



보도	2023.5.3.(수) 조간	배포	2023.5.2.(화)		
담당부서	금융민원총괄국 은행·금투민원팀	책임자	부국장	성용준	(02-3145-5762)
		담당자	선 임	김은아	(02-3145-5778)

'22년 주요 민원사례로 알아보는 소비자 유의사항 (은행)

- 가계대출 관련 유의사항 -

■ 소비자경보 2023-11호

등급	주의 경고 위협
대상	금융소비자 일반

소비자경보 주요 내용

- ◆ 우리원에 접수된 금융민원 가운데 자주 제기되는 민원의 처리결과를 권역별로 분석하여 금융소비자에게 주요 유의사항을 안내
 - 은행권역의 가계대출계약 금리 등 대출조건, 금리인하요구권 등에 대한 소비자 유의사항을 안내하고자 함

[소비자 유의사항]

- ① 예상치 못한 금리상승을 이유로 대출 중도상환을 신청하더라도 계약조건에 따라 중도상환수수료가 부과될 수 있습니다.
- ② 차주의 신용상태를 감안하지 않고 체결된 대출상품이라면 금리인하요구 대상이 아닐 수 있습니다.
- ③ 아파트 중도금대출 체결시 타 사업장과의 단순 금리비교만으로 금리인하를 요구한다면 수용되기 어렵습니다.
- ④ 전세자금대출 차주가 전세계약 만료일까지 전세보증금을 반환받지 못해 반환보증 이행청구를 예정한다면, 연체 방지를 위해 대출 연장요건 등을 사전에 확인하여야 합니다.
- ⑤ 생활안정자금 목적 주택담보대출 약정 이후 차주의 동일세대 구성원이 주택을 추가로 구입하는 경우에도 은행으로부터 상환 요구를 받을 수 있습니다.

I. 소비자경보 발령 배경

- 금융환경 급변, 복잡한 상품구조 및 판매채널의 다양화 등으로 합리적 금융소비생활을 위해 시의성 있는 금융지식이 요구되는 상황
 - 금융권역별 주요민원 처리결과에 대한 정보는 금융거래 전반의 최근 트렌드에 대한 이해를 바탕으로 금융소비자가 합리적인 금융소비생활을 설계하는데 일조할 것으로 기대
- ➔ 금융민원총괄국은 '22년중 민원처리 결과를 분석하여, 은행 부문을 시작으로 생보·금융투자·중소·손보 부문 순서로 금융소비자에게 주요 유의사항을 안내할 예정

II. 소비자 행동요령

1

예상치 못한 금리상승을 이유로 대출 중도상환을 신청하더라도 계약조건에 따라 중도상환수수료가 부과될 수 있습니다.

[민원 사례]

- 위OO은 2년전 비대면으로 1억원의 신용대출계약을 □□은행과 금리 2.89%(변동금리, 변동주기 1년), 만기 5년 등의 조건으로 체결
 - 2년동안 연체없이 이자와 원금을 성실히 납부하였음에도 금번에 금리가 2.23%p 상승한다고 안내받았는데,
대출계약시 은행은 금리가 80% 가까이 인상될 수 있다고 설명하지 않았고, 이자를 감당하기 어려워 중도상환을 신청한 경우에도 중도상환수수료를 부과하는 것은 부당
- ➔ 기준금리(예 : 시장조달금리(MOR)) 상승으로 인해 금리가 인상되었고, 대출금리("기준금리(MOR)+가산금리") 및 중도상환수수료에 관한 설명이 기재된 대출거래약정서에 고객이 충분히 설명듣고 이해하였다고 서명한 것이 확인(민원 기각)

< 소비자 유의사항 >

- ① 변동금리대출의 적용금리는 일반적으로 “기준금리+가산금리”로 산정되며, 약정에 따라 우대금리가 적용될 수 있습니다.
- ② 은행의 대출거래약정서상 대출금리 등과 관련한 주요 내용*은 충분히 설명 듣고(읽고) 서명하여야 향후 예상치 못한 불이익이 발생하지 않습니다.

* (예) 금리 및 변동여부, 중도상환수수료 부과여부·기간 및 수수료율, 변동금리대출의 경우 금리변동에 따른 재무적 부담 증가 등

- ③ 적용금리가 상승하였다는 사유만으로 청약 철회기간(14일) 경과 후 계약 취소는 인정되기 어려우며,

이로 인해 중도상환을 신청하더라도 계약에서 정하고 있는 중도상환수수료 부과 기간(예 : 최초 대출취급일로부터 3년) 해당시 이를 부담하여야 합니다.

2

차주의 신용상태를 감안하지 않고 체결된 대출상품이라면 금리 인하요구 대상이 아닐 수 있습니다.

