

# kiri Weekly

2013.7.1 제240호

## 이슈

일본 방카슈랑스의 소비자보호 규제 특징과 국내 시사점

## 포커스

솔벤시 2 최근 동향

## 금융보험 해설

프랑스 사회보장제도의 이해 (1) : 사회보장제도의 구조와 역사

## 글로벌 이슈

유럽 금융거래세 도입 지연

최근 중국 금융시장 동향과 시사점

## 금융시장 주요지표

**kiri** 보험연구원  
Korea Insurance Research Institute

이슈와 포커스는 연구자 개인의 의견이며, 보험연구원의 공식 견해가 아님을 밝힙니다.

서울시 영등포구 여의도동 35-4 8층 보험연구원 (문의 : 김세환 부장 / 02-3775-9051)



# 일본 방카슈랑스의 소비자보호 규제 특징과 국내 시사점

이기형 선임연구위원, 권오경 연구원

## 요약

- 2001년 4월에 도입된 일본의 방카슈랑스(은행 등에 의한 보험모집)는 총 4단계의 시행단계를 거쳐 2007년 12월 전면 확대 운영되고 있음.
  - 소비자에게 종합금융서비스를 제공하여 편익이 제고되는 방향으로 은행이 취급할 수 있는 보험종목이 확대되어 왔음.
- 방카슈랑스 채널이 급속하게 성장한 국내와 달리 일본은 방카슈랑스를 12년 이상 시행하였음에도 채널구조의 변화가 크게 일어나지 못하고 있으며 은행업과 시너지가 있는 저축성보험이 주로 판매되고 있음.
  - 2010년 생명보험의 방카슈랑스 점유율은 7.0%에 불과하고 연금보험(변액보험, 종신보험)이 상당 부분을 점유하고 있으며 또한 손해보험은 거의 미미한 수준으로 화재와 상해를 중심으로 판매
- 일본은 「보험법」과 「은행법」에 금융소비자 보호 관련규제를 균형적으로 마련하고, 감독당국과 금융협회가 방카슈랑스 허용단계별로 문제점을 모니터링하여 규제내용을 정비하는 제도보완 노력을 지속하고 있음.
  - 「금융상품판매법」과 「소비자계약법」을 방카슈랑스 도입시점인 2001년 4월에 제정하여 시행하여 오고 있으며, 2009년에는 소비자청을 신설하여 운영하고 있음.
  - 방카슈랑스 관련규제를 시행과 동시에 마련한 것이 아니라 허용단계별로 시행상의 문제점을 모니터링하여 현재의 규제내용(위해방지조치)을 마련하였으며 이후에도 규제강화에 대한 논의가 있음.
- 국내 방카슈랑스가 본래 도입 목적과 효과를 달성하기 위해서는 일본과 같이 금융권역간 균형규제와 상호협력이 정착화될 필요성이 있음.
  - 보험상품 니즈에 부합한 판매가 이루어 질 수 있도록 국내 「은행법」에도 예금 오인방지 및 설명의무 규정 도입을 검토하고 금융권역간 협회를 중심으로 상호협력을 모색할 필요가 있음.
  - 또한 금융소비자 편익제고라는 방카슈랑스 도입취지에 부합되도록 계약자를 대상으로 하는 정기적 설문조사나 민원분석 등의 실시를 검토할 필요가 있음.

## 1. 검토배경



- 일본의 방카슈랑스(은행 등의 보험모집)는 보험계약자 보호에 문제가 없는 경우에 한하여 도입하는 것이 가능하다는 1997년 보험심의회 보고서에 따라, 2000년 보험업법 개정을 통해 2001년 4월부터 운영되고 있음.<sup>1)</sup>
- 방카슈랑스가 도입된 지 10년 이상 지났지만 전체 판매채널에서 차지하는 비중이 낮아 국내<sup>2)</sup>에 비하여 채널 활성화 정도가 낮음.
  - 2010년 방카슈랑스의 신계약건수 기준 채널점유율을 보면, 생명보험은 연금보험이 주로 판매되고 있는 가운데 7%를 차지하는 것으로 나타났음.
    - 종목별로 변액연금보험, 정액연금보험(외화, 엔화)을 중심으로 판매가 이루어지고 있으며 글로벌 금융위기 이후 일시납 종신연금보험 판매가 두드러짐.
  - 손해보험의 방카슈랑스는 화재보험과 상해보험이 주로 판매되고 있지만 전체 신계약건수의 1%에도 미치지 못하고 있음.

