

# 보험금 능력 지급, 과태료 폭탄 맞는다

금융위원회가 정당한 이유 없이 보험금 지급을 늦추거나 거절하기 위해 소송부터 걸고 보자는 보험사의 횡포에 1000만원의 과징금을 부과하기로 한 가운데 보험금 지급과 관련한 소송 제기율이 높은 보험사는 주로 외국계 회사로 나타났다. 금융소비자원(이하 금소원)은 보험사들의 2014년 분쟁 중 소 제기 현황을 조사한 결과, 손해보험사 가운데 보험가입자에게 소송을 가장 많이 제기한 곳은 BNP파리바카디프, MG, AXA 순이었다고 3일 밝혔다.

## 금융위, '소송부터 걸고 보자'는 보험사 횡포 제동 지난해 손보·생보사 36곳 가입자 상대 978건 제기 손보사, 분쟁 조정 신청 전 소 제기율 생보사의 7배

분쟁 중 보험사 소 제기는 보험가입자와 보험사간에 분쟁이 발생해 조정을 신청한 건 중 보험사가 가입자에게 소송을 제기한 건의 비율로, 소송 제기율이 높은 보험사일수록 가입자의 피해가 발생할 가능성이 높은 만큼 각별한 주의가 필요하다는 지적이다. 금소원에 따르면 지난해 분쟁 조정 중 보험사가 가입자에게 소를 제기한 건은 손보사(17사)가 880건, 생보사(19사)가 98건으로 손보사가 압도적으로 많았다. 손보사의 소 제기율은 평균 5.61%로 생보사 소 제기율(평균 0.73%)에 비해 7.7배나 높은 수준이다.

금소원은 "생보사의 경우 분쟁 신청 후 소를 제기했으나 손보사들은 분쟁 신청 전 인데도 일단 소송부터 제기해 놓는 경우가 많다"라며 "손보사의 분쟁 신청 전 소 제기율이 98.1%에 달한다는 점이 이를 말해 주고 있다"고 지적했다.

또한 분쟁 중 손보사의 소 제기율은 2012년 3.04%, 2013년 3.80%, 2014년 5.61%로 매년 급증하고 있는 실정이다. 분쟁조정 신청 및 소 제기 건은 보험 가입-유지-지급 과정에서 발생된 모든 건을 포함한 것이지만, 지난해 보험 민원의 37%가 보험금 신청-지급으로 수위를 차지해 소송도 보험금 관련 건이 가장 많을 것으로 금소원은 추정했다.

보험사 소 제기율이 가장 높은 손보사는

BNP파리바카디프손보(26.92%)로, 분쟁조정 신청 건 26건 중 7건의 소송을 제기했다. 손보사의 평균 소 제기율이 5.61%인 점을 감안하면 5배 가량 높은 수준이다.

이어 MG손보(12.10%)가 분쟁조정 신청 건 314건 중 38건의 소를 제기했고, AXA손해보험(11.85%)이 분쟁조정 신청 건 464건 중 55건의 소를 제기했다. 반대로 보험사 소 제기율이 가장 낮은 손보사는 농협손보(0%), 삼성화재(2.30%), 더케이손보(2.72%) 순인 것으로 나타났다.

금소원은 "보험사들이 소송을 남발하는 주된 이유는 저금리 장기화로 수익이 악화돼 보험금 지급을 줄여야 하는 상황이기 때문"이라며 "수입보험료는 감소하는데 지급보험금이 갈수록 증가해 보험금을 부지급하거나 삭감하려는 것"이라고 주장했다.

보험사들은 먼저 소송을 제기해야 가입자들이 겁을 먹고 보험사가 원하는 삭감된 금액으로 합의한다는 사실을 알고, 소송에서 이기면 보험금을 안 줘서 좋고 지더라도 보험금을 지급하면 되는 만큼 밀리는 장사가 아니라는 것이다.

이와함께 영업점포별 수자차율과 보험금 심사직원의 성과평가기준이 보험금을 적게 지급할수록 유리하게 적용되는 것도 소송 남발의 원인이라고 금소원은 지적했다.

