

이 자료는 **즉시** 사용하시기 바랍니다.

배포일	2018년 8월 3일(금) (총 8쪽)	담당부서	시장조사국 거래조사팀
		담당자	구경태 팀장 (043-880-5691) 황성근 과장 (043-880-5695)

보험계약대출 가산금리, 생명보험 금리확정형 상품이 대체로 높아

- 대출 거래조건 정보제공 미흡하고 소비자에게 불리한 약관 개선 필요 -

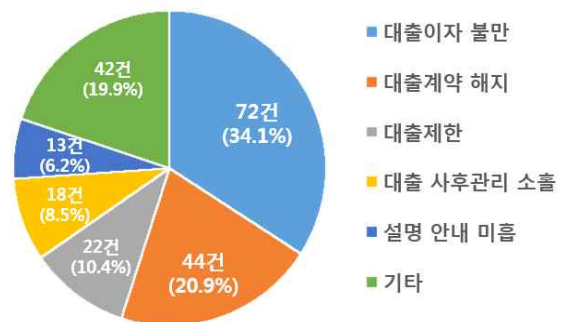
생활자금이 급히 필요한 서민들에게 보험계약을 활용해 해지환급금 범위 내에서 일정 금액을 대출받을 수 있는 보험계약대출(舊 약관대출)은 유용한 금융서비스이다. 하지만 보험금을 담보로 하는 안정적인 대출임에도 높은 가산금리를 적용하고 불합리한 거래조건을 제시하고 있어 개선이 필요한 것으로 나타났다.

한국소비자원(원장 이희숙)은 보험계약대출 관련 개선방안 마련을 위해 소비자 상담 현황을 분석하고 주요 보험사의 거래조건 및 정보제공 실태를 조사했다.

□ 보험계약대출 이용소비자 '대출이자' 관련 불만 가장 많아

최근 3년간('15년~'17년) 1372소비자상담 센터*에 접수된 보험계약대출 관련 소비자 상담 총 211건을 불만유형별로 분석한 결과, '대출이자' 관련이 72건(34.1%)으로 가장 많았다. 다음으로 '대출계약 해지' 관련 44건(20.9%), '대출제한' 22건(10.4%), '대출 사후관리 소홀' 18건(8.5%), '설명·안내 미흡' 13건(6.2%) 등의 순이었다.

[불만유형별 현황]



* 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터(국번없이 1372)로 소비자단체·한국소비자원·광역지자체가 참여하여 상담을 수행

□ 보험상품별 평균 가산금리, 생명보험 금리확정형 상품이 대체로 높아

보험상품은 적립금 이율 변동 여부에 따라 금리확정형과 금리연동형으로 구분된다. 또한, 보험계약대출 금리는 보험상품별 적립금 이율(기준금리)과 업무원가 및 목표이익률 등을 고려한 가산금리를 더하여 산출된다.

보험계약대출 가산금리를 비교한 결과, 생명보험 금리확정형 상품이 평균 2.07%로 가장 높고 보험사 간 차이도 가장 큰 것으로(1.08%p: 최저 1.5%~최고 2.58%) 나타났다. 한편, 우체국 환급금대출의 경우 생명보험사 보다 약 0.5%p 낮았다.

[보험계약대출 평균* 가산금리 및 유사 금융상품 가산금리 현황('18.6. 공시기준)]

구분	보험계약대출		유사 금융상품			
	생명보험	손해보험	우체국	새마을금고	수협	신협
금리 확정형	2.07% (1.5%~2.58%)	1.54% (1.0%~2.0%)	1.5%	2.0%	1.5%	1.0% ~ 2.0%
금리 연동형	1.50% (1.38%~1.5%)	1.67% (1.04%~1.88%)	1.0%	2.0%	1.5%	1.0% ~ 2.0%

* (생명, 손해)보험협회에 공시된 보험계약대출 가산금리를 산술평균한 값임.

□ 소비자에게 불리한 약관내용 포함되어 있고 대출 거래조건 안내 미흡

주요 10개 보험사* 모두 보험계약대출 약정서에 대출기간, 대출금리 등 개별 거래조건을 명시하지 않았고, 모호하거나 소비자에게 불리한(예: 보험계약에 대한 가압류 신청 시 보험사가 일방적으로 보험계약 해지 가능) 약관 조항이 있어 개선이 필요했다.