〈표 1〉 일본 방카슈랑스의 신계약건수 점유비 추이

(단위: %)

구분		2006	2007	2008	2009	2010
생 명 보 험	변액연금	78.6	78.3	83.1	86.2	88.4
	정액연금	22.3	14.2	19.0	22.4	23.9
	종신 등 사망보험	0.5	0.4	1.1	3.7	8.0
	생사혼합보험	0.0	0.0	0.1	1.1	3.0
	의료보험	0.0	0.1	1.9	2.2	2.0
손해보험		0.2	0.2	0.2	0.3	0.3

주: 점유비는 해당종목의 전체채널 신계약판매건수 합계에서 방카슈랑스 신계약건수가 차지하는 백분율임.

자료: 日本 金融廳(2011), 「銀行等による保険募集に関するモニタリング結果」, pp. 2~3.(<http://www.fsa.go.jp/news/23/hoken/20110706-1/02.pdf>, 2013. 5. 28 조회).

1) 保険審議会(1997), “保険業の在り方の見直しについて—金融システム改革の一環として—”.

2) 국내의 경우 FY2011 현재 생명보험 초회보험료 기준 47%, 손해보험 원수보험료 기준 10%로 2003년 도입 이후 고속성장 하였음.

- 일본은 방카슈랑스 시행과 동시에 보험계약자 등의 금융소비자를 보호하기 위한 법규를 마련하였으며, 허용단계별로 방카슈랑스 계약자를 대상으로 모니터링을 실시하여 ‘위해방지조치’를 제정하는 등 시행상의 문제점을 보완해나가고 있음.
  - 일본은 방카슈랑스 등 금융겸업화의 진전에 따라 금융소비자를 보호하기 위하여 전 업권에 공통적으로 적용할 「금융상품판매법」과 「소비자계약법」을 2001년 제정하여 시행하였음.
  - 이와 동시에, 방카슈랑스 보험상품이 예·적금 상품과 다른 특성을 감안하여 「은행법」과 「보험업법」에 ‘오인방지 내용’과 ‘설명 의무 부과’ 등 필요한 규제를 균형적으로 도입하여 운영하고 있음.
  - 뿐만 아니라 방카슈랑스 상품 확대 단계별로 정책당국과 금융협회가 방카슈랑스의 운영상 문제점을 모니터링하고 있음.
- 본고는 일본 방카슈랑스 제도의 보험계약자 등 금융소비자 보호를 위한 관련법제의 특징과 규제내용, 민원 발생사례의 추이와 해소를 위한 금융산업의 협력체계 등을 검토하여 올해 도입 10년째를 맞이하고 있는 국내 방카슈랑스 제도에 주는 시사점을 제시하고자 함.

## 2. 일본 방카슈랑스의 소비자보호 관련법제 주요내용



- 일본의 방카슈랑스 계약자 등을 보호하기 위한 법제는 크게 모든 금융업권에 공통적으로 적용되어야 할 보편화된 영업행위(conduct of business)와 관련된 규제를 규정하고 있는 「금융상품판매법」과 「소비자계약법」<sup>3)</sup>이 있고 방카슈랑스 관련 영업행위 규제를 보다 세분화하여 규정하고 있는 「은행법」과 「보험업법」으로 구분할 수 있음.

### 가. 「금융상품판매법」 등의 영업행위 규제

- 일본은 금융겸업화를 추진하면서 금융소비자를 보호하기 위한 법제로 「금융상품판매법」과 「소비자계약법」을 제정하여 방카슈랑스 시행시점인 2001년 4월부터 시행하여 오고 있으며, 2009년에는 소비자청을 신설하여 운영하고 있음.<sup>4)</sup>

3) 上田晶平(2010), “規制の変化が保険業界に与える影響:主に販売面への影響について”, OLIS 2010 Spring, p. 13.