오세현 금소원 국장은 "과태료 부과 보



최경환 국무총리 직무대행이 지난 2일 정부서울청사에서 열린 국무회의에서 모두발언을 하고 있다. 이날 국무회의에서 정부는 정당한 이유 없이 보험금 지급을 늦추거나 거절한 보험사에 과징금을 부과하는 법률 개정안을 제출하기로 의결했다. /연합뉴스

험사 내부통제 강화만으로는 실효성을 기대할 수 없다"며 "감독당국이 나서 보험사의 소송 남발을 철저히 감독, 조치하는 동시에 심사직원 성과평가기준을 공정하게 평가하도록 고치게 해야 한다"고 말했다.

그는 또 "소비자 스스로 소 제기율이 높은 보험사를 피해서 가입하고, 보험 가입 후 소송 당했을 때에는 전문가와 상의해 적극 대응하는 것이 필요하다"고 강조했다. /김대성기자 bigkim@kwangju.co.kr

## 은행 ARS 상담원 연결까지 평균 72초 걸려

은행 ARS(자동응답전화) 서비스를 이용할 때 상담원과 연결되기까지 평균 72초가 걸리는 것으로 나타났다. 또 소비자들이 은행 ARS를 이용하고 지출하는 전화 비용이 연간 300억원을 넘을 것으로 추산됐다.

금융소비자연맹은 최근 컨슈머인사이드와 공동으로 '은행 ARS 실태 서비스평가'를 진행한 결과를 공개했다. 연맹은 지난달 6일부터 17일까지 시중은행 10곳과

지방은행 2곳의 ARS 서비스를 점검했다.

점검은 전문 평가원이 은행별로 60회씩 통화하는 방식으로 소요시간·상담원·종합평가 등 3개 영역에서 이뤄졌다. 소요시간 점수, 관찰자 체감점수, 시스템 점수, 상담점수, 연결 전 소요시간, 상담 소요시간, 관찰자 시스템평가, 관찰자 상담원평가 등 8개 부분을 체크하고 4개 부문에 가중치를 적용해 종합점수를 냈다. 실태조사 결과 정기적금과 예치식적금

## 금융소비자연맹 '서비스 실태' 조사 소비자들 이용료 연간 300억원 지출

등 간단한 상품의 상담에는 평균 209초가 소요됐고, 휴대전화를 기준으로 소비자는 한 통화당 평균 376원의 요금을 부담하는 것으로 나타났다. 은행 ARS 통화에서 소비자들이 전화요금으로 지출하는 비용은 연간 306억원에 이를 것으로 추산된다고 연맹은 밝혔다.

국내은행 중 미국이나 일본처럼 상담을 무료 통화로 제공하는 곳은 많지 않았다. 통화로 소요되는 전체 시간 중 상담원 연

결까지만도 평균 72초가 걸렸다. 수신안내에 12초, 메뉴 제시에 37초, 상담원 연결 요청 후 대기에 21초가 필요했다.

금융소비자연맹은 "은행 소비자들이 ARS 서비스를 이용하면서 상담원 연결이 지연돼 불편을 겪을 뿐만 아니라 비용도 모두 부담하고 있다"며 "이는 소비자 친화적인 미국·일본에 비하면 크게 미흡한 것"이라고 지적했다. /연합뉴스



당 함유량이 많은 농후발효유 제품들. 왼쪽부터 서울우유 '블루베리의 상큼함이 살아있는 요거트', 빙그레 '닥터캡슐 플레인', 남양유업 '불가리스 20 플레인', 매일유업 '도마슈노 프리미엄후르츠 베리믹스 요거트'.

## 농후발효유, 당 함량 최대 3.8배 차이 권고량보다 많아 과다 섭취 주의해야

농후발효유에 함유된 당류가 제품별로 최대 3.8배나 차이가 나 과다 섭취에 주의해야 하는 것으로 나타났다.

한국소비자원은 대형마트·백화점·슈퍼마켓, 편의점 등에서 판매되는 농후발효유 14개 제품을 선정해 영양성분 등을 분석한 결과 당류 함량이 1회 제공량(150ml)당 5.79~21.95g으로 나타났다고 지난 2일 밝혔다. 농후발효유는 일반 발효유보다 우유성분과 유산균이 많이 첨가된 제품이다.