* 삼성생명, 한화생명, 교보생명, 농협생명, 신한생명, ING생명, 삼성화재, DB손해, 현대해상, KB손해 ('17년 기준 보험계약대출 잔액 2조원 이상 보유 10개사/ 생명 6개사·손해 4개사)

또한, 인터넷이나 모바일, 전화 등 비대면으로 대출 시 가산금리 등 '중요사항' 및 기한이익 상실과 같은 '계약자 불이익 사항'에 대한 안내가 미흡한 것으로 나타났다. 특히, 전화(상담원·ARS)로 대출을 신청할 경우 '가산금리'를 안내한 보험사는 한 곳도 없었고, '약정서' 역시 일부 보험사만 제공하고 있었다.

한국소비자원은 이번 조사결과를 바탕으로 관계기관에 ▲보험계약대출 가산금리 적정성 검토 ▲개별 거래조건이 표시된 약정서 사용 및 중요사항 안내 강화 ▲보험계약 강제해지 요건 강화 및 기한이익 상실 사실 통지의무 규정 마련 등 약관 개선을 요청할 계획이다.

앞으로도 한국소비자원은 서민생활에 불합리한 거래조건을 개선하고, 합리적인 소비생활을 돕는 기관으로서 사회적 가치 실현에 기여할 수 있도록 지속적인 노력을 기울일 예정이다.

 <p>넓게 듣겠습니다 바르게 알겠습니다</p>	<p>위 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다. www.kca.go.kr</p>	  <p>공공누리 공공저작물 자유이용허락</p>
---	---	--

< 붙임 >

1 소비자상담 현황

- 최근 3년간('15년~'17년) 1372소비자상담센터에 접수된 보험계약대출 관련 소비자상담은 총 211건임.
- 불만유형별로 분석한 결과, '대출이자' 관련이 72건(34.1%)으로 가장 많았고, 다음으로 '대출계약 해지' 관련 44건(20.9%), '대출제한' 22건(10.4%), '대출 사후관리 소홀' 18건(8.5%) 등의 순임.

[불만유형별 현황]

유형	건수(건)	비율(%)
대출이자 불만	72	34.1
대출계약 해지	44	20.9
대출제한	22	10.4
대출 사후관리 소홀	18	8.5
대출서비스 설명·안내 미흡	13	6.2
기타*	42	19.9
계	211	100.0

* 업무처리 불만, 계약자 사칭 피해, 단순문의 등

□ 주요 소비자상담 사례

[사례1] 보험계약 부활 시 대출이자 과다

- A씨는 보험계약 부활을 위해 보험사에 납입해야할 보험료와 대출이자에 대해 콜센터에 문의하여 대출이자가 113만원이라고 안내받았는데, 5일 이후 영업 대리점에 문의하니 대출이자가 315만원이라고 함.
- 안내받은 금액차가 커 콜센터에 재문의한 결과, 실효상태일 경우 대출이자율은 1.8%이지만 보험을 부활하게 되면 자동으로 5.1%가 적용된다고 함.

[사례2] 신용회복 신청을 이유로 대출 대상 보험계약 강제해지

- B씨는 과도한 채무로 인해 신용회복을 신청했는데, 보험사는 이를 이유로 보험 계약 4건(보험계약대출 750만원)을 일방적으로 해지함.
- 보험사는 해당 약관에 "신용회복 신청 시 상계한다"고 명시되어 있음을 주장 하나, B씨는 대출 당시 관련 내용에 대한 설명이 없었다고 함.

- (조사대상) 주요 10개 보험사(삼성생명, 한화생명, 교보생명, 농협생명, 신한생명, ING생명, 삼성화재, DB손해, 현대해상, KB손해)*
* '17년 기준 보험계약대출 잔액 2조원 이상 보유 10개사/ 생명 6개사·손해 4개사
- (조사내용) ① 보험계약대출 약정서 및 약관내용 분석
② 비대면 채널(인터넷, 모바일, 전화(상담원·ARS))을 통한 보험계약대출 시 정보제공 실태
- (조사기간) '18. 4. ~ 5.