4) 이기형(2008), 「일본 금융상품판매법의 주요내용과 보험산업에 대한 영향」, Insurance Business Report, 보험연구원.

- 「소비자계약법」은 금융소비자를 비롯한 모든 소비자에게 공통적으로 적용되며, 계약취소권, 부당한 계약의 무효 등을 규정하고 있음.
- 「금융상품판매법」은 공적 금융상품<sup>5)</sup>을 제외한 보험(공제 포함)을 비롯한 금융상품을 판매, 매개, 대리하는 자를 금융상품판매업자로 규정하고 중요사항 설명의무, 단정적 판단제공 금지, 손해배상책임 부과, 권유적정성 확보 및 권유방침 공표를 의무화하였음.
  - 중요사항 설명의무는 고객이 상품구입에 대한 의사결정을 하려고 할 때에 시장요인, 판매자요인, 법규요인에 의한 원금결손 또는 초과 손실 발생 사유, 권리의 행사기간 제한 여부와 해약기간 제한이 있는 경우 그 내용을 금융소비자에게 설명해야 함.
  - 보험상품의 경우 판매자가 보험청약을 받기 전에 계약자에게 설명해야 함.
  - 또한 금융상품판매자는 금융상품의 불확실한 사항에 대해 단정적인 판단을 제공하거나 오인할 수 있도록 알려주는 행위를 못하도록 되어 있음.
  - 금융상품판매자가 설명의무와 단정적 판단제공 금지행위를 위반한 경우 소비자의 손실 발생 금액에 대해 손해배상책임을 부담해야 함.

#### 나. 「보험업법」과 「은행법」 상의 방카슈랑스 행위규제

- 일본은 방카슈랑스 시행 이전에 관련규제를 마련하여 우려되는 소비자 피해를 최소화하고 있으며 방카슈랑스 추가 허용단계별로 시행상의 문제점을 소비자 및 계약자를 대상으로 금융기관 관련협회가 모니터링하여 현재의 규제내용인 ‘위해방지조치’가 「은행법」과 「보험업법」에 균형적으로 마련되어 운영되고 있음.<sup>6)</sup>

#### ■ 비공개정보의 보호조치(2001년 도입)

- 동 규제는 방카슈랑스 도입 시 채택된 것으로 방카슈랑스 사업자가 업무 중에 취득한 비공개금융정보를 이용할 경우 계약자의 서면동의를 사전에 받지 아니하고는 사용할 수 없도록 규제하고 있음.

5) 건강보험, 삼림보험, 선원보험, 근해보험, 산재보험, 중소기업신용보험, 중소기업용자보증보험, 사립학교교직원공제, 후생연금보험, 주택용자보험, 소방단원 공무재해보상책임공제, 국가공무원공제, 중소기업퇴직금공제, 농업신용보증보험, 지방공무원 공제, 고용보험, 예금보험, 소기업도산방지공제, 간병보험 제외.

6) 금융청(2011), “銀行等による保険募集に係る弊害防止措置等の見直しについて”(http://www.fsa.go.jp/news/23/hoken/20110706-1/01.pdf, 2013. 5. 28 조회).

- 비공개정보 보호와 관련된 업무는 은행의 예금거래업무 또는 대출업무 중에 취득한 고객의 비공개 금융정보를 보험모집에 이용하는 경우 또는 보험업무로 취득한 고객의 비공개보험정보를 은행업무에 사용하는 경우임.

#### ■ 예금 등과 오인 방지조치(2001년 도입)

- 「은행법」<sup>7)</sup>에서 정한 바에 따라 은행 등이 보험상품을 판매할 때에는 보험계약자가 보험과 예금을 오인하지 않도록 계약자에게 서면으로 설명할 의무가 있음.
- 또한 은행은 예금창구와 별도로 분리된 창구에서만 보험상품 판매를 해야 하며, 판매자는 보험이 예금이 아니라는 것 등을 고객이 눈으로 확인할 수 있도록 해당 창구에 게시해야 함.

