

# 대형 금융사 70% 민원 내용 '쉬쉬'

### 컨슈머리서치, 49개사 홈페이지 민원접수 내용 집계

### 생명·손해보험 20개사 全無...카드사는 KB 유일

### 은행, 4곳 공시...증권사, NH 등 '톱10' 모두 고시

은행·보험회사·신용카드사 등 소비자 민원이 많은 국내 주요 대형 금융회사 10곳 중 7곳이 고객들의 민원 내용과 처리결과를 꼭꼭 숨겨 알권리를 차단하고 있는 것으로 조사됐다.

특히 소비자 분쟁이 많은 생명보험과 손해보험사 20여개 사는 예외 없이 민원을 공시하지 않고 있으며 전업계 카드사 7곳 중에서도 KB국민카드 한 곳만 관련 정보를 공개하고 있는 것으로 나타났다.

14일 소비자문제연구소 컨슈머리서치가 국내 주요 은행(12개사), 카드사(7개사), 증권사(10개사), 보험사(20개사) 등 총 49개 대형 금융사를 대상으로 홈페이지 내 민원접수 건수 및 처리 결과에 대한 공시 현황(5월 11일 기준)을 조사한 결과 15곳(30.6%)만이 관련 내용을 게시한 것으로 집계됐다.

민원발생평가 등급만 공개한 곳, 민원공시를 보기 위해 별도의 로그인이나 개인정보동의 절차가 필요한 곳, '민원 공시', '민원처리결과'라는 설명 없이 금융사 현황 파일(PDF) 등에

함께 기재한 경우는 미공시로 분류했다.

금감원의 독려에도 불구하고 대형 금융사 대부분(34곳, 69.4%)이 2년이 넘도록 민원 관련 내용을 밝히지 않고 내부에 꼭꼭 숨겨두고 있는 것으로 드러났다.

특히 금감원이 지난 8월 2014년도 민원발생평가 결과를 홈페이지에 게시하라는 공문에 등급만 공개했을 뿐 여전히 민원 건수에 대한 정보는 밝히지 않았다.

민원 공시에 가장 소극적인 업종은 소비자 분쟁과 민원이 가장 많은 보험 부문이었다. 생명보험과 손해보험 업계의 '톱10' 가운데 민원 건수와 처리 결과 등 관련 내용을 공시한 곳이 단 한 곳에도 없었다.

조사 대상 생보사는 삼성생명을 비롯해 한화생명·교보생명·NH농협생명·ING생명·메트라이프·동양생명·미래에셋생명·신한생명·흥국생명 등 10개사, 손보사는 삼성화재·동부화재·현대해상·LIG손해보험·메리츠화재·NH농협손해보험·한화손해보험·롯데손해보

험·흥국화재·MG손해보험 등 각 10개사다.

