년에는 저축은행 후순위채 불완전판매 관련 분쟁조정 신청이 많았다.

② 금융투자

증권회사 직원 또는 제3자가 임의로 본인이 알지 못하는 증권매매를 하여 손실이 발생한 경우 또는 신청인이 증권회사 직원에게 알아서 매매해 달라고 하였으나 그 후 손실이 발생하여 이에 대한 손실보전을 요구한 경우 등 일임 및 임의매매와 관련된 신청이 가장 많았다.

특히 2009년에는 은행권과 마찬가지로 글로벌 금융위기에 따른 펀드손실로 인하여 펀드판매 등과 관련한 분쟁조정 신청이 많았고, 또한 그 해에는 증권회사의 전산장애로 인한 매매주문 피해구제 요청도 다수 있었다.

③ 보험

보험모집 과정에서 모집인 등으로부터 보험계약의 중요한 내용에 대해 설명을 듣지 못하였다는 이유 등으로 계약해지나 보험금 환급 등을 요구하는 분쟁조정 신청이 2009년부터 급격히 늘어났으며, 보험금 지급의 적정성 여부를 둘러싼 분쟁도 최근 들어 크게 늘었다.

또한 보험계약자가 보험회사에 보험금 지급을 청구하였으나, 보험회사가 보험계약 내용인 보험약관 상의 보상하지 아니하는 사유에 해당한다고 하여 보험금 지급을 거절함으로써 발생되는 면 · 부책 결정과 관련된 신청도 많았으며, 보험금 지급 지연에 따른 불만성 분쟁도 많은 비중을 차지하고 있다.

〈표 Ⅱ-8〉 금융분쟁 유형별 처리 실적

(단위: 건)

구분		2008	2009	2010	2011	2012	2013
은행·중소서민	여신	754	1,182	1,105	1,121	523	807
	담보(보증)	370	658	627	388	230	310
	예·적금	225	325	299	304	110	270
	신용카드	687	778	867	859	842	942
	펀드 관련	1,307	3,434	804	237	147	104
	방카슈랑스	139	296	234	138	177	213
	기타[1]	223	303	345	2,085	5,318	4,916
	소계	3,705	6,976	4,281	5,132	7,347	7,562
금융투자	일임/임의매매	137	190	149	122	140	146
	펀드 등 수익률	248	1,136	365	112	34	17
	전산장애	56	503	63	90	57	37
	매매주문(반대매매)	76	150	75	68	51	51
	부당권유	62	98	76	41	146	1,085
	기타[2]	91	148	133	209	61	137
	소계	670	2,225	861	642	489	1,473
보험	보험모집	2,641	5,561	5,472	5,925	5,767	5,443
	계약성립·실효	621	808	689	869	920	672
	고지의무위반	1,108	1,639	1,746	1,817	1,452	1,095
	면·부책 결정	2,370	3,854	3,182	4,051	3,051	3,540
	보험금 산정	2,806	4,584	6,149	5,582	4,677	5,635
	장해등급	1,287	1,256	958	637	473	428
	보험금 지급지연	2,781	2,344	1,201	2,189	4,114	2,888
	기타[3]	511	827	1,569	1,145	883	614
	소계	14,125	20,873	20,966	22,215	21,337	20,315
합계		18,500	30,074	26,108	27,989	29,173	29,350

주: 1) 저축은행 후순위채, 어음·수표, 수출입·외국환, 신용정보 등.
2) 고객예탁금·증거금 관련, 횡령·유용 등 금융회사 직원 비리 등.
3) 재산운용, 보험질서, 법률·약관해석질의, 휴면보험금, 뺑소니·무보험차량 사고 등.
4) 2012년, 2013년 데이터는 금융감독원 분쟁조정현황 발표자료에서 인용.

자료: 금융감독원(2013), 『금융분쟁조정사례집(보험)』, p. 11.