#### ■ 은행의 설명의무(2001년 도입)

- 은행이 보험상품을 판매할 때 고객이 보험상품을 구입하지 않았다는 이유로 은행의 다른 거래에 영향을 미치지 아니한다는 것을 사전에 고객에게 서면으로 설명할 의무가 있음.
- 은행이 주택대출변제와 관련한 신용생명보험을 판매할 때에는 보험계약자에게 서면으로 설명해야 함.
- 은행이 변액개인연금보험을 판매할 때에 은행으로부터 용지를 받아 보험료를 충당하는 상품을 가입하는 고객에게 운영실적에 따라서 환급금 등으로 차입원리금을 변제할 수 없는 리스크가 있다는 것을 서면으로 설명해야 함.

#### ■ 보험모집지침 공표 및 책임자 설치(2005년 12월 도입)

- 보험모집지침은 인수보험회사의 상호 등을 명시하고 보험계약관련 정보제공 등에 관한 지침을 정하여 공표하여야 함.

#### 7) 일본 은행법시행규칙 제13조의5

1. 은행은 다음에 계기하는 상품을 취급하는 경우 업무방법에 따라 고객의 지식, 경험, 재산 상황 및 거래를 행하는 목적을 파악하여 고객에게 서면교부 기타 적절한 방법으로 예금 등과 오인을 방지하기 위한 설명을 해야 한다.
  - ① 은행법 제10조 제2항 제5호에 규정하는 금전채권(국내에서 발행된 양도성예금증서는 제외)
  - ② 금융상품거래법 제33조 제2항 제1호 내지 제4호에 기재된 유가증권(국채증권 및 전호에 기재된 유가증권은 제외)
  - ③ 보험업법 제2조 제1항에 규정하는 보험업을 행하는 자가 보험자인 보험계약
2. 은행은 전항의 규정하는 설명을 행할 경우 다음에 계기하는 사항(당해은행이 발행한 사채는 ③,④는 적용하지 아니한다)을 설명해야 한다.
  - ① 예금 등이 아니라는 점
  - ② 예금보험법상의 보험금지급대상이 아니라는 점
  - ③ 원본회수에 대한 보증이 없다는 점
  - ④ 계약의 주체
  - ⑤ 기타 예금 등과 오인방지에 관해 참고가 될 수 있다고 인정하는 사항

- 이를 실시하기 위해 필요한 적합성원칙 적용, 법령준수 및 공정 보험모집, 중요사항의 충분한 설명, 보험계약 이후 상담과 적절한 대응을 통해 판매자의 책임부담 등을 강구해야 함.
- 또한 은행은 보험모집관련 법령 준수를 위해 영업소 또는 사업소마다 책임자를 설치하고, 본점 또는 주된 사무소에는 총괄 책임자를 두어야 함.

■ **용자처 보험판매(보험모집제한처) 규제(2005년 12월 도입)**

- 은행은 모집제한처에 해당하는 보험계약자 또는 피보험자에 대한 보험계약을 체결대리 또는 매개한 경우 수수료 등의 보수를 받을 수 없으며 이를 확인하고 서면으로 계약자에게 설명할 의무가 있음(시행규칙 제212조 3항 1호).
- 보험모집제한처는 사업자금 대출을 필요로 하는 법인(대표자 포함) 및 개인사업자, 사업자금을 필요로 하는 소규모사업자(종업원 50인 이하 사업자)의 임원(대표자 제외) 및 상시 사용하는 종업원을 포함함.
  - 다만, 개인연금보험, 일시납종신 및 양로보험, 적립상해 및 화재보험, 사업관련보험은 이에 적용되지 않음.
  - 협동조합금융기관은 생명보험, 제3보험의 모집을 소규모로 제한한 경우에는 대출처인 회원 또는 조합원에 대하여도 보험모집을 행하는 것이 가능함.
  - 또한 영업지역이 한정되어 있지 아니하는 것으로 금융청 장관이 정하는 금융기관(특례 지역금융기관)은 20인 이하로 생명보험, 제3보험의 모집을 소규모로 한정하는 경우를 의미함.
- 은행은 모집제한처를 확인하여 업무를 명확하게 수행하기 위한 조치, 보험모집에 관한 업무가 은행의 기타 업무에 지장을 주지 않도록 하기 위한 조치를 강구해야 함.
- 또한 선형적으로 은행의 보험판매자는 고객에게 모집제한선 확인업무에 대한 설명내용을 서면으로 교부해야 함.