1 보험계약대출 약정서 및 약관내용 분석

- 조사대상 보험사 모두 보험계약대출 약정서에 대출기간, 대출금리 등 개별 거래조건에 대한 표시 없이 공통적으로 적용되는 약정조항만 인쇄된 약정서를 제공하여 소비자가 개별 거래조건을 인지하기 어려웠음.

[(예시) 보험계약대출 약정서]

본인은	주식회사(이하 '회사'라 한다)로부터 보험계약대출을 받음에 있어 다음과 같이 약정합니다.
<p>• 제 1조(정의)</p> <p>(1) '보험계약대출'이라 함은 보험계약의 해지환급금 범위내에서 회사가 정한 방법으로 금전을 차용하는 것을 말한다. (2) '보험계약대출대상계약'이라 함은 보험계약대출의 기초가 되는 보험계약을 말한다.</p> <p>• 제 2조(보험계약대출기간, 원리금상환)</p> <p>보험계약대출의 대출기간은 보험계약대출대상계약의 보험기간(연금보험의 경우 연금개시전) 내로 하되, 본인은 연체라도보험계약대출금을 상환할 수 있다. (단, 2015.4.1일 이후 판매상품은 보험프리미엄으로 해지된 상태에서는 대출 및 상환이 불가합니다.)</p> <p>• 제 3조(대출이자납입 등)</p> <p>(1) 보험계약대출의 이자율은 회사가 정한 바에 따르며, 이자율이 변경되는 경우 변경일 이후의 기간에 변경된 이자율을 적용한다. (2) 보험계약대출이자율은 일단위로 계산하여 매월 대출 해당일(이하 "이자납입일"이라 한다)에 납입하며, 이자납입일을 경과하여 이자를 납입하는 경우에는 회사가 정한 방법에 따라 이자납입일까지 발생한 이자를 보험계약대출금에 가산하여 산출된 원리금에 이자를 부과한다. (단, 2010.9.30일까지는 연체시 연체이율이 적용됩니다.) (3) 이자납입일이 토요일 또는 공휴일인 경우 그 다음 최초영업일에 이자를 납입할 수 있다. (4) 이자납입일 이전에 이자를 납입할 때에는 이자납입일을 기준으로 선행한 기간에 대하여 회사가 정한 이율로 할인한다. (5) 이자납입은 은행자동이체 납입을 원칙으로 하되, 전화이체나 전자금융서비스(인터넷, ARS, ATM)를 이용하여 납입할 수 있으며, 부득이한 경우에는 회사에 내방하여 납입할 수 있다. (6) 은행자동이체로 보험계약대출이자를 납입하는 경우에는 본인이 지정하는 이체일을 이자납입일로 하며, 회사는 다음 이체일에 재청구 한다. (7) 보험계약대출이자를 자동대출납입의 방법으로 납입하기로 약정한 때에는 매월 이자납입일에 해지환급금에서 자동으로 이자상당액을 대출받아 이자를 납입하는 것으로 하되, 이자 상당액은 보험계약대출금에 가산한다. (8) 보험계약대출 실행일에 상환되는 경우에는 1일분의 이자를 수납하여야 한다.</p>	

* 은행 대출거래약정서의 경우 개별 거래조건을 먼저 안내하고 공통으로 적용되는 약정사항을 열거하고 있는 반면, 보험계약대출 약정서는 개별 거래조건에 대한 안내 없이 공통 약정조항만 열거하고 있음.

- 모호하거나 소비자에게 불리한 약관 조항이 있어 문구 명확화 등 개선할 필요가 있었음.

- ① 보험사가 보험계약을 해지할 수 있는 기한이익 상실사유 제한 및 기한이익 상실사실 통지의무 신설 필요
- ② 보험계약대출 우선변제 조건 명확화 필요
- ③ 보험계약대출 금리 변동 규정 및 대상 보험 실효 시 적용이율 명확화 필요
- ④ 연금개시 이후 중도해지가 가능한 상품은 보험계약대출 유지가 가능하도록 개선
- ⑤ 보험계약대출 이자납입 지연에 대한 안내 강화 필요

㉔ 비대면 채널(인터넷, 모바일, 전화 등)을 통한 보험계약대출 시 정보제공 실태

- (가산금리 정보제공 미흡) 대출 시 반드시 설명해야 하는 '가산금리'를 안내한 보험사는 조사대상 10개사 중 인터넷은 3개사, 모바일은 2개사, 전화(상담원·ARS)는 안내하고 있는 보험사가 없었음.

