



한국 소비자보호원은 지난 99년 4월 6일부터 개정 소비자보호법의 시행으로 소비자들이 은행을 비롯해 할부 금융사·파이낸스 등의 금융기관을 이용하면서 겪는 불편이나 발생되는 피해에 대하여 상담 및 피해 구제를 실시해 왔다.

이는 한국소비자보호원이 기존에 실시하던 신용카드·상품권 등에 대한 금융 피해 이외에도 금융기관을 대상으로 하여 본격적인 전문 서비스 분야의 피해 구제를 시작한 것이다.

과거에는 금융 문제가 발생해도 소비자가 금융감독위원회 외에는 마땅히 도움을 요청할 구제 기관이 없었던 점에 비추어 도움을 청할 기관 선택의 폭이 넓어졌다고 하겠다.

연중 기획/금융·보험 분쟁

금융 피해 구제 1백36건 중 대출 관련이 46% 차지

99년 4월부터 12월까지 한국소비자보호원에서는 4천5백29건의 금융 관련 상담을 실시했다. 금융 분야의 업무를 본격적으로 시작한 4월 이후만으로 볼 때 월 평균 4백25건의 금융 상담을 실시한 셈이다. 주요 피해 사례를 소개한다.

■글/이경진<한국소비자보호원 분쟁조정2국> ■그림/공보혁

금융 분야 상담·피해 구제

피해 구제 내용은 금리 분쟁 12%, 대출금 담보 범위 11% 차지

99년 4월부터 12월까지 한국소비자보호원에서는 4천5백29건의 금융 관련 상담을 실시했다. 분야별로는 은행 관련 상담이 2천6백92건으로 59.4%, 할부 금융사·새마을금고 등의 비은행, 유사 은행 관련 상담이 1천8백37건으로 40.6%를 차지했다.

금융 상담 중 피해 구제로 연계된 건은 1백36건. 대출 관련 분야가 63건(46.3%)에 달해 가장 높은 비율을 보여 다음 순위인 예금 관련 26건(19.1%)의 2.4배에 달했다.

세부 피해 내용으로는 예금에 적용하는 금리가 확정 금리인가 변동 금리인가 하는 예금 금리 관련 분쟁이 17건(12.5%)으로 가장 많았다.

대출금 담보 범위가 포괄 담보인지 한정 담보인지의 다름인 담보 범위 관련 피해가 15건(11.0%), 본인이 알지 못하는 대출이 발생한 명의 도용 관련 피해가 14건(10.3%), 보증을 선 경우 포괄 보증이나 한정 보증이나 하는 보증 범위와 관련한 피해가 11건(8.1%), 대출시 적용 금리 관련이 10건(7.4%) 순이었다. 소비자 중 12명(8.8%)은 신용 불량자로 등재돼 해제를 요구했다.

대상 사업자별 접수 현황은 은행 83건(61.0%), 비은행 53건(39.0%). 접수가 많은 순으로 분류하면 시중 은행 63건(46.3%), 할부 금융사 32건(23.5%), 새마을금고, 상호신용금고, 신용협동조합 순이었다. 문제를 야기한 금융 회사는 시중 은행이 가장 많았으나 시장 점유율을 감안하면 할부 금융 분야에서 소비자 문제가 가장 많이 발생했다.

처리 결과를 보면 당초 가입시 확정

금리 상품으로 설명했으나 만기시에는 변동 금리로 계산된 이자를 지급하는 등에 대한 시정이 36건(26.5%)으로 가장 많았으며, 피해 금액에 대한 배(보)상이 17건(12.5%), 환불 처리가 13건(9.6%) 순이었다.

상담 내용을 보면 민원 해결의 절차·방법 등을 안내·주선함으로써 소비자 불만을 해결토록 하는 경우가 1천1백74건(25.9%), 상품 및 시장 정보를 제공하는 상담이 1백2백61건(27.8%), 청약 철회나 소멸 시효 등의 법규와 제도를 설명해 주는 건이 1천4건(22.2%), 다른 적절한 피해 구제 기관을 알선하거나 소개한 경우가 9백26건(20.4%), 피해 구제 연계 1백36건(3%), 기타 28건(0.6%)으로 나타났다.

피해 금액별 현황은 환불·배상 등 소비자가 피해를 입은 내용을 금액으로 환산할 수 있는 52건 중 관련 금액이 50만원 이하가 27건으로 제일 많았다. 50만~1백만원 사이 10건, 1백만~2백만원 사이 6건으로 소액 다발성의 소비자 피해 특성이 그대로 나타났다.

주요 피해 사례

본인의 동의 없이 대출 연장된 보증 책임의 범위

정상구 씨는 96년 5월 직장 동료였던 최인수 씨가 은행에서 카드론으로 7백만원을 빌리는데 보증인으로 약정서에 서명 날인했다. 대출 기한은 1년이었으며 대출 당시 약정 기한이 3년까지 자동 연장된다는 설명은 없었다.