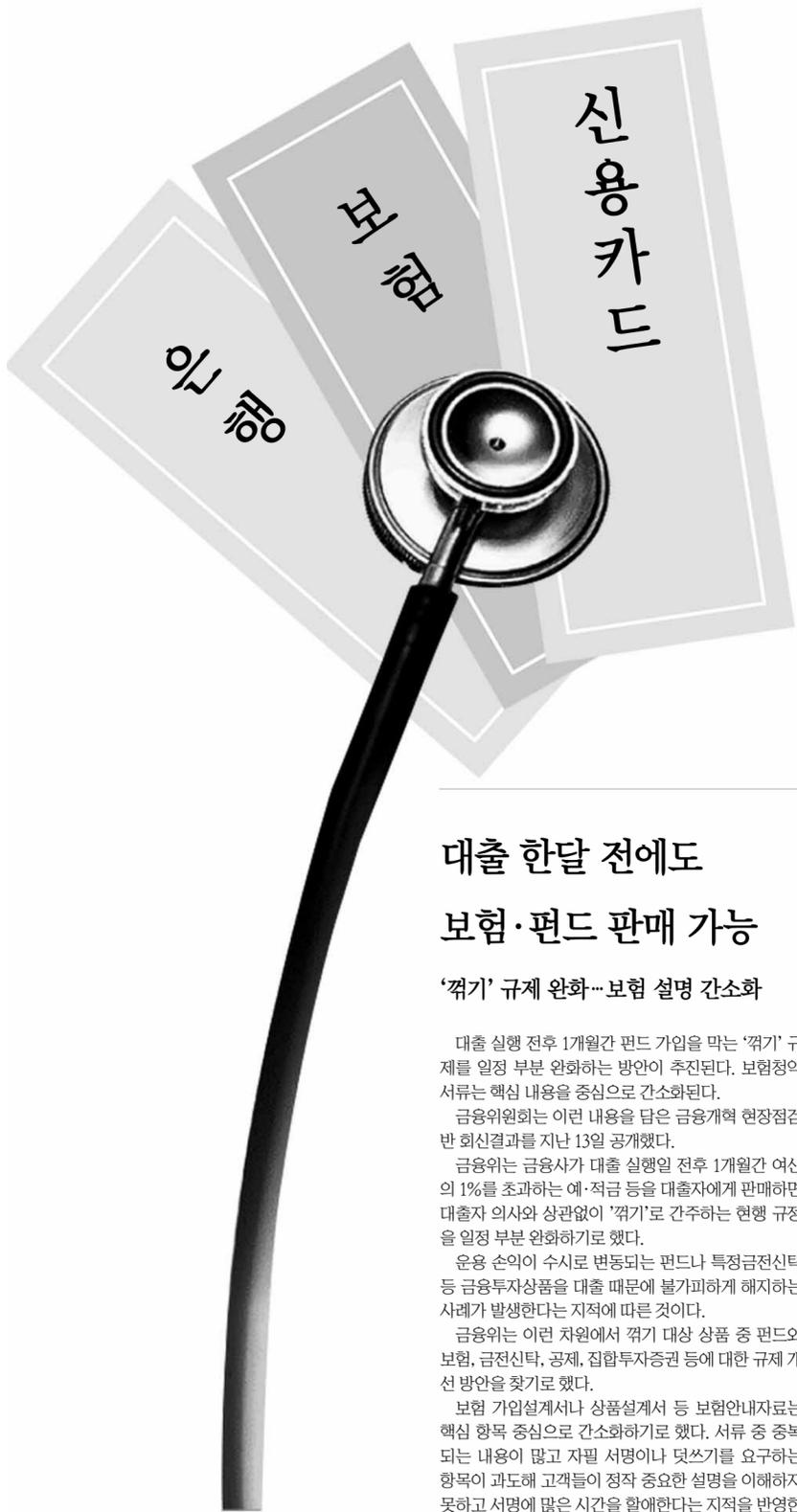
신용카드 업계는 7곳 중 삼성카드·현대카드·롯데카드·우리카드·하나카드 등 6곳이 민원 발생 공개를 뒷전으로 미뤄두고 있다. 그러나 KB국민카드만이 민원 건수를 공시했지만 이를 확인하기 위해선 홈페이지에서 '고객센터-고객상담-고객의 소리-민원사무원람-민원접수현황' 등 5번이나 클릭해야 했다.

은행도 12곳 중 4곳만이 공시, 비율이 33.3%에 그쳤다. KB국민은행과 하나은행·수협은행·부산은행은 민원접수 건수 및 처리내역을 밝혔고, 신한은행·우리은행·NH농협은행·기업은행·KDB산업은행·씨티은행·스탠다드타드(SC)은행·수출입은행은 꼭꼭 숨겼다.

반면 NH투자증권·KDB대우증권·한국투자증권·신한금융투자·삼성증권·미래에셋증권·현대증권·대신증권·하나대투증권·메리츠증권 등 증권사 '톱 10'은 모두 민원을 공시해 대조됐다.