마. 소송 현황

〈표 Ⅱ-9〉 분쟁관련 소제기 현황

(단위: 건, %)

구분		신청 건 (a)	신청 전 소제기		신청 후 소제기		합계 (b)	비율 (b/a)
			신청인	금융사	신청인	금융사		
생명보험	대형사	2,780	2	0	4	5	11	0.4
	기타사	3,607	2	6	16	9	3	0.9
	계	6,387	4	6	20	14	14	0.7
손해보험	대형사	5,456	25	231	3	3	262	4.8
	기타사	3,125	5	128	2	4	139	4.4
	계	8,581	30	359	5	7	401	4.7

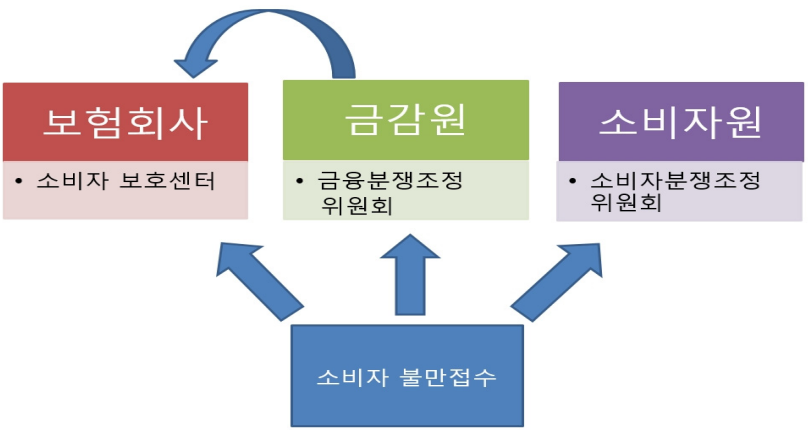
주: 1) 2014년 1월 1일~2014년 6월 30일 기준.
2) 신청 건: 분쟁조정 신청 건.
3) 소제기 건: 금융회사 또는 신청인 중 일방이 다른 당사자를 피고로 소송(민사조정 및 경매개시결정, 지급명령 등 포함)을 제기한 경우, 전기에 분쟁조정이 신청되었으나 당기에 소제기된 건도 포함.
자료: 생명보험협회, 손해보험협회.

2. 민원 프로세스 개요

현재 보험민원이 발생하면 이를 해결하기 위한 소송 외 분쟁해결 주체는 보험회사, 금융감독원 산하의 분쟁조정위원회, 한국소비자원 산하의 분쟁조정위원회 등 크게 세 곳이다. 우리나라는 영국과 같이 소비자가 분쟁조정위원회에 민원을 접수하기 전에 반드시 보험회사와 협의를 거쳐야 한다는 전치주의를 따르지 않고 있기 때문에 소비자들이 분쟁조정위원회에 민원을 바로 접수하는 것이 가능하다. 금융감독원 분쟁조정위원회에 접수할 것인지 한국소비자원 산하의 분쟁조정위원회 접수할 것인지는 전적으로 소비자의 선택에 달려 있다. 분쟁조정 절차나 결정사항의 법적 효력 측면에서도 금융감독원과 한국소비자원의 분쟁조정은 큰 차이가 없지만 현재로서는 대다수 보험민원이 금융감독원 분쟁조정위원회에서 취급되고 있다. 금융감독원 분쟁조정국에 접수된 민원 가운데 분쟁조정의 효율성을 기준으로 민원의 종류를 분류하고 보험회사와 소비자 간 분쟁조정이 먼저 이뤄지는 것이 타

당하다고 판단되는 사안에 대해서는 보험회사로 이첩시키는 경우가 상당수 발생하고 있다.

