



금융감독원

보 도 자 료

금융은 **통통**하게 소비자는 **행복**하게
보도
2024.11.28.(목) 10:00
배포
2024.11.27.(수)

담당부서	금융소비자보호총괄국 공정금융팀	책임자	국 장	이길성	(02-3145-5700)
		담당자	팀 장	이 승	(02-3145-5689)
	보험리스크관리국 보험상품감리팀	책임자	국 장	이태기	(02-3145-7240)
		담당자	팀 장	김규리	(02-3145-7652)
	중소금융감독국 중소금융제도팀	책임자	국 장	이종오	(02-3145-6770)
		담당자	팀 장	오수진	(02-3145-6775)

**“간병보험 약관을 명확하고 합리적으로 개선하고,
상호금융업권 연체 차주의 부담을 완화하겠습니다”**

- 「공정금융 추진위원회」 제7차 회의를 개최하고 2개 과제 심의 -

- 주요 내용 -

- 금융감독원은 '24.11.28.(목) 제7차 「공정금융 추진위원회」를 개최하여 간병인 사용일당 관련 보험약관 개선, 상호금융업권 연체차주의 이자 일부납입시 처리절차 개선 등 2개 과제에 대해 심의*하였습니다.

* 참석자: [금 감 원] 금융소비자보호처장(위원장), 소비자보호 담당 부원장보 등
[외부위원] 정운영 금융과행복네트워크 이사장, 이효섭 자본시장연구원
선임연구위원, 김지아 금융 유튜버

- ① 간병인 사용일당과 관련하여 보험금 부지급 등 소비자 피해 및 보험금 과다 청구를 방지할 수 있도록 보험약관을 개선하겠습니다.**
- ② 상호금융업권의 대출이자를 연체한 차주가 이자 일부를 납입한 경우 이자납입일을 변경할 수 있도록 절차를 개선하겠습니다.**

- 아울러 지난 제1~6차 「공정금융 추진위원회」에서 심의한 19개 안건의 이행상황도 점검하였습니다.

1. 간병인 사용일당과 관련하여 보험금 부지급 등 소비자 피해 및 보험금 과다 청구를 방지할 수 있도록 보험약관을 개선하겠습니다.

[배경 및 문제점]

- 고령화사회로 접어들면서 노인성 질환 증가 등에 따른 사적 간병비* 부담으로 인해 간병보험에 대한 수요가 증가하고 있습니다.

* 사적 간병비(서울대): ('08년) 3.6조원 → ('18년) 8.0조원 → ('22년) 10.0조원(추정)†

† 출처 : '23.12.21. 보건복지부 보도자료, 「국민 간병비 부담 경감방안」

- 간병보험*은 피보험자가 간병서비스 이용시 간병인 사용일당 등 비용을 보장**하기 위한 보험입니다.

* 현재 생명보험 12개사, 손해보험 10개사에서 간병보험 상품 판매중임

** 최근 간병보험 판매 경쟁이 과열되면서 보장한도를 상향하거나 장기 입원 환자 수요를 고려하여 보장일수를 확대한 사례도 존재

- 그러나, 간병인 사용일당 약관이 일부 미흡하여 보험금 부지급 등 소비자 피해와 보험금을 부풀려서 청구하는 등 도덕적 해이가 발생할 우려가 있습니다.

- 최근 간병인에 대한 수요가 증가하면서 간병인 중개 플랫폼(보호자와 간병인을 매칭) 시장이 급격히 성장하고 있으나,

- 일부 보험약관의 간병인 정의에서 '중개 플랫폼을 통한 간병인'을 포함하지 않아* 보험금 부지급 등 소비자 피해를 초래할 수 있습니다.