최현수 컨슈머리서치 소장은 "민원내용과 처리 결과는 소비자들이 금융사의 신뢰도를 판단할 수 있는 중요한 지표지만 금융사들이 민감한 내용의 공개를 미루고 있다"며 "정보 공개가 투명해질 때까지 금감원의 보다 강력한 독려와 감독이 필요하다"고 말했다.

김대성기자 bigkim@kwangju.co.kr



## 대출 한달 전에도 보험·펀드 판매 가능

### '쪼기' 규제 완화...보험 설명 간소화

대출 실행 전후 1개월간 펀드 가입을 막는 '쪼기' 규제를 일정 부분 완화하는 방안이 추진된다. 보험청와 서류는 핵심 내용을 중심으로 간소화된다.

금융위원회는 이런 내용을 담은 금융개혁 현장점검반 회신결과를 지난 13일 공개했다.

금융위는 금융사가 대출 실행일 전후 1개월간 여신의 1%를 초과하는 예·적금 등을 대출자에게 판매하면 대출자 의사와 상관없이 '쪼기'로 간주하는 현행 규정을 일정 부분 완화하기로 했다.

운용 손익이 수시로 변동되는 펀드나 특정증권신탁 등 금융투자상품을 대출 때문에 불가피하게 해지하는 사례가 발생한다는 지적에 따른 것이다.

금융위는 이런 차원에서 쪼기 대상 상품 중 펀드와 보험, 금점신탁, 공제, 집합투자증권 등에 대한 규제 개선 방안을 찾기로 했다.

보험 가입설계서나 상품설계서 등 보험안내자료는 핵심 항목 중심으로 간소화하기로 했다. 서류 중 중복되는 내용이 많고 자필 서명이나 덧쓰기를 요구하는 항목이 과도해 고객들이 정작 중요한 설명을 이해하지 못하고 서명에 많은 시간을 할애한다는 지적을 반영한 것이다.

연합뉴스

## 국내 항공기 10대중 1대, 30분 이상 지연

### 항공기 연결·기상상태·정비 등...진에어·이스타·제주항공 빈번

지난해 국내선 항공기 10대 중 1대 이상이 30분 넘게 지연된 것으로 나타났다.

국토교통부가 지난 13일 발표한 '2014년 항공교통이용자 보고서'에 따르면 지난해 지연된 국내선 항공기는 총 1만7589대로 전체 운항 횟수의 평균 10.7% 차지했다.

국내선 항공기 지연 원인은 항공기 연결(A/C접속)이 90.7%를 차지했으며 이어 기상 2.4%, 항공기정비 1.8% 등 순이었다. 항공사별

로는 진에어의 국내선 지연율이 21.2%로 가장 높았고 이스타항공 14.2%, 제주항공 12.2%, 아시아나항공 11.5%, 티웨이항공 10.7%, 에어부산 9.2%, 대한항공 6.6% 순이었다.

국내선 지연은 2012년 9009대(6.1%), 2013년 1만1706대(7.5%) 등으로 지속적으로 늘어나고 있는 실정이다.

국내선 항공기 지연으로 인한 소비자 피해는 한국소비자원의 상담 건수에서도 확인된

다. 지난해 한국소비자원의 항공교통이용 중 발생한 피해 상담 건수는 6789건으로 집계, 2013년 상담건수(4599)보다 47.6% 급증했다. 이처럼 피해 상담이 증가한 원인은 운항 횟수 증가와 함께 일부 항공사들의 운항준지 및 운항일정 변경이 비일비재했기 때문으로 국토부는 분석했다.

국토부는 이용객들의 항공 불만 피해가 매년 증가함에 따라 예약 취소·환불, 지연·결항 시 피해 보상 등에 대한 소비자 보호 기준을 신설할 방침이다.

김대성기자 bigkim@kwangju.co.kr

## 정수기, 무상점검·세척 서비스

정수기 판매사 14곳이 설치한 지 3~10년 된 정수기를 대상으로 무상점검과 세척 서비스를 실시하기로 했다.