97년 12월 은행으로부터 보증 채무 상환 요청이 있었고 98년 5월 정씨의 월급에 가압류가 신청된 후 매월 급여의 50%가 공제되기 시작했다. 은행은 정씨의 동의도 얻지 않은 채 97년 5월 최씨의

금융 상담 중
피해 구제로 연계된 것은
1백36건이었다.
이 중 대출 관련 분야가
63건(46.3%)에 달해
가장 높은 비율을 보여
다음 순위인
예금 관련 26건(19.1%)의
2.4배에 달했다.



‘포괄 근저당권으로
 약정돼 있더라도 개별 약정의
 요소가 있을 경우
 피담보 채무 범위를
 제한적으로 해석해야 한다’는
 대법원의 판례 등을 고려해
 근저당권은 7천만원의
 대출에만 한정되는 것으로
 판단하고 이를 권고해
 은행측이 이를 수용했다.



카드론 연장에 연대 보증인으로 입보시켰었고 그 후 최씨가 부도를 내자 정씨에게 보증 채무를 청구한 것이다.

정씨는 가압류를 해지하기 위해 98년 12월 본인의 이름으로 대출 받아 은행측의 요구대로 보증 채무액 9백70여 만원을 상환했다. 그러나 연대 보증 약정시 3년간 자동 연장에 대한 설명이 없었고, 기한을 연장할 때 정씨의 동의 없이 보증인으로 입보시켰으므로 당초 만기일인 97년 5월까지의 대출 잔액에 대해서만 보증 채무를 지켰다면 상환액 중 초과 부분은 환불해 달라고 주장했다. 은행측은 대출 방식이나 서류에 하자가 없으므로 정씨의 주장을 받아들일 수 없다는 것이었다.

한국소비자보호원에서는 이와 유사한 민사 소송의 판례를 들어 청구인의 보증 채무액은 1년 대출 기한이 끝나는 시점의 주채무액인 6백98만3천9백92원으로 하며 연체 이자는 은행측이 정씨에게 보증 채무 상환을 요청한 97년 12월부터 대위 변제한 98년 12월까지 계산된 금액이어야 타당함을 설명하고 이차차액을 환불할 것을 권고해 은행측이 이를 수용했다.

**근저당권 설정된 부동산 매입 후
 대출금 변제했으나 말소 거부해**

최인영 씨는 은행 앞으로 근저당권 8천4백만원이 설정된 아파트를 98년 1월에 매입한 후 같은 해 10월에 관련 대출금 7천만원을 모두 갚고 은행측에 근저당권 말소를 요청했다.

은행은 근저당권이 포괄 근저당권이라는 이유로 아파트 전 소유자가 97년 7월 신용으로 대출한 카드론 1천만원에 대한 보증 채무까지 이행을 요구하면서 말소를 거절했다.

조사 결과 아파트 전 소유자는 포괄 근저당권부 대출을 받기 2개월 전에 카



드론 대출(신용 대출)을 받은 사실이 확인됐다. 은행측은 포괄 근저당 설정시 기존 카드론 대출에 대한 추가적인 채권 보전의 의사를 가지고 있었으며 최씨가 아파트 매입 후 채무 인수 계약을 통해 담보 채무의 범위를 확인하지 않은 것은 최씨의 과실이라고 주장했다.

카드 대출의 종류가 신용 대출인 점, 근저당권 설정일이 7천만원 대출 약정일과 동일하고 카드론 대출 약정일보다 2개월 후에 이루어진 점, 저당권 설정 금액이 7천만원의 120%인 8천4백만원으로 설정된 점(통상 금융 기관에서는 대출액의 120~140% 범위 내에서 저당권금액을 설정함)을 들어 은행측의 주장을 반박했다.

‘약정서상에 포괄 근저당권으로 약정돼 있더라도 개별 약정의 요소가 있을 경우 피담보 채무 범위를 제한적으로 해석해야 한다’는 대법원의 판례 등을 고려해 근저당권은 7천만원의 대출에만 한정되는 것으로 판단하고 이를 권고해 은행측이 이를 수용했다.

**가입 당시 확정 이율로 알았으나
 만기 지급시 변동 이율 적용한 정기에금**

박상영 씨는 98년 4월 정기에금에 가입하기 위해 은행을 방문했는데, 담당 직원이 18%의 확정 금리가 보장된다고 신상품인 골드통장 가입을 권유했다. 이

에 1년짜리 정기예금에 가입했고 통장에 1천5백만원 예금할 때 월지급 이자가 22만5천원 지급되는 것으로 기재됐다.

그러나 만기가 돼 예금을 찾아보니 2백70만원으로 예상했던 이자가 1백75만원밖에 되지 않아 이에 항의하고 이자 차액을 지급할 것을 요청했다. 은행은 박씨가 든 정기예금은 가입 후 3개월마다 변동 금리가 적용되는 상품이라는 것이다. 최초 3개월만 18%의 이자가 적용됐고 그 이후에는 금리가 하락한 관계로 이자 지급 가능 금액은 1백75만원뿐이라고 했다.