[민원 사례]

□ '16년 한OO은 ◆◆은행에서 아파트담보대출을 혼합금리(5년간 고정금리+이후 변동금리)로 계약하여 '21년부터 변동금리를 적용받고 있는데,

- 최근 본인의 신용등급이 상향되고 자산이 증가하였음에도 은행에서 금리인하요구권을 적용해주지 않는 것은 부당

➔ 취급시점 ◆◆은행 주택담보대출*의 가산금리는 담보 및 금리변동여부에 따라 정해졌고 개인 신용상태는 영향을 미치지 않은 바, 금리인하요구권을 적용하기 어려움(민원 기각)

* 주택담보대출이라 하더라도 차주 개인별 리스크 특성을 반영하여 금리를 결정한 상품이라면 금리인하요구권이 적용될 수 있습니다.

< 소비자 유의사항 >

- ① 차주는 취업, 승진, 재무상태 개선, 신용평점 상승 등 신용상태가 개선되는 경우 은행에 금리인하를 요구할 수 있습니다.(은행법 §30의2)
 - 다만, 신용상태가 개선되었다고 반드시 금리 인하를 적용받는 것은 아니며, 각 은행에서는 자체 금리산출기준에 따라 금리에 미치는 영향을 판단하고 불수용시 그 사유를 안내하고 있습니다.
- ② 대출취급시점 차주별 신용상태를 금리산출에 반영하지 않은 상품, 즉 차주신용도와 무관하게 금리가 결정되는 상품*은 금리인하요구 대상이 아닙니다.
 - * (예) 정책자금대출, 협약대출(단, 은행의 개인신용평가시스템에 따라 신용원가가 차등 적용되는 상품은 제외됩니다.)대출계약 체결시 가계대출 상품설명서에 “금리인하요구권 대상 대출 여부”를 확인하고 서명하여야 합니다.
- ③ 이미 최저금리를 적용받는 경우 또는 금융회사 내부 신용등급 변동이 없거나 미미*하여 금리에 영향을 미치지 않는 경우 등에도 금리인하요구가 불수용되거나 금리인하 수준이 미미할 수 있습니다.
 - * 주택담보대출, 보증부 대출 등 금리산정시 신용도 영향이 크지 않은 대출에서 주로 발생

3

아파트 중도금대출 체결시 타 사업장과의 단순 금리비교만으로 금리인하를 요구한다면 수용되기 어렵습니다.

[민원 사례]

- 김OO은 ★★은행과 체결한 ○○○○○아파트 중도금대출의 가산금리가 인접한 분양 사업장과 비교하였을 때 높게 책정된 것이 부당하다며 금리인하를 요구
- ➔ 가산금리는 사업장 입지조건, 시공사 보증 여부 등 다양한 요인을 감안하여 각 은행이 자율적으로 산정할 수 있고, 경쟁입찰방식으로 가장 좋은 조건을 제안한 ★★은행이 중도금대출 기관으로 선정된 점 등 감안시, ★★은행은 인접 분양사업장과의 단순 비교만으로 금리 인하는 곤란하다는 입장(민원 기각)

< 소비자 유의사항 >

- ① 중도금대출의 가산금리는 사업장 규모·입지조건, 시행사·시공사의 신용도 및 시공능력, 분양가능성 등 다양한 요인을 감안하여 은행 자체 기준에 따라 산정됩니다.
- ② 취급 은행에서 합리적으로 금리체계를 마련하고 이에 따라 적정히 산정하였다면, 타 사업장과의 가산금리 비교만을 사유로 한 금리인하 요구는 수용되기 어렵습니다.

4 전세자금대출 차주가 전세계약 만료일까지 전세보증금을 반환 받지 못해 반환보증 이행청구를 예정한다면, 연체 방지를 위해 대출 연장요건 등을 사전에 확인하여야 합니다.

[민원 사례]

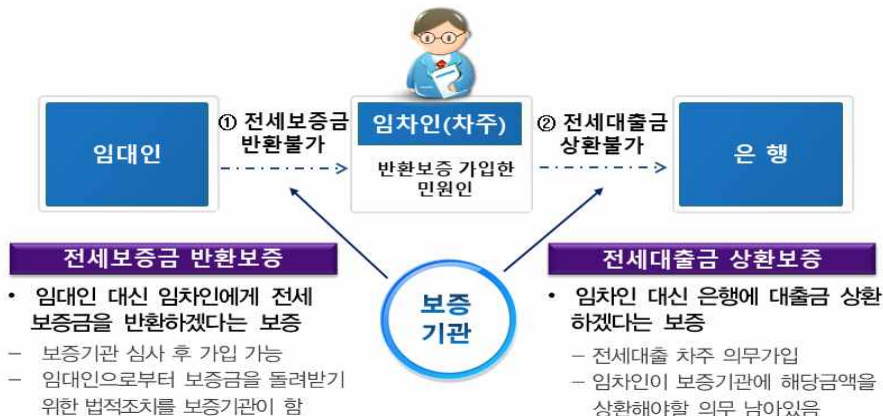
□ 김OO는 '22.12월 전세계약 만료시점 ◇◇은행과 체결한 전세자금 대출 만기가 도래하였고, 임대인의 보증금 반환이 어려워 HUG(주택도시보증공사)에 반환보증* 이행청구를 하는 과정에서,