〈그림 Ⅱ-1〉 보험민원 프로세스 개요



가. 금융분쟁조정위원회

1) 위원회의 설치

금융분쟁조정위원회는 금융분쟁의 조정에 관한 사항을 심의·의결함으로써 금융회사 이용자의 기본적 권익을 보호할 목적으로 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」 제51조에 의거하여 설치되었다.[12] 금융감독원이 설립되기 이전에는 은행감독원, 증권감독원, 보험감독원 등 개별 금융 감독기관이 각각 해당 분야의 금융분쟁조정기구를 통해 운영하여 오다가 1999년 1월 1일 상기 법률에 따라 4개 감독기관이 통합되어 출범하면서 금융감독원 내에 단일 금융분쟁조정위원회를 설치하게 되었다. 동 위원회의 조정결정이 당사자에 의해 수락되었을 경우에는 재판상 화해와 동일한 효력이 인정되므로 동 위원회는 금융분쟁에 관한 준사법적 기구라고 할 수 있다.

12) 설치 당시의 법률 명칭은 「금융감독기구의 설치 등에 관한 법률」이었음.

2) 위원회의 구성

금융분쟁조정위원회는 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」에 의하여 위원장 1인을 포함하여 30인 이내의 위원으로 구성된다. 위원장은 금융감독원장이 소속 부원장 중에서 지명하는 자가 된다. 위원으로는 금융감독원장이 지명하는 소속 부원장보와 판사 · 검사 또는 변호사, 소비자단체의 임원, 금융회사 등에서 15년 이상 근무경력이 있는 자, 금융에 관한 학식과 경험이 있는 자, 전문의 등 각 분야에서 금융감독원장이 위촉한 자와 기타 분쟁의 조정과 관련하여 금융감독원장이 필요하다고 인정하여 위촉하는 자로 구성되며 그 임기는 2년으로 하되 연임이 가능하다. 그리고 금융분쟁조정위원회의 사무 및 위원장의 지시사항을 처리하기 위한 간사 1인은 금융감독원 분쟁조정국장이 맡는다.

3) 위원회의 회의

금융분쟁조정위원회의 회의는 회부 안건의 내용에 따라 은행 · 금융투자분야, 보험분야별로 매 회의 시 위원장이 지명하는 7인 이상 11인 이하의 위원으로 구성되며 위원장이 소집한다. 회의는 매월 첫째 주와 셋째 주 화요일에 소집함을 원칙으로 하되, 필요 시 수시로 소집할 수 있으며, 구성원 과반수 출석과 출석위원 과반수 찬성으로 의결한다. 금융감독원장은 위원회의 의결사항이 위법하거나 공익에 비추어 심히 부당하다고 판단되는 때에는 재의를 요구할 수 있으며, 이때는 구성원 3분의 2 이상의 출석과 출석위원 3분의 2 이상의 찬성으로 재의결한다.

위원회의 회의는 비공개이나 위원장이 필요하다고 인정하는 경우에는 당사자나 기타 이해관계인에게 회의에 출석하여 의견을 진술하게 할 수 있다. 또한 위원은 일정한 사유가 있는 경우에 당사자의 기피 또는 제척신청에 의하여 당해 사건의 심의 · 의결에서 제외될 수 있으며, 위원이 제척 · 기피의 사유에 해당되면 위원 스스로 당해 사건의 심의 · 의결을 회피할 수 있다.