14개 제품의 평균 당류 함량은 14.52g으로, 세계보건기구(WHO) 1일 섭취권고량(50g)의 29.0%를 차지했다. 특히 당류 함량이 높은 상위 4개 제품 평균은 20.11g으로 1일 섭취권고량의 40.2%에 달하는 것으로 확인됐다.

일부 제품은 1회 제공량에 콜라 한컵(200ml, 당류 22.3g) 수준의 당류가 함유된 것으로 나타났다. 특히 제품 용량이 300ml, 310ml인 제품을 모두 섭취할 경

우 많게는 38.04g의 당을 섭취하게 된다. 소비자원은 "당이 높은 상위 4개 제품 2개를 먹으면 1일 권고량의 약 80%를 섭취하는 것이기 때문에 당류 과다 섭취가 우려된다"며 "농후발효유 제품의 당류를 줄이기 위해 관계당국·제조사·소비자의 적극적인 노력이 필요하다"고 지적했다.

일부 제품에는 영양성분과 유산균수 표시가 미흡한 것으로 드러났다. 3개 제품은 콜레스테롤, 열량 등의 영양성분 함량 표시가 기준에 부적합했고, 1개 제품은 특정유산균 함유균수를 표시하지 않아 개선이 필요한 것으로 나타났다.

소비자원은 "발효유는 정장작용(장을 깨끗이 하는 작용) 등 다양한 효과로 소비자 수요가 계속 증가하는 제품"이라며 "당류 등 영양성분을 꼼꼼하게 따져 합리적인 소비가 필요하다"고 권고했다.

김대성기자 bigkim@kwangju.co.kr

## 소비자 30% "식료품도 온라인서 구매"

### 편의점·시리얼·과일 등

의류·화장품 뿐 아니라 식료품까지 온라인에서 구매하는 소비자가 30% 이상인 것으로 나타났다.

글로벌 정보분석 기업 닐슨은 세계 60개국 소비자 3만여명의 구매 행태를 조사한 '이커머스 환경에서의 소비자 시장 동향 보고서'에서 한국 소비자의 35%가 식료품을 온라인에서 구매해 배달받는 서비스를 이용하고 있다고 3일 밝혔다. 이는 세계 평균(25%)보다 10%포인트가량 높은 수치다.

식품 배달 서비스를 앞으로 이용할 의향이 있다는 응답도 52%로 집계됐다. 다만, 한국 소비자의 경우 소비재를 살 때 유통업체가 제공하는 다양한 디지털 서비스를 이용하는 비율은 높지 않았다. /연합뉴스

웹사이트나 모바일 쿠폰 서비스(27%), 줄을 서지 않고 셀프 계산대에서 직접 물건을 계산하는 서비스(17%) 외에 매장 와이파이가 더 많은 할인 정보를 모바일로 보는 서비스(8%) 등은 모두 10% 초반 이하의 이용률을 나타냈다.

앞으로 6개월 안에 온라인으로 구매할 의향이 있는 소비자는 세계적으로 바디워시(33%), 샴푸·컨디셔너, 치약(31%) 등의 순서로 나타났고, 한국 역시 샴푸·컨디셔너(47%), 화장품(43%), 치약(43%), 세제(42%), 바디워시(40%), 화장지(40%) 등 생활용품이 많았다.

하지만 세계적으로 구매 의향이 높게 나타난 상위 20개 품목 가운데는 식료품도 6개(견과류 32%·시리얼 29%·과일 29%·맥주 28%·우유 26%·커피 25%) 품목이 포함돼 있었다. /연합뉴스

### 신축 원룸 매매

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

월수익 500만  
매매가 6억 7천

① 북구 문흥동 룸14개 월수익 430만 매매가 7억4천만	⑤ 남구 백운동 대창 1차 AP1,24평 보1천 월60만 가격저렴 매매가 1억1천500만
② 북구 용봉동 투50평 간150평 월수익 450만7개 매매가 8억	⑥ 상무지구 수림오피스텔 6층 23평 보5백 월 50만 매매가 9천만
③ 북구 문흥동 전대후문 5분거리 월수익 540만 매매가 8억5천만	⑦ 상무지구 수림오피스텔 6층 19평 보 5백 월 42만 매매가 8천만
④ 서구 쌍촌동 원룸 11평 30평(보1천, 월수익30만) 매매가 3천500만	⑧ 상무지구 수림오피스텔 6층 13평 보 3백 월 32만 매매가 5천만