〈표 2〉 용자처 보험모집 규제제한 적용대상 보험종목

구분	적용대상 보험종목	적용제외대상 보험종목
생명보험	일시납종신보험, 일시납양로보험, 연금식양로보험, 연금식종신보험, 정기보험, 저축성생존보험(사망보장 적은 것), 의료간병보험	주택관련신용생명보험 개인연금보험 재형보험, 저축성생존보험(사망보장이 큰 것)
손해보험	개인배상책임보험, 적립화재보험, 적립상해보험, 자동차보험, 단체화재보험, 사업관련보험, 단체상해보험	주택관련 장기화재보험, 주택관련채무변제지원보험, 해외여행보험, 연금식적립상해보험, 재형상해보험

자료: 日本 金融庁(2011. 7), 「銀行等による保険募集に係る弊害防止措置等の見直しについて」, p. 5에서 재작성함.

#### ■ 담당자분리 규제(2005년 12월 도입)

- 은행 등은 사업자금 대출 관련 업무를 수행하는 직원이 보험상품 모집을 할 수 없도록 분리조치를 취해야 함.

#### ■ 타이밍 규제(대출신청 중인 자에 대한 모집금지)

- 은행은 사업자금 또는 비사업자금을 대출신청한 고객에게 보험계약을 체결대리 또는 매개를 할 수 없도록 금지하고 있음.

### 3. 일본 방카슈랑스의 전망과 민원방지 노력



#### ■ 일본의 방카슈랑스가 주력채널로 활용되어 복잡한 생명보험상품으로 판매가 활성화되기까지는 다소 시간이 걸릴 것으로 예상되고 있음.<sup>8)</sup>

- 방카슈랑스 채널의 매출은 은행직원의 판매능력이 절대적으로 작용하여 은행직원에게 친숙한 예금 유사상품인 연금상품 위주의 판매가 이루어질 수밖에 없고,<sup>9)</sup> 은행직원이 보험상품을 판매하기 위한 훈련이 중요함.
  - 스미토모생명이 은행원을 대상으로 한 설문조사에 따르면 변액연금, 정액연금 판매가 어렵다는 결과가 나왔음.
  - 그 이유로는 설명할 사항이 많고 청약서가 복잡하며 리스크 설명의무 등 준수해야 할 규정이 많다는 점을 지적
- 방카슈랑스 주력상품인 연금상품을 구입하는 주요 고객이 60세 이상의 고령층인 반면, 주요 경제활동계층인 젊은 고객층의 침투율이 높지 않은 것도 채널이 활성화되지 못하는 원인 중 하나임.
  - 방카슈랑스 채널의 개인연금 가입자 중 60세 이상의 연령층이 8% 대로 가장 활용도가 높았고 30~50대는 1% 대로 나타남.<sup>10)</sup>

8) 생명보험협회(2004), 「일본 생보사의 판매채널 운영전략」, 『생명보험협회보』, 제 27호, p. 44.

9) 이러한 방카슈랑스의 저축성보험 상품 위주의 판매는 방카슈랑스가 가장 발달한 서유럽국가에서도 나타나는 현상임.

10) 松岡 博司(2013), 「本格始動後10年が経過したわが国の保険商品銀行窓販」, ニッセイ基礎研究所, p. 5.

■ 최근 50세 이상 고령자를 대상으로 한 일시납 변액보험 및 종신보험의 방카슈랑스 판매가 급증함에 따라 계약모집과정이나 설명의무를 실행하는 과정에서 많은 민원이 생기고 있어 소비자보호 관련 논의가 꾸준히 제기되고 있음.

- 2008년부터 2010년까지의 기간 동안 민원제기 문제가 있는 4,767건을 조사한 결과 ‘은행의 압력’에 의한 판매와 ‘데이터의 유용’상의 문제가 상당부분 있는 것으로 나타남.