4) 금융분쟁의 조정대상 및 절차

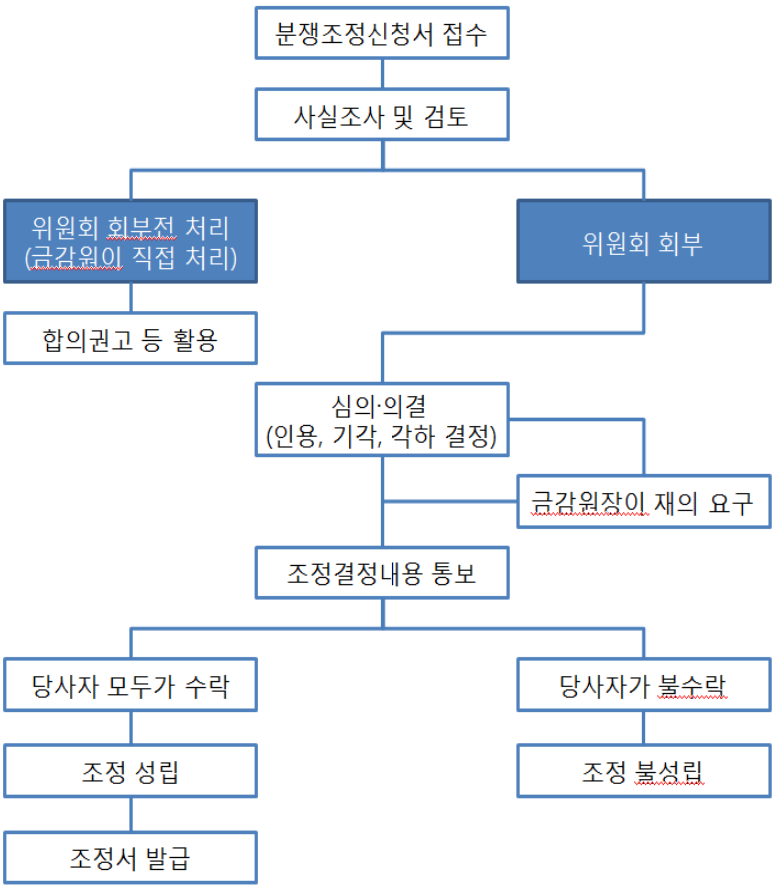
금융소비자 및 기타 이해관계인은 금융회사와 금융거래나 기타 금융업무와 관련 분쟁이 발생한 때 당사자의 성명, 주소와 분쟁조정신청의 취지 및 이유를 기재한 서면을 금융감독원장에게 제출하여 금융분쟁조정을 신청할 수 있다.

다만 소송 또는 민사조정이 확정되었거나 계속 중인 경우 또는 수사사건과 직접적으로 관련된 경우 등 일정한 경우에는 동 위원회에서 조정하지 아니할 수 있으나, 가압류 등 단순한 보전절차 또는 담보권행사를 위한 소송절차 중에 있는 경우에는 조정대상이 될 수도 있다.

금융분쟁조정위원회의 조정대상은 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」 제38조 해당기관에 따라 금융감독원의 검사를 받는 모든 금융회사다.

1. 「은행법」에 따른 인가를 받아 설립된 은행
2. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 금융투자업자, 증권금융회사, 종합금융회사 및 명의개서대행회사
3. 「보험업법」에 따른 보험회사
4. 「상호저축은행법」에 따른 상호저축은행과 그 중앙회
5. 「신용협동조합법」에 따른 신용협동조합 및 그 중앙회
6. 「여신전문금융업법」에 따른 여신전문금융회사 및 겸영여신업자
7. 「농업협동조합법」에 따른 농협은행
8. 「수산업협동조합법」에 따른 수산업협동조합중앙회의 신용사업부문
9. 다른 법령에서 금융감독원이 검사를 하도록 규정한 기관
10. 그 밖에 금융업 및 금융관련 업무를 하는 자로서 대통령령으로 정하는 자

〈그림 Ⅱ-2〉 금융분쟁조정 절차



주: 조정절차 진행 중에 신청인이 신청을 취하하거나 소송을 제기할 경우 조정절차는 종결됨.

나. 한국소비자원

1) 소비자분쟁조정위원회의 설치 및 구성

소비자 기본법에서는 소비자가 사업자가 제공하는 물품이나 용역을 사용(이용)하는 과정에서 피해를 입은 경우, 소비자기본법에 의해 신속하고 공정한 절차에 따라 그 피해를 구제받을 권리를 보장받고 있다고 규정하고 있다(소비자기본법 제55조).