* 전세계약 종료후 임대인이 임차인에 전세 보증금을 반환하지 아니하는 경우, 보증기관이 임대인 대신 임차인에 전세보증금을 반환하겠다는 보증 (HF 전세지킴보증/HUG 전세보증금반환보증/SGI의 전세금보장신용보험)

○ 이행청구를 하더라도 대출 만기 전 HUG로부터 보증금을 받지 못할 경우 대출 연체가 발생할 수 있어 ◇◇은행에 대출만기 연장(단기)을 요구했으나 전세계약 갱신 없이 만기연장은 불가하다는 것은 부당

➔ 은행에서 단기 연장요건 등에 대한 안내 진행(자율조정)

※ <참 고> 전세자금대출시 상환보증 및 반환보증



< 소비자 유의사항 >

- ① 임차인(차주)가 임대차계약을 연장하지 않고 반환보증 이행청구를 예정하는 경우, 각 은행에서 전세자금대출 만기를 단기간 연장하기 위해서는 상환보증의 연장을 필요로 합니다.
- ② 각 보증기관별(HUG, HF, SGI) 상환보증 연장가능 여부 및 요건 등을 전세계약 및 대출계약 만기 전에 확인하여야 불필요한 연체가 발생하지 않습니다.
- ③ 대출계약 만기일부터 단기간 연장을 위한 필요서류* 제출일 사이에 연체가 발생할 수 있으므로, 반드시 충분한 시간적 여유를 가지고 대출계약 만기전 필요서류를 확인합니다.

* (예) 임차권 등기명령 신청 접수증

5

생활안정자금 목적 주택담보대출 약정 이후 차주의 동일세대 구성원이 주택을 추가로 구입하는 경우에도 은행으로부터 상환 요구를 받을 수 있습니다.

[민원 사례]

□ '18년 도OO은 ☆☆은행으로부터 ☆☆아파트론(주택담보대출) 7천만원 대출(생활안정자금 목적 주택담보대출* 추가약정 포함)을 받아 생활자금 용도로 사용하고 있었는데,

* “생활안정자금 목적 주택담보대출” 이란 “주택구입 목적 주택담보대출” 外 의료비, 교육비 등 생활자금조달 목적으로 실행되는 주택담보대출을 의미

○ 차주와 동일세대를 구성한 부친이 대출 실행 이후 주택을 취득 하였다는 사유만으로 대출 전액상환을 요구하는 것은 부당

➔ 차주와 동일세대 구성원이 대출기간 동안 신규 주택을 추가로 구입하지 않는 것을 조건으로 체결된 대출약정서에 반하여 주택을 취득한 사실 확인(민원 기각)

< 소비자 유의사항 >

- ① 추가주택 구입금지 약정을 체결한 후 주택을 추가로 구입하는 경우, 생활안정자금 목적 주택담보대출의 용처와 관계 없이 약정위반으로 보아 기한이익 상실 및 향후 3년간 주택 관련 대출 제한, 위반사실의 신용정보 집중기관 등록 등 불이익 조치를 받을 수 있습니다.
- ② 추가주택 구입의 기준은 차주 본인 뿐 아니라 차주를 포함한 세대 구성원* 전원임을 유의합니다.
 - * 세대주 및 세대원으로 구성되며, 세대원은 세대별 주민등록표상에 배우자, 직계존속(배우자의 직계존속 포함), 직계비속 및 그 배우자를 말하며, 세대분리된 배우자 및 그 배우자와 동일세대를 이루고 있는 직계비속 및 그 배우자 포함
- ③ 주택의 추가 구입은 여타 사유로 인한 소유권 취득을 포함하며, 상속은 제외합니다.

※ 상기 소비자 유의사항은 금감원 기 보도자료 등에서 민원사례 관련 내용을 참조한 것으로 세부 안내는 기 보도자료 등을 참조

- ▶ (‘23. 2.10.) 소비자 안내를 강화하고 공시를 개선하는 등 금리인하요구제도의 실효성을 제고하겠습니다.
- ▶ (‘22.12. 6.) [금융꿀팁 200선] 소중한 전세보증금, 안전하게 지키세요.
- ▶ (‘21.11.25.) 우대금리 금융상품 가입시 소비자 유의사항

※ AI 아나운서 소비자 경보 동영상은 금융감독원 공식 SNS 채널에서 보실 수 있습니다.

- 유튜브 : <https://www.youtube.com/watch?v=XuWgmvUx9s&t=1s>
- 페이스북 : <https://fb.watch/kgjURe-1Ce/>

유튜브



페이스북



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