* [예] 보험금 지급 대상 간병인을 '의료기관 및 간병 관련 사업자 등록 업체에 소속되어 급여를 받는 자 또는 사업자(개인간병인 등)를 등록한 자'로 규정

- 또한, 일부 보험약관에 따르면 형식적 간병 후 보험금을 부풀려서 청구하여도 서류 요건(사업자등록증 등)만 충족할 경우 지급할 수도 있어,
 - 불필요한 상황에도 간병서비스를 남용하는 등 도덕적 해이가 발생할 가능성도 높습니다.

[개선방안]

□ 보험업계와 협의를 통해 보험사별로 상이하거나 모호한 약관 내용을 명확하고 합리적으로 개선하겠습니다.(“24.4분기중)

- 간병인의 정의에 “간병인 중개 서비스*를 통한 간병인”도 포함하여, 보험금 부지급으로 인한 소비자 피해 및 분쟁을 방지하겠습니다.

* 단, 「직업안정법」상 직업소개사업 등록 업체로 한정하여 무분별한 업체를 통한 허위 청구 방지

- 보험금 지급사유를 “실질적 간병서비스를 이용한 경우”로 제한하고 이를 확인하기 위한 추가 증빙서류* 요청 가능 조항을 신설하여, 보험금 과다 청구 등 도덕적 해이가 발생하지 않도록 유도하겠습니다.

* [예] 간병인사용계약서(간병 범위, 비용, 근무 시간 등 명시), 간병근무일지, 간호 기록 등

2. 상호금융업권의 대출이자를 연체한 차주가 이자 일부를 납입한 경우 이자납입일을 변경할 수 있도록 절차를 개선하겠습니다.

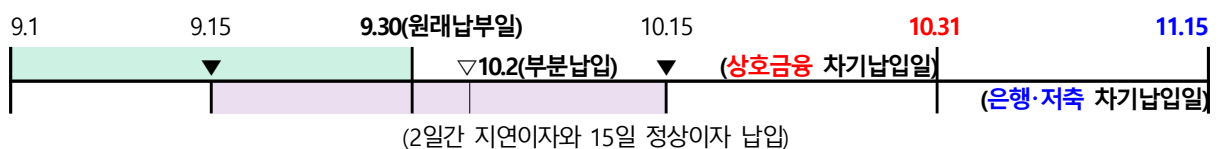
[배경 및 문제점]

□ 대출이자를 연체한 차주가 이자 일부*를 납입한 후 이자납입일 변경을 원하는 경우, 이를 허용하는지 여부가 업권별로 상이합니다.

* 납입일까지 발생한 지연이자와 일부 정상이자

- 은행권 및 저축은행업권은 연체 차주가 원하는 경우 이자 납입 금액에 해당하는 일수만큼 이자납입일 변경이 가능한 반면, 상호금융업권은 이자납입일 변경을 허용하지 않고 있습니다.

<예시> 9.30일 이자 연체 발생 후, 10.2일에 15일분(9.1일~9.15일)의 정상이자와 2일간의 지연이자 납입



구분	10.2일 이자 부분납입	차기 납입일	기한의 이익 상실일
상호금융	납입일 미변경(9.30일)으로 이자 연체 지속	10.31일	11.30일 도래
은행·저축	납입일이 10.15일로 변경되어 이자 연체 해소	11.15일	12.15일로 연장

□ 이로 인해 상호금융업권 연체 차주의 경우 이자 일부납입 이후에도 연체가 지속되고 지연이자가 계속 발생하는 등의 부담이 큼니다.

- 또한, 기한의 이익 상실 시점*도 연장되지 않아 기한의 이익 상실에 따른 위험과 손실이 크고 차주의 상환의지가 저하될 우려도 있습니다.