※ 생명보험 표준사업방법서 제31조(보험계약대출): 회사는 보험계약대출 계약을 체결할 때 보험계약대출의 한도와 그 산정방식, 이자율, 가산이율, 이자율 변동요소 등 보험계약대출의 중요사항을 계약자에게 상세히 설명한다.

- (약정서 미교부) 전화(상담원·ARS)를 통한 대출의 경우 시각자료가 없기 때문에 거래조건 확인을 위해 정보제공이 필요하나, 대출 직후 '약정서'를 교부한 경우는 상담원은 5개사, ARS는 2개사에 불과했음.

- (계약자 불이익 사항 안내 미흡) '우선변제*'와 관련해 인터넷, 모바일은 안내하고 있는 보험사가 없었고, '주소변경 통지의무**'를 안내한 보험사는 인터넷, 모바일은 각각 2개사, 상담원은 1개사에 불과했음.

* 보험계약에서 보장하는 보험금 지급사유 발생 시 보험금에서 대출원리금을 공제하는 것

** 주소가 변경된 경우 이를 보험사에 알려야 할 의무로 이를 소홀히 하여 발생한 문제는 소비자의 책임으로 간주됨.

[비대면 채널을 통한 보험계약대출 시 정보제공 현황(N=10)]

구분	가산금리 안내	약정서 교부	중요사항 안내서 교부	기한이익 상실사유 안내	우선변제 안내	주소변경 통지의무 안내	
인터넷	3개사	10개사	4개사	5개사	0개사	2개사	
모바일	2개사	10개사	5개사	5개사	0개사	2개사	
전화	상담원	0개사	5개사	6개사	4개사	2개사	1개사
	ARS	0개사	2개사	5개사	5개사	3개사	4개사

□ 보험계약대출 서비스 이용 전 다음 사항을 확인한다.

- ① 다수의 보험사에 여러 건의 보험이 가입되어 있는 경우 보험계약별 대출금리를 보험사 홈페이지 등을 통해 비교해 보고 가장 유리한 조건의 상품부터 이용한다.
- ② 가입된 보험계약이 계약대출과 중도인출이 모두 가능한 경우 자금의 필요기간, 적용이율, 추가납입수수료 등에 따라 유불리가 달라질 수 있으므로 비교 후 보험계약대출 서비스를 이용한다.

[보험계약대출·중도인출 비교]

구분	보험계약대출(Policy Loan)	중도인출(Withdrawal)
개념	가입한 보험의 해약환급금을 담보로 돈을 빌리는 제도	가입한 보험의 계약자 적립금 일부를 만기 이전에 찾아 사용할 수 있는 제도
보장한도	변동 없음	인출금액 만큼 감소
이자부담	있음	없음
상환의무	있음	없음
수수료	없음	있음(인출 시, 추가납입 시)

□ 보험계약대출 서비스 이용 중에는 다음 사항에 유의한다.

- ① 대출이자 미납 시 대출이자가 원금에 가산되기 때문에 장기간 연체 시 대출원리금이 해약환급금을 초과하여 보험계약이 해지될 수 있으므로 이자 납부관리를 철저히 한다.
- ② 보험금 수령 시 대출금이 공제된 후 지급될 수 있으므로 주의한다.
- ③ 연금개시 후 계약해지가 불가능한 종신연금 등의 상품으로 대출을 받은 경우 대출금을 전액 상환해야만 연금개시가 가능할 수 있으므로 주의한다.
- ④ 주소, 연락처 등이 변경된 경우 '금융주소 한번에*' 서비스 등을 통해 보험사에 즉시 알려 각종 통지 등을 받지 못함에 따른 불이익이 발생하지 않도록 조치한다.