이에 따라 소비자의 피해구제를 위해 소비자 분쟁조정위원회(이하 "소비자 분조위")가 구성되는데, 소비자 분조위는 위원장 1인을 포함한 50인 이내의 위원(상임 2인, 비상임 48인)으로 구성되며, 조정위원회의 업무를 효율적으로 수행하기 위한 자문기구로서 보험, 의료 등 33개 분야별 전문위원회를 두고 있다. 각 분야별 전문위원회에는 5~9인의 위원과 소비자 및 사업자를 대표하는 조정위원 각 1인 등이 포함된다. 조정위원회의 회의는 출석위원 과반수 이상의 찬성으로 의결되면 된다.

2) 분쟁조정 절차

한국소비자원에 대한 피해구제의 신청 또는 의뢰는 서면 또는 전자문서(긴급을 요하거나 부득이한 경우에는 구술 또는 전화도 가능)로 하도록 되어 있으며, 한국소비자원에 접수된 피해구제 신청 건은 피해구제 부서로 이관되어 사건 처리 담당직원이 사실조사를 한다. 사실조사는 우선 사업자에게 접수사실을 통보하고 지정된 양식에 의해 해명을 요구하게 된다.

한국소비자원은 사실조사 및 법률조사를 통해 확인된 내용, 전문위원회의 자문 및 시험검사 결과 등을 종합적으로 검토한 후, 이를 근거로 사업자에게 피해보상을 권고하게 되며, 이러한 합의권고에 대해 분쟁 당사자 일방이라도 수용하지 않아 피해구제 신청일로부터 30일 이내[13]에 합의가 성립되지 아니할 때에는 지체 없이 소비자분쟁조정위원회에 조정을 신청할 수 있다.

이러한 사실조사와 법률조사를 통해 사업자에게 피해보상을 권고하며, 양 당사자가 이를 수용하면 종결 처리된다. 만일 당사자 일방이라도 보상안을 수용하지 않는 경우에는 소비자분쟁조정위원회에 조정을 신청하여 조정 결정으로 처리하게 된다.