* (가계대출 약관) 이자를 지급하여야 할 때부터 1개월(주담대의 경우 2개월)간 지체한 때

[개선방안]

□ 상호금융업권* 연체 차주의 부담 완화를 위해 연체이후 이자 일부납입 시 이자납입일을 변경할 수 있도록 개선하겠습니다.(“25.상반기중)

* 농협, 수협, 산림, 신협, 새마을금고

※ (대상여신) 만기일시 상환방식 대출 등 납입일에 이자만 납입하는 여신*

* 장기연체 등으로 기한의 이익이 상실된 경우, 기금대출 등 정책기관 협약에 따라 납입일이 정해진 경우 등 제외
(제한사항) 차주의 책임 강화를 위해 이자 일부납입을 통해 납입일을 연속 재변경하는 것은 제한

II

향후 계획 등

□ 김미영 금감원 금융소비자보호처장(위원장)은 “간병보험 판매 과정에서 모호한 약관 등에 따른 분쟁 우려를 해소하고, 대출이자 연체로 불이익을 받는 차주를 보호하기 위한 과제가 적절히 다루어졌다”고 평가하였으며

- “특히, 간병보험 시장이 지속 성장하는 상황에서 간병보험의 사회 안전망 역할을 강화하고, 불필요한 추가 증빙서류 요청으로 인해 소비자의 간병서비스 이용 및 보험금 청구에 불편함이 발생하지 않도록 업계 등과 적극 협력해주기를 바란다”고 당부하였습니다.

□ 또한, 금번 회의에서는 지난 1~6차 회의에서 심의한 19개 안전에 대한 이행상황을 점검하고, 후속 조치도 차질없이 추진하기로 하였습니다.

□ 금감원은 앞으로도 다양한 소비자의 의견을 청취하여 불공정한 금융관행을 적극 발굴·개선해 나가겠습니다.

※ 금융감독원 홈페이지(www.fss.or.kr) ⇒ 민원·신고 ⇒ 불공정 금융관행 신고센터

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

회차	개선 과제	이행상황
제1차 (‘24.1.30.)	① 제2금융권 대출 중도상환수수료 제도의 합리성·투명성 제고	부분 완료 (‘24.4Q 예정)
	② 보험 승환계약으로 부담보 기간이 확대된 계약의 피해구제·제도개선	완료
	③ 보험회사 화해계약 운영 관행 개선	완료
	④ 대출 원리금 상환 자동이체 출금 시 우선순위 정비	완료
	⑤ 강압, 사기에 의한 대출피해자에 대한 추심 완화방안 마련	완료
제2차 (‘24.3.5.)	① 자동차 사고 피해자의 보험금 직접 청구절차 개선	부분 완료 (‘24.4Q 예정)
	② 정기적금 입금 지연 관련 소비자권익 강화	부분 완료 (‘24.4Q 예정)
	③ 대출 청약철회권 관련 고령 금융소비자 보호 강화	완료
제3차 (‘24.4.1.)	① 상속 금융재산 인출 관련 소비자 불편 개선	완료
	② 단체보험 가입 근로자의 보험수익권 제고방안 마련	완료
제4차 (‘24.5.30.)	① 온라인플랫폼 판매자금융 활성화 방안 마련	부분 완료 (‘24.4Q 예정)
	② 보험계약자의 위험변경 시 보험계약 정산액 납부방식 개선	완료
	③ 대출 청약철회권에 대한 금융회사의 안내 강화	완료
제5차 (‘24.7.22.)	① 저축은행 기업한도대출 수수료 관련 금융소비자 권익 강화	부분 완료 (‘24.4Q 예정)
	② 한도제한계좌 관련 금융상품 가입 유도 관행 개선	완료
	③ 고령 금융소비자의 콜센터 AI 상담 이용 불편 개선	완료
제6차 (‘24.10.7.)	① 신용카드사의 부가서비스 제공 관행 개선	부분 완료 (‘24.4Q 예정)
	② 신용카드 서비스 이용 관련 안내 강화	부분 완료 (‘24.4Q 예정)
	③ 대출이용자의 금리인하요구권 안내방식 개선	완료

※ 개선과제 및 이행방안 관련 세부내용은 해당 회차의 금감원 보도자료를 참고하시기 바랍니다.