〈표 3〉 일본 방카슈랑스 보험계약의 문제사례 조사결과

(단위: 건, %)

사례 구분	민원제기 문제사례 건수 및 점유비	
압력판매	1,364	28.6
데이터 유용	2,093	44.0
우회판매	855	17.9
부적절 모집	216	4.5
기타	236	5.0
계	4,764	100.0

주: 조사기간 2008. 5 ~ 2010. 7.

자료: 生保労連(2010), 「銀行等による保険販売に関する調査報告」, p. 4.

- 일본 국민생활센터는 고령자들이 주로 가입하고 있는 연금보험 상품에 대하여 2005년과 2009년 두 차례 주의환기를 요구하여 제도개선을 유도한 바 있음.<sup>11)</sup>
  - 판매가 증가하는 일시납 종신보험의 경우 2009년 21건이었던 민원이 2010년 42건, 2011년 99건으로 급증하고 있음.<sup>12)</sup>
  - 주요 민원사례는 예금상품으로 오인하고 보험상품을 가입하면서 예금보다 수익률이 높은 상품으로 권유받았으며 중도해약 할 경우 해약환급금이 낸 보험료보다 낮다는 것이 설명되지 않았다는 내용임.

■ 감독당국과 금융협회는 방카슈랑스와 관련된 민원 문제를 해소하기 위한 개선노력을 상호협력을 통해 지속적으로 추진하고 있음.

- 일본 금융청은 소비자보호를 위해 방카슈랑스를 시행하기 이전에 제도적 장치를 선행하고 시행 및 상품확대 단계에서도 소비자를 대상으로 모니터링을 실시하는 제도개선 노력을 기울이고 있음.

11) 国民生活センタ(2005), 「高齢者に多い個人年金保険の銀行窓口販売に関するトラブル」, pp. 1~11; \_\_\_\_\_(2009), 「個人年金保険の銀行窓口販売に関するトラブル」, pp. 1~10.

12) \_\_\_\_\_(2012), 「銀行窓口で勧誘された一時払い終身保険に関するトラブル」, p. 2.

- 일본의 국민생활센터는 방카슈랑스에 대한 문제 해결방안으로 보험권유임을 소비자에게 인식시키고 무리한 권유는 하지 말 것, 소비자가 오해하지 아니하도록 설명하고 정확한 판단을 할 수 있도록 설명할 것, 내용을 이해하지 못한 소비자에게 서면으로 서명날인을 받지 못할 것을 요구하였음.
- 은행협회와 보험협회는 방카슈랑스 문제에 대해 상호 협력하여 소비자보호에 대응하고 있음.
  - 은행협회는 2007년 은행이 개인연금보험을 모집할 때 ‘설명 의무 강화 지침’을 공표한 바 있으며, 회원은행이 예금과 보험상품의 오인방지 철저, 보험계약 중도해약 시 각종비용 등 설명, 보험상품 내용에 대한 고객의 이해여부를 확인할 것을 유도한 바 있음.
  - 또한 생명보험협회는 은행협회와 연합하여 은행의 보험모집인 교육을 철저히 하고 저축상품 오인방지에 대한 팸플릿 개선을 유도하고 있음.

#### 4. 국내 시사점



- 일본이 국내보다 2년 앞서 방카슈랑스를 시행하여 오면서 소비자보호와 관련하여 기울이고 있는 규제 체계와 금융산업의 협력체제는 국내 보험시장에 다음과 같은 시사점을 주고 있음.
- 첫째, 일본의 금융정책은 환경변화에 따라 모든 금융기관이 종합금융서비스를 제공할 수 있는 기반을 조성하고 이와 병행하여 금융소비자보호 법제를 마련하고 진행하였다는 점을 들 수 있음.
  - 2001년 도입당시 금융청은 은행 등이 그 자회사 또는 형제회사인 보험회사의 상품을 판매하는 경우에 한정하여 이용자 편의의 향상 등의 장점과 폐해방지장치 마련 등을 감안해 주택대출관련 장기화재보험과 신용생명보험부터 허용하는 것이 필요하다는 것을 제안했고 이를 받아 들여 1차로 이들 종목이 도입되었음.<sup>13)</sup>
  - 또한 2001년 「금융상품판매법」과 「소비자계약법」의 제정을 통해 금융소비자 보호를 위한 판매자 책임강화의 제도적 장치를 선제적으로 마련하여 방카슈랑스 제도도입에 대응하였음.
- 둘째, 일본은 은행법규에서도 방카슈랑스 보험상품 판매에 대한 조항을 두어 은행과 보험회사의 영업 행위를 균형적으로 규제하고 있다는 점임.