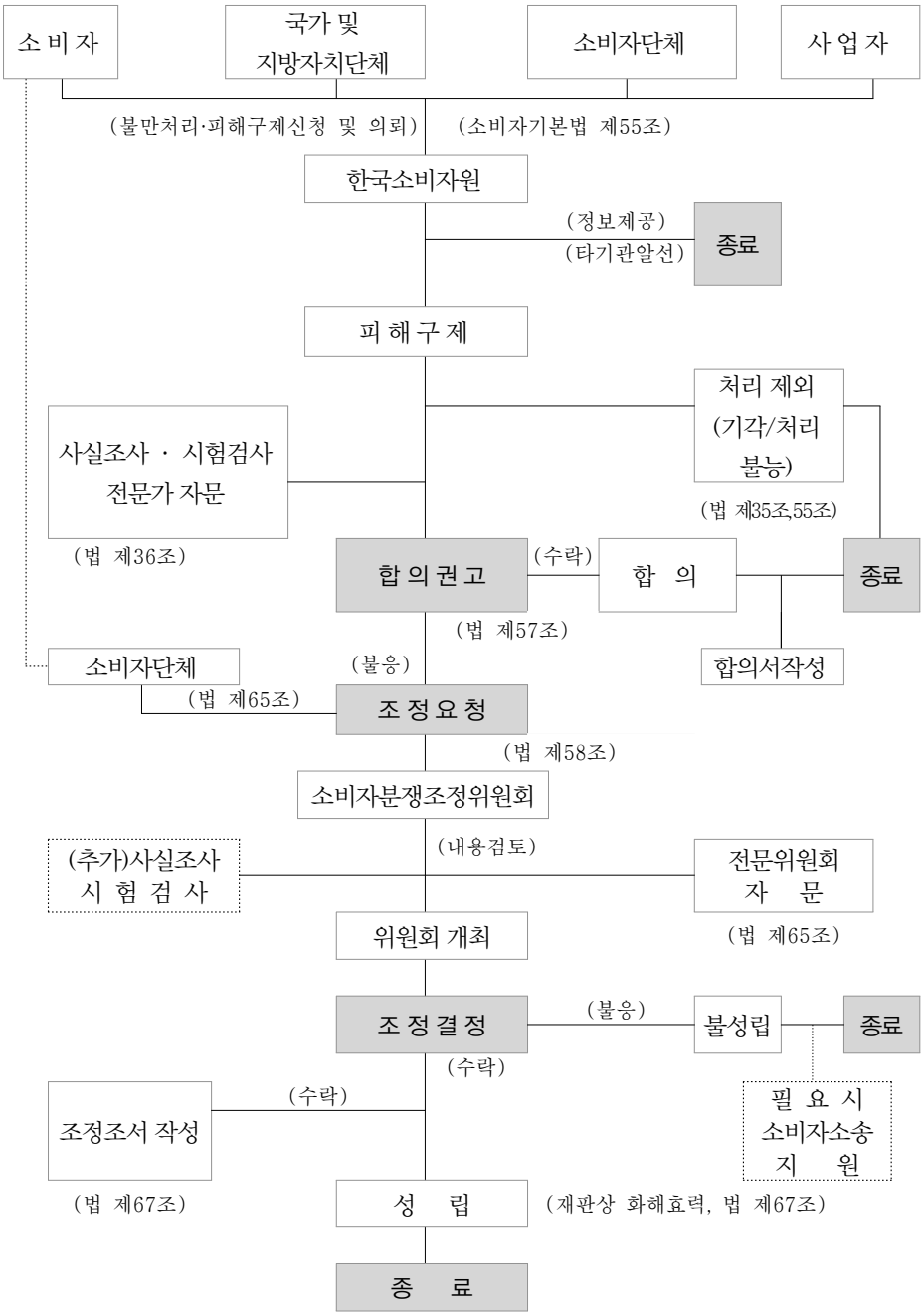
위원장은 분쟁조정 요청을 받은 날로부터 10일 이내에 당사자에게 합의를 권고할 수 있으며, 부득이한 사유가 없는 한 분쟁조정 요청일로부터 30일 이내에 조정결정을 하게 된다. 조정위원회는 비공개를 원칙으로 하되 필요한 경우에는 양 당

13) 단, 사실조사 과정에서 원인규명을 위한 전문가 감정 및 자문, 시험검사 등의 사유 발생 시 90일까지 기간연장이 가능함.

사자가 참석하여 의견을 진술할 수 있고, 최종적으로 내린 조정결정 내용에 대하여 양 당사자에게 서면 통보 후 15일 이내에 수락거부 의사가 있는지 여부를 확인하게 된다.

조정결정이 양 당사자에 의해 수락되거나 조정결정 내용을 당사자가 수령한 후 15일 이내에 양 당사자가 수락 거부 의사를 서면에 의해 표시하지 않는 경우 조정이 성립된다. 성립된 조정결정 내용은 재판상 화해와 동일한 효력을 갖게 된다. 조정위원회의 조정결정에 대해 양 당사자 중 일방이라도 수락 거부 의사를 15일 이내에 서면으로 표시한 경우에는 조정결정이 성립되지 않으며, 이 경우에는 민사소송 절차에 따라 해결된다.

〈그림 Ⅱ-3〉 한국소비자원 피해구제 절차도



3) 분쟁조정사건 처리 및 조정결정 현황

일반 분쟁조정과 달리 한국소비자원에서는 '집단분쟁조정'이 가능하다. 집단분쟁조정이란 다수의 소비자에게 같거나 비슷한 유형의 피해가 발생한 경우, 한국소비자원 내에 있는 소비자분쟁조정위원회에서 일괄적으로 분쟁조정을 할 수 있는 제도를 말한다.