한국소비자원(www.kca.go.kr)은 정수기 관리의 중요성을 고려해 14개 업체에 정수기 무상점검과 세척 서비스를 권고했다고 지난 12일 밝혔다.

소비자원의 권고를 받아들여 서비스를 실

시하는 곳은 교원·동양매직·엘트웰·LG전자·원봉·위닉스·제이앤지·제일아쿠아·청호나이스·코웨이·쿠쿠전자·한경희생활과학·한일월드·현대위아 등이다.

이들 업체의 시장점유율은 80% 이상으로 추산되고 있다. 이들 업체는 설치한 뒤 3년 이상 10년 이하로 사용한 정수기 300만대가량을 무상점검·세척해줄 계획이다. 다만 일부

부품의 교체비용을 소비자가 부담해야 한다.

소비자원의 소비자위해감시시스템(CISS)에 접수된 정수기 문제 사례는 2010년 106건에서 2014년 808건으로 662.3%나 증가했다.

주로 콧물 같은 물질이나 검은 가루, 물때, 곰팡이, 벌레 등 이물(異物)이 섞인 경우나 약품 냄새나 갈레 냄새가 나는 이취(異臭) 현상이 많이 발생했고 마셔보니 플라스틱 맛이 나 화학약품 맛이 느껴지는 이미(異味) 현상 신고도 많았다고 한국 소비자원은 설명했다.

연합뉴스

### 신축 원룸 매매

**관심 끌**  
전대정문 2분! 후문 2분!(신축 4층건물)  
월세 인기좋은 / 임대 걱정없음  
룸12개, 올 대리석시공, 신축  
(1층점포 1개, 2~3층 룸 10개, 4층 주택 1개, 옥탑)  
옥상에 피라사 설치

**월수익 500만  
매매가 6억 7천**

**추천 물건**

- 전대정문 2분 룸20개 (1층상가2칸) 월수익 700만 매매가 7억8천
- 북구 용봉지구 상대 2분 코너 룸 21개 (상가2, 주택) 엘리베이터 있음. 월세 800 매매가 11억
- 북구 두암동 동신대 원룸 19개 (상가1, 4층 주택) 월세 850 매매가 11억 5천
- 수원지구 상가매매 (4층중 3층) 월수익 150만 매매가 2억2천

010-6832-9700  
010-6834-4800

### 상가건물매매

<나주시 삼영동 2층 건물>

1층 6칸, 2층 2칸  
토 205평, 건 47평  
나주 영강초교 정문 앞  
학원건물 적합

※학원 / 도장 / 분식점 운영적합

**월수익 200만 매매가 3억**

① 동구 충장로 상가 5층 학원건물 등부경철사 앞, 매매가 15억	⑤ 수원지구 모야골 4층중 3층 85평 보 2천 월 200만, 용 2억5천, 매매가 3억5천
② 서구 상무지구 정연 3층 상가 30평 (보 1천 월수익 70만) 매매가 1억2천	⑥ 남구 백운동 대동1차 APT, 24평 보 1천 월 60만 가격저렴 리모델링 완료, 매매가 1억1천300만
③ 서구 쌍촌동 원룸 11평 운전역 3분 보200만 월32만, 매매가 4천만	⑦ 서구 상무지구 수림오피스텔 6층 23평 보 3백, 월 32만, 매매가 8000만
④ 서구 상무지구 5층건물 월세1천8백 매매가 20억	⑧ 상무지구 수림오피스텔 13평, 매매가 5천만

010-6670-9800  
010-6834-4800

### 상무지구

<사무실 임대5층>

**상무지구  
사무실임대  
5층**

- ☑ 상무지구 중심 금융가 도로 현대자동차 뒷편
- ☑ 이면도로 코너
- ☑ 엘리베이터 완비, 무료주차4대
- ☑ 주변 주차시설 300대 완비됨