* 금융회사 간 협조하여 한 금융회사에 주소 변경을 신청하면 다른 금융회사에 기록된 소비자의 주소도 일괄적으로 변경 신청해주는 서비스

참고

보험계약대출 금리 및 유사 금융상품 가산금리 현황('18.6. 공시기준)

(생명보험)

보험사명	상품구분	보험계약대출 금리 구성			보험계약대출 금리 취급비중				
		기준 금리	가산 금리	대출 금리	5.0% 미만	5.0% ~ 6.5% 미만	6.5% ~ 8.0% 미만	8.0% ~ 9.5% 미만	9.5% 이상
한화생명	금리연동형	3.2	1.5	4.7	68.3	28.5	0.8	2.4	-
	금리확정형	5.52	2.47	7.99	-	16.7	38.3	11.2	33.8
ABL생명	금리연동형	3.1	1.5	4.6	70.7	26.9	2.4	-	-
	금리확정형	5.33	2.18	7.51	7.3	17.4	42.5	12.5	20.3
삼성생명	금리연동형	3.05	1.5	4.55	71	26.8	2.2	-	-
	금리확정형	6.97	2.25	9.22	0.3	6.4	2.6	24.8	65.9
흥국생명	금리연동형	2.65	1.5	4.15	99.8	-	0.2	-	-
	금리확정형	5.14	2.58	7.72	-	7.5	63.3	4.7	24.5
교보생명	금리연동형	3.15	1.5	4.65	65.1	34.7	0.2	-	-
	금리확정형	5.47	2.58	8.05	-	24.1	33.5	16.3	26.1
신한생명	금리연동형	3.18	1.5	4.68	65.5	30.1	4.2	0.2	-
	금리확정형	4.64	2.17	6.81	6.9	81.2	5.9	1.6	4.4
현대라이프	금리연동형	3.03	1.5	4.53	83.5	16.4	0.1	-	-
	금리확정형	5.81	2.4	8.21	0.2	3.3	49.5	11.6	35.4
KB생명	금리연동형	2.58	1.5	4.08	100	-	-	-	-
	금리확정형	3.89	1.5	5.39	60.3	26	0.4	12.6	0.7
DGB생명	금리연동형	3.02	1.5	4.52	92.4	5.4	2.2	-	-
	금리확정형	4.5	2.5	7	-	3.5	88.9	2.4	5.2
KDB생명	금리연동형	2.98	1.5	4.48	74.5	25.5	-	-	-
	금리확정형	5.18	2.4	7.58	-	32.6	38.1	12.6	16.7
미래에셋생명	금리연동형	2.96	1.5	4.46	77	20.6	2	0.4	-
	금리확정형	4.46	1.55	6.01	26.5	44.9	13.3	4.1	11.2
IBK연금	금리연동형	2.81	1.5	4.31	100	-	-	-	-
	금리확정형	-	-	-	-	-	-	-	-
농협생명	금리연동형	2.67	1.5	4.17	94.3	5.7	-	-	-
	금리확정형	3.77	1.5	5.27	33.9	52.2	11.3	1.9	0.7
교보라이프플래닛	금리연동형	3	1.38	4.38	92.4	7.6	-	-	-
	금리확정형	3.45	1.5	4.95	11.8	88.2	-	-	-
라이나생명	금리연동형	3	1.5	4.5	100	-	-	-	-
	금리확정형	3.59	1.5	5.09	83.2	3.3	2.7	9.9	0.9
AIA생명	금리연동형	3.17	1.5	4.67	74.5	16.2	9.3	-	-
	금리확정형	4.81	2.5	7.31	-	19.2	54.5	20.3	6
푸르덴셜생명	금리연동형	2.71	1.5	4.21	100	-	-	-	-
	금리확정형	5.25	1.96	7.21	4.6	50.4	26.2	6.7	12.1
ING생명	금리연동형	2.83	1.5	4.33	97.2	0.1	2.7	-	-
	금리확정형	5.12	2	7.12	5.5	62.3	22	6.2	4
하나생명	금리연동형	2.89	1.5	4.39	72.7	21.9	5.4	-	-
	금리확정형	3.2	1.5	4.7	63.3	28.4	7.3	1	-
DB생명	금리연동형	3.18	1.5	4.68	41	46.7	12.3	-	-
	금리확정형	5.09	2.3	7.39	0.4	23.2	63.2	4.3	8.9
메트라이프생명	금리연동형	2.6	1.5	4.1	97	0.1	2.9	-	-
	금리확정형	5.5	2	7.5	0.1	29.2	34.3	13.9	22.5
동양생명	금리연동형	3.21	1.5	4.71	-	13	63	5	19
	금리확정형	5	2.47	7.47	64	36	-	-	-
처브라이프생명	금리연동형	2.99	1.5	4.49	74.5	25.5	-	-	-
	금리확정형	4.97	2.4	7.37	-	43.3	29	9.8	17.9
BNP파리바카드프생명	금리연동형	2.51	1.5	4.01	97	1.1	1.9	-	-
	금리확정형	3.76	1.5	5.26	3.8	96.2	-	-	-