집단분쟁조정의 대상은 피해를 입은 소비자의 수가 50인 이상이고, 사건의 중요한 쟁점이 사실상 또는 법률상 공통되어야 한다. 원인행위가 법 시행 이전에 발생하였더라도 집단분쟁조정의 요건을 구비한 경우에는 신청이 가능하다. 2013년에는 일반분쟁조정사건 3,249건과 집단분쟁조정사건 10건이 접수되었다.

최근 3년간 분쟁조정 접수 건수를 살펴보면, 일반분쟁조정사건은 2011년 1,540건, 2012년 1,841건이었으며, 2013년에는 3,249건으로 전년대비 1,408건(76.5%)이 증가하였다. 집단분쟁조정사건은 2011년 15건, 2012년 10건이었으며, 2013년에는 10건으로 전년과 동일하다.

〈표 Ⅱ-10〉 분쟁조정사건 접수 현황

(단위: 건, %)

구분	2008		2009		2010		2011		2012		2013	
	일반	집단	일반	집단	일반	집단	일반	집단	일반	집단	일반	집단
건수	1,373	31	2,545	34	1,147	15	1,540	15	1,841	10	3,249	10
증감률	-	-	85.4	9.7	△54.9	△55.9	34.3	-	19.5	△33.3	76.5	-

자료: 한국소비자원(2013), 『2013 소비자 피해규제 연보 및 사례집』, p. 239.

일반분쟁조정사건의 품목별 접수 현황을 살펴보면 「일반서비스」 관련이 1,396건(42.9%)으로 가장 많았고, 다음으로 「의료 · 보건위생」이 675건 (20.8%), 가구 · 휴대폰 등의 「생활문화용품」 485건(14.9%), 「차량 및 용품」 172건(5.3%), 「금융 · 보험」 131건(4.0%) 등의 순으로 나타났다.

〈표 Ⅱ-11〉 일반분쟁조정사건 품목별 접수 현황

(단위: 건, (%))

구분	2009년	2010년	2011년	2012년	2013년	
					건수	증감
농업	16 (0.6)	396 (34.5)	1 (0.1)	2 (0.1)	9 (0.3)	7 (350.0)
일반서비스	1,175 (46.2)	220 (19.2)	531 (34.4)	535 (29.1)	1,396 (42.9)	861 (160.9)
생활문화용품	254 (9.9)	127 (11.1)	232 (15.1)	256 (13.9)	485 (14.9)	229 (89.5)
의료보건위생	430 (16.9)	108 (9.4)	234 (15.2)	446 (24.2)	675 (20.8)	229 (51.3)
금융보험	156 (6.2)	71 (6.2)	211 (13.7)	113 (6.1)	131 (4.0)	18 (15.9)
토지건물	84 (3.3)	69 (6.0)	68 (4.4)	89 (4.8)	92 (2.8)	3 (3.4)
의류세탁	80 (3.1)	51 (4.5)	74 (4.8)	78 (4.2)	91 (2.8)	13 (16.7)
차량 및 용품	110 (4.3)	45 (3.9)	95 (6.2)	111 (6.0)	172 (5.3)	61 (55.0)
교육도서	154 (6.1)	44 (3.8)	70 (4.5)	81 (4.4)	112 (3.5)	31 (38.3)
식품의약	60 (2.4)	12 (1.0)	21 (1.4)	121 (6.6)	73 (2.3)	△48 (△39.7)
법률행정	26 (1.0)	4 (0.4)	3 (0.1)	9 (0.5)	13 (0.4)	4 (44.4)
계	2,545 (100.0)	1,147 (100.0)	1,540 (100.0)	1,841 (100.0)	3,249 (100.0)	1,408 (76.5)

자료: 한국소비자원(2013), 『2013 소비자 피해규제 연보 및 사례집』, p. 244.

2013년 3월 기준 일반분쟁조정사건 중 1,690건(52.1%)이 배상결정 되었으며 신청이유가 없어 기각된 「부조정」이 235건(7.2%), 「조정회의이송」이 121건(3.7%)으로 조사되었다.