☐ 즉시입주가능, 내부시설완비  
☐ 학원적합, 보험사무실 적합

**적극추천**

**임대가 보3,000만  
월 140만**

062-527-7600  
010-7384-7800

### (주)대신경매

이제 경매는 대화화 시대  
입찰부터 매매 임대까지

**수익성 상가 (근린 상가)**

- 서구 금호동 7층상가 (296㎡) 감정가 6억5천/최저가2억9천(유용상가)
- 북구 봉동동 만성빌딩(중층) 3층 (588㎡, 21726.18㎡) 감정가 14억/최저가9억6천(1층상당)
- 북구 중흥동 싸나스현대/10층중1층 (20032㎡, 2146.96㎡) 감정가12억3천/최저가9억3천(상가)

**수익성상가(근린주택)**

- 광안구 소촌동 (토400㎡, 21294㎡) 감정가13억7천/최저가13억(세차장카벤더)
- 서구 양동 (180.5㎡, 21259.2㎡) 감정가13억3천/최저가12억3천(2층건물/1층상, 2층주택)
- 목포 산정동 (토63.75㎡, 21199.2㎡) 감정가11억3천/최저가7천100만 (3층건물/1층점포, 2~3층주택)

**수익성 상가 (근린 시설, 통건물)**

- 나주송월동북향상가건물(예식장) (토8474㎡, 211735㎡) 감정가152억/최저가68억
- 전주완산구호지동 (토502.453㎡, 21689.083㎡) 감정가125억/최저가13억(3층상가건물)
- 광양시중동 (토767㎡, 213276.78㎡) 감정가126억/최저가121억(6층건물)

**공장 / 주유소 / 모텔 / 특수물건**

- 광안구하남/공장 (토174.3㎡, 212635.72㎡) 감정가14억/최저가6억5천
- 북구 중흥동(토300㎡, 21235.92㎡) 감정가11억/최저가16억2천 (6층모텔)
- 북구 월동동/공장 (토지매각제외, 21458.9㎡) 감정가10억/최저가10억
- 광안구 정목동/공장 (토지매각제외, 218114.46㎡) 감정가36억/최저가29억
- 광안구 월계동/무인텔 (토1522.5㎡, 211999.65㎡) 감정가34억/최저가34억

**바닷가 편성 경매추천 물건**

- 경남 고성시회화면 (토13665㎡, 21667.16㎡) 감정가43억/최저가18억 (편성바다근처 건물깨끗, 시설좋은) 특수물건

★ 경매학원에서 배우실 분 환영  
★ 경매 직원구함 (남, 여)  
★ 경매 컨설팅하실분 (상무지구, 수원동, 법원)

010-6670-9800 / 062-226-4600

### 경매교육(매주 초개강)

①경매 기본교육 + 실전투자 교육  
②VIP실전반(특수물건, 지분)

① 오전반 11시 ~ (기본+실전)  
② 오후반 19시 ~ (기본+실전)  
③ 엔피엘 교육, 특별반(상담가능)  
(교육동시에 실전투자하여 수익창출 가능)  
★ 경매 기본부터 입찰매매까지  
경매 최초! 원스톱진행(입찰~매매~건설~토목~개발·기획)

**컨설팅 직원구함**  
-경매학원, 경매 컨설팅 같이 근무 할 직원 모집합니다. 책상 지원 등

**062-382-5500**

### 경매 물건 추천

- 서구 금호동 7층상가 (유용상가) 건 296㎡ (상권좋은, 시설좋은) 감정가 6억6천 - 최저가 2억9천
- 전남영광군 법성면 (3층/근린주택) (토144평, 건819평) 1층~2층상가 3층주택(건물 바로앞 도로앞 바다) 감정가 10억 - 최저가 4억8천
- 광양시 중동(근린시설) 토232평, 건991평 (도로옆 상가사무실임대적합) 감정가27억 - 최저가18억

062-527-7600  
010-7384-7800