또한 은행측은 예금 가입 당시 박씨에게 확정 금리로 설명하지 않았다고 주장하면서 약관에도 3개월마다 변동 금리가 적용되는 연동 금리 상품으로 돼 있으므로 이자 차액은 지급할 수 없다며 거절했다.

약관에는 변동 금리를 적용한다는 것이 기재돼 있었으나 통상 예금 가입시 소비자는 약관을 읽어보지도 받지 못한 채 창구 직원의 설명만으로 상품을 선택하는 것이 일반적이다.

당시 은행에 비치돼 있던 안내 팸플릿에 정기예금 이율 18%라고 표기돼 있고 3개월마다 변동 금리를 적용한다는 표시가 돼 있지 않았다.



통장에 '3개월마다 변동 금리 적용'이라는 기재가 없는 점(다른 은행 유사 상품 통장에는 이러한 사항이 기재돼 있음) 등을 들어 예금 가입 당시 가장 높은 확정 금리 상품 이율인 15.5%를 적용한 이자를 박씨에게 지급할 것을 권고하자 양 당사자가 수용해 종결됐다

보증인에게 연체 사실을 통보하지 않아 증가한 연체 이자 면제 요청

최문수 씨는 96년 10월 직장 동료인 이상원 씨의 2년제 1천만원 은행 대출에 다른 직장 동료 1명과 함께 연대 보증인으로 입보하고 약정서에 서명 날 인했다. 그 후 아무런 통보를 받지 못하고 있던 차에 99년 12월 다른 연대 보증인으로부터 주채무자가 대출금과 이자를 갚지 못하고 있다는 말을 듣고 확인한 결과 사실임을 알았다.

이에 최씨는 연체가 발생한 시점으로부터 1년 2개월이 지나도록 통보하지 않은데 대해 해명을 요구하며 은행측에 통보 지연으로 인한 연체 이자 증가 부분에 대해서는 보증 채무 면제를 요청했다.

은행측은 모든 통지 사항은 전산으로 처리해 통보하기 때문에 통보되지 않았을 리 없다고 주장하면서 현재 보유하고 있는 자료가 없다고 답변했다.

검토 결과 최씨가 직장을 옮긴 사실은 있으나 은행측이 기간이 경과하도록 2명의 연대 보증인에게 어떠한 형태로도 통보했다는 근거를 제시하지 못했다. 상당한 기간 내에 연체 사실을 보증인에게 통보했다면 연체 이자의 증가 없이 보증 채무를 이행할 수 있었을 것이나 이를 소홀히 해 보증인의 피해를 확대되도록 한 것은 계약 일방 당사자로서의 의무를 다하지 못한 것으로 판단됐다.

원금 1천만원과 대출 만기일까지의 연체 이자 12만6천여원을 최씨가 부담

하고 추가로 발생된 연체 이자 2백49만 3천여원은 은행측이 부담토록 권고해 양 당사자가 합의했다.

5년제 비과세저축 3년 경과 후 해지, 전체 기간의 중도 해지 이율 적용

이치현 씨는 부인 명의로 96년 11월 상호신용금고의 5년제 비과세 가계 저축에 가입해 99년 11월 현재 2천만원 이상 입금했다.

가입할 때 금고 직원으로부터 3년간은 13.5%의 이자가, 그 후 2년은 변동 금리가 적용돼 3년 지나 해지하는 경우에는 비과세 혜택과 아울러 확정 금리 13.5%의 이자가 3년간 보장되고 2년간은 중도 해지 금리로 적용된 이자가 가능하다는 설명을 들었다.

3년이 지나 해지하려 하니 금고측은 전 기간에 대해 연 6.5%의 중도 해지 이자율을 적용하겠다고 한다. 이씨는 3년 만기까지는 약정 금리를 적용하고 3년 이후에는 중도 해지 금리를 적용해 줄 것을 요청했다.

비과세 저축 5년제는 3년까지 약정 금리를 적용하고 3년 초과분은 1년마다 1년 정기 예금 금리를 적용한다. 금고측은 만기일 도래 전 중도 해지할 때에는 기간을 불문하고 중도 해지 약정 금리인 계약 당시 약정 금리의 1/2을 적용하기 때문에 비과세 혜택은 가능하나 약정 금리 지급은 어렵다고 주장했다.

비과세 저축약관이나 팸플릿에도 이씨의 주장과 같은 내용은 없었으나 최근 금고측이 연장 취급하는 3년 만기 비과세 저축자에 대한 처리가 3년 만기까지 약정 금리를 적용하고 3년 이후 중도 해지시 중도 해지 금리를 적용기로 한 점을 들어 이씨의 주장을 받아들일 것을 권고하자 금고측은 고객의 형평성 유지 차원에서 이사회 의 결을 통해 한국소비자보호원의 권고를 받아들이기로 했다.㉞