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 서구 화정동 영주사거리 옆 3층건물(1층상가2층상가,3층주방) 매매가 7억2천만	⑤ 서구 상무지구 5층건물 월세 1천 9백 매매가 20억
② 수원지구 모아엘717 4층중 3층 86평 월수익 170만 매매가 4억	⑥ 동구 수기동 제일오피 45평 보 1천 월 60만 수익 매매가 1억1천만
③ 수원지구 수원동 3층건물 신축 토지144평, 건260평 월수익 800만 매매가 16억	
④ 서구 상무지구 정전 3층 상가 30평(보1천 월70만 수익) 매매가 1억 3천만	

010-6670-9800  
010-6834-4800

### 상가임대

<상무지구>

상무지구  
5층사무실·임대  
(현, 학원운영중)

①평수 : 100평 (분할가능)  
5층 전체사용  
보증금 2천만원 월 130만  
(시설완비,즉시입주가능)  
(엘리베이터 완비, 주차 3대 무료,  
금융가도로 바로 이면코너)

②평수 50평→보증금 2천만 월 70만

상무지구 롯데마트 옆  
(수림오피스텔) 6층  
즉시입주가능

③605호 → 19평 보300만 월 40만  
④606호 → 23평 보300만 월 42만  
⑤614호 → 13평 보200만 월 32만

010-7384-7800  
062-527-7600

### (주)대신경매

이제 경매는 대중화 시대  
입찰부터 매매 임대까지

수익성 상가 (근린 상가)

1.서구 금호동 7층상가(토180㎡,건236㎡)감정가 6억9천→최자가 2억3천(유용상가)  
2.광산구 월계동(토42㎡,건135㎡)감정가 2억→최자가 1억4천(현상상가)  
3.북구 본촌동 1층상가(토586㎡,건726㎡)감정가 14억→7억7천(현상상가)  
4.북구 중흥동 1층상가(토20㎡,건47㎡)감정가 2억3천→최자가 1억3천(전대임대)

수익성상가 (근린주택)

1.서구 양동 2층건물(토180㎡,건259㎡)감정가 3억2천→최자가 1억8천(양동투자주택)  
2.여수시 교동 4층건물(토180㎡,건259㎡)감정가 13억→최자가 6억9천(투자주택)  
3.목포 산정동 4층건물(토1857㎡,건517㎡)감정가 3억3천→최자가 1억5천

수익성 상가 (근린 시설, 통건물)

1.회송읍 삼천리 2층건물(토7385㎡,건476㎡)감정가 77억→최자가 43억(롯데마트)  
2.광양시 중동 6층건물(토767㎡,건3276㎡)감정가 26억→최자가 18억(광양 시내건물)  
3.담양 금성면 (토9300㎡,건882㎡)감정가 27억→최자가 9억9천(숙박시설, 투자적합)

공장 / 주유소 / 모텔 / 특수물건

1.북구 중흥동(토300㎡,건373㎡)감정가 11억→최자가 6억2천(모텔)  
2.광산구 신기동(토4300㎡,건169㎡)감정가 16억→최자가 11억 (주유소)

직원 구함

경매직원구함, 경매 컨설팅 같이 할 직원 구합니다.

010-7384-7800 / 010-6670-9800  
062-226-4600

### 경매교육개강

(광주최초 엔피엘과 토지보상)

1) 경매교육개강(수원지구 오픈)  
(엔피엘+토지보상 경매교육)

★매주 월요일 오전 10시~12시  
오후 7시~ 9시  
★6월1일~7월13일까지(총7강)  
★서울유명 초빙교수

062-382-5500

경매 실전교육반

바로실전 교육듣고 수익창출가능  
매주목요일(오전반, 오후반)  
경매기초 교육부터 ~ 실전까지  
(입찰·매매·임대·개발기회까지)

★ 경매학원에서 배우실 분 환영  
★ 경매직원구함 (남,여)  
★ 경매컨설팅하실분 (상무지구, 수원동, 법원)

062-382-5500  
010-2699-5300