(손해보험)

보험사명	상품구분	보험계약대출 금리구성			보험계약대출 금리 취급비중				
		기준 금리	가산 금리	대출 금리	5.0% 미만	5.0% ~ 6.5% 미만	6.5% ~ 8.0% 미만	8.0% ~ 9.5% 미만	9.5% 이상
메리츠 화재	금리확정형	4.20	1.68	5.88	-	91.1	-	8.8	0.1
	금리연동형	2.51	1.88	4.39	87.5	12.5	-	-	-
한화손해	금리확정형	3.66	1.53	5.19	53.58	35.23	-	11.19	-
	금리연동형	2.48	1.81	4.30	94	6	-	-	-
롯데손해	금리확정형	4.01	1.58	5.59	-	100.0	-	-	-
	금리연동형	2.63	1.78	4.41	95.0	5.0	-	-	-
MG손해	금리확정형	3.51	1.53	5.04	13.64	85.97	0.39	-	-
	금리연동형	2.63	1.84	4.47	79.24	17.66	2.82	0.28	-
흥국화재	금리확정형	4.04	1.50	5.54	-	97.67	0.22	2.11	-
	금리연동형	2.36	1.79	4.15	99.56	0.44	-	-	-
삼성화재	금리확정형	4.82	1.79	6.62	-	71.7	-	28.3	-
	금리연동형	2.74	1.48	4.22	88.5	11.5	-	-	-
현대해상	금리확정형	5.96	1.50	7.46	-	41.7	-	58.3	-
	금리연동형	2.39	1.71	4.10	99.2	0.8	-	-	-
KB손해	금리확정형	4.04	1.50	5.54	0.00	97.7	-	2.28	-
	금리연동형	2.49	1.79	4.28	97.2	2.8	-	-	-
DB손해	금리확정형	5.56	1.51	7.07	0.56	36.09	3.97	59.38	-
	금리연동형	2.49	1.77	4.26	96.31	3.66	0.03	-	-
AXA손해	금리확정형	3.87	2.00	5.87	0.00	100.00	-	-	-
	금리연동형	-	-	-	-	-	-	-	-
The-K 손해	금리확정형	3.57	1.36	4.93	30.15	69.85	-	-	-
	금리연동형	2.44	1.04	3.49	100	-	-	-	-
AIG손보	금리확정형	3.25	1	4.25	100	-	-	-	-
	금리연동형	-	-	-	-	-	-	-	-
농협손해	금리확정형	3.72	1.50	5.22	10	90	-	-	-
	금리연동형	2.41	1.50	3.91	100.00	-	-	-	-

(유사 금융상품)

구분		대출금리
우체국보험	금리확정형	예정이율 + 1.5%
	금리연동형	공시이율 + 1.0%
새마을금고 공제	금리확정형	예정이율 + 2.0%
	금리연동형	공시이율 + 2.0%
신협공제	금리확정형	예정이율 5.0% 이하: 예정이율 + 2.0% 예정이율 5.0% ~ 7.5% 이하: 예정이율 + 1.5% 예정이율 7.5% 초과: 예정이율 + 1.0%
	금리연동형	공시이율 5.0% 이하: 공시이율 + 2.0% 공시이율 5.0% ~ 7.5% 이하: 공시이율 + 1.5% 공시이율 7.5% 초과: 공시이율 + 1.0%
수협공제	금리연동형	예정이율 + 1.5%
	금리연동형	공시이율 + 1.5%