이 밖에 「상정대기 중」인 사건은 752건(23.1%), 「신청취하」 354건(10.9%), 당사자에게 연락이 되지 않아 종결된 「처리불능」 64건(2.0%), 당사자의 소송제기 등으로 인한 「처리중지」 33건(1.0%)의 순이었다.

〈표 Ⅱ-12〉 일반분쟁조정사건 처리 현황

(단위: 건, (%))

구분	배상 결정			부조정	조정회의이송
	성립	불성립	성립기간 중		
건수	1,230 (37.9)	373 (11.5)	87 (2.7)	235 (7.2)	121 (3.7)
구분	신청취하	처리불능	처리중지	상정대기 중	합계
건수	354 (10.9)	64 (2.0)	33 (1.0)	752 (23.1)	3,249 (100.0)

주: 1) 2014. 3. 25 기준임. 2) 부조정은 신청이유 등이 없다고 인정되어 기각된 경우임.
자료: 한국소비자원(2013), 『2013 소비자 피해규제 연보 및 사례집』, p. 246.

분쟁조정위원회에서 조정결정 및 합의이행 처리된 일반분쟁조정사건 2,046건 중 품목별 조정결정 현황을 살펴보면, 「합의이행」이 691건(33.8%) 으로 가장 많았고, 「환급」 492건(24.0%), 「배상」 321건(15.7%), 「부조정」 235건(11.5%), 「조정회의이송」 121건(5.9%) 등의 순으로 나타났다.

〈표 Ⅱ-13〉 품목별 조정결정 현황

(단위: 건)

구분	교환	수리 보수	계약 해제	배상	계약 이행	환급	합의 이행	부조정	조정 회의 이송	계
일반서비스	1	1	69	111	15	287	279	95	4	862
의료 · 보건위생	0	0	1	146	0	23	183	37	109	499
생활문화용품	16	18	13	19	4	66	121	55	0	312
금융 · 보험	0	0	7	5	2	31	25	8	0	78
차량 및 용품	3	11	0	14	0	10	17	17	0	72
교육 · 도서	0	0	4	1	0	35	21	5	1	67
의류 · 세탁	0	0	8	8	0	22	20	2	0	60
토지 · 건물	0	6	4	8	0	9	10	7	2	46
식품 · 의약	1	0	2	7	0	9	12	4	4	39
법률 · 행정	0	0	0	1	0	0	1	3	1	6
농업	0	0	0	1	0	0	2	2	0	5
계	21	36	108	321	21	492	691	235	121	2,046
비율(%)	1.0	1.8	5.3	15.7	1.0	24.0	33.8	11.5	5.9	100.0

주: 2014. 3. 25 기준.
자료: 한국소비자원(2013), 『2013 소비자 피해규제 연보 및 사례집』, p. 247.

분쟁조정위원회에서 조정결정 및 합의이행 처리된 일반분쟁조정사건 중 1,603건의 성립 여부가 결정되었다. 이 중 양 당사자가 조정결정을 수락하여 성립된 사건이 1,230건으로 76.7%의 성립률을 보이면서 전년 72.0% 대비 4.7%P 증가한 것으로 나타났다.

〈표 Ⅱ-14〉 일반분쟁조정사건 처리 결과

(단위: 건)

구분		2010년		2011년		2012년		2013년	
조정결정	성 립	777	900	822	1,095	857	1,190	1,230	1,603
	불성립	123		273		333		373	
	조정성립률(%)	86.3		75.1		72.0		76.7	
	기 각	97		165		186		235	
	분쟁회의이송	-		55		152		121	
	소 계	997		1,315		1,528		1,959	

주: 1) 2014. 3. 25 기준.
2) 조정성립률={성립 건수÷(성립 건수+불성립 건수)}×100
자료: 한국소비자원(2013), 『2013 소비자 피해규제 연보 및 사례집』, p. 248.