13) 上原純(2012), “銀行等による保険募集に係る弊害防止措置の見直し”, 『生命保険論集』 제179호, p. 215.

- 반면, 국내는 방카슈랑스와 관련하여 판매처 규제로 「은행업감독규정시행세칙」에 ‘구속행위금지(월 1% 룰)<sup>14)</sup>’만이 있고 보험상품의 예금오인 방지와 이에 대한 설명의무 등의 행위규제는 없는 상태임.
- 국내도 인구고령화가 급진전되고 있는 상황에서 은행의 우월적 지위 남용 견제와 함께 소비자보호 제고를 위하여 은행법에 예금오인 방지 및 설명의무 등을 명시할 필요가 있다고 판단됨.

■ 셋째, 금융업 신뢰구축과 발전을 도모하기 위하여 금융감독 당국과 금융협회는 소비자보호 등의 분야에 긴밀한 상호협력을 할 필요가 있음.

- 일본은 방카슈랑스와 같은 금융겸업화에 따른 부작용을 최소화하기 위하여 감독당국인 금융청과 은행협회, 보험협회의 상호적인 협력을 통해 해결하려는 모습을 보이고 있음.

■ 넷째, 국내에서도 방카슈랑스 소비자를 대상으로 한 보험활용 설문조사를 정기적으로 실시하여 방카슈랑스 본래 취지에 부합하게 운영되도록 유도할 필요가 있음.

- 일본 감독당국과 금융협회는 금융소비자를 대상으로 하는 정기적인 설문조사나 민원분석 활동을 통해 소비자보호를 위한 제도적 장치를 마련하는 개선 노력을 지속적으로 하고 있음. [kiri](#)

14) 은행법 제52조의2(불공정영업행위의 금지 등) 제1항, 은행법시행령 제24조의4(불공정영업행위 금지 등) 제1항, 은행업법 감독규정 제88조(구속행위 금지) 제2항 제1호 등이 관련됨.

은행업감독업무시행세칙 제67조(예금의 구속행위) 제1항: 규정 제88조 제2항 제1호에서 감독원장이 정하는 구속행위의 구체적 기준이라 함은 중소기업(「중소기업기본법」에 따른 중소기업을 말하며, 한국표준산업분류상 금융업, 보험 및 연금업, 금융 및 보험관련 서비스업을 영위하는 기업과 주채무계열에 소속된 중소기업은 제외) 및 신용도가 낮은 개인(은행의 신용평가 결과 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」 제4조에 따라 금융위의 허가를 받은 신용평가회사 기준 7등급 이하 상당의 신용등급에 해당하는 자)에 대한 여신과 관련하여 여신실행일 전후 1월 이내에 월수입금액(일시에 수취하는 경우 판매당시 만기 또는 유효기간이 정해진 상품은 일시에 수취하는 금액을 만기 또는 유효기간까지의 월수로 나눈 금액으로 하며, 만기 또는 유효기간이 정하여지지 않은 상품은 일시에 수취하는 금액을 12개월로 나눈 금액으로 적용)이 대출금액의 100분의 1을 초과하여 예·적금, 상호부금, 금전신탁, 공제, 양도성예금증서, 금융채, 환매조건부채권, 보험, 집합투자증권, 「여신전문금융업법」에 따른 선불카드, 「전자금융거래법」에 따른 선불전자지급수단, 상품권 등 유가증권(이하 이 조에서 “예금 등”이라 한다)을 판매하는 것을 말한다.