

# 금융소비자 보호 강화방안

2013. 5. 27.(월)

금융감독원 소비자보호총괄국  
선임국장 김 용 우

# I. 금융감독 패러다임의 변화와 대응

## 1 금융감독 패러다임의 변화

- 글로벌 금융위기 이후 세계적인 금융감독 흐름 변화
  - 금융회사 건전성 중심 → **금융소비자 보호를 중시**하는 방향으로 전환
- 국내 경제 여건 악화로 서민층의 금융애로가 증가
  - 금융회사들의 금융소비자 권익 보호와 사회적 책임 이행에 대한 요구 상승

## 2 금융감독원의 대응

- 準독립기구로 **금융소비자보호처** 신설
    - 금융소비자 보호를 위한 조직과 인프라 대폭 확충
  - 외부전문가 중심의 **소비자보호심의위원회** 설치
    - 소비자보호와 감독·검사 기능 간의 견제와 유기적인 협력 강화
- ⇒ **소비자보호 중심의 감독기구화**

## Ⅱ. 금융소비자보호 관련 예상 리스크 요인

1

### 경기둔화, 가계부채 부담 지속으로 서민·중산층 고충 심화

- 금리·수수료 인하 요청, 여신 취급 요청,  
채권추심 불만 등 생계형(선처성) 금융민원이  
급속히 증가할 가능성



2

### 금융회사의 수익성 악화로 소비자보호 소홀 가능성

- 금융회사가 재무건전성 유지를 위해 수익성 위주의  
영업전략을 취하면서 상품설계시 수익성만을 추구  
하거나, 불완전판매를 야기할 가능성

## II. 금융소비자보호 관련 예상 리스크 요인

3

### 글로벌 금융위기 이후 금융소비자보호기능 강화 요구 증대

- 금융회사의 사회적 책임 및 불합리한 금융제도·관행에 대한 개선 요구 확산
- 투자형상품, 복합금융상품 불완전판매 등 금융회사의 불건전 영업행위에 대한 감독 요구 강화



4

### 금융정보의 양극화 심화 및 금융사기의 조직화·지능화

- 금융정보의 필요성이 높은 서민의 경우 언론 및 인터넷 등의 매체 접근도가 낮아 금융정보에서 소외(exclusion)
- 경기침체, 고용난 등으로 보이스피싱 등 금융사기가 더욱 조직화·지능화되어 서민들의 피해가 확산

# Ⅲ. 2013년도 금융소비자보호 강화 방안

## 1 금소처 독립성 및 기능 강화

- ✓ 견제와 균형을 통한 금융소비자보호 기능 강화
- ✓ 감독·검사부서와의 환류(Feed-back) 기능 강화
- ✓ 사전예방적 소비자보호 기능 강화

## 2 WISE CONSUMER 집중 양성

- ✓ 금융소비자에 대한 선택정보 제공 확대
- ✓ 금융소비자 편의 제고를 위한 제도 개선
- ✓ 금융소비자의 자율판단능력 제고를 위한 금융교육 강화

## 3 소외계층 금융포용전략 본격 추진

- ✓ 금융소외계층에 대한 맞춤형 금융교육 강화
- ✓ 서민을 찾아가는 금융사랑방버스 운영 확대
- ✓ 취약계층의 금융고충 해소를 위한 노력 강화

## 4 금융소비자 사후적 피해구제 기능 강화

- ✓ 민원·분쟁조정업무의 투명성·공정성 제고
- ✓ 민원·분쟁조정업무의 효율성 강화
- ✓ 금융소비자 중심 분쟁조정 기능 강화

1

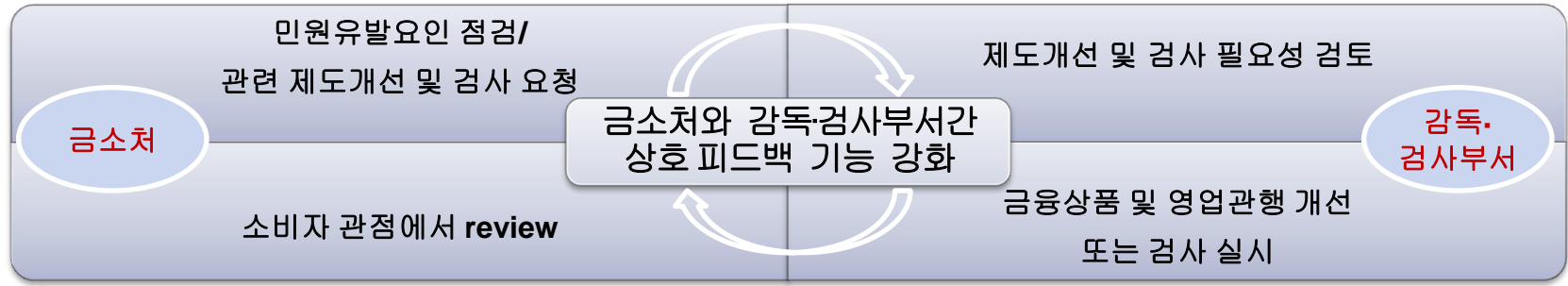
금융소비자보호처 독립성 및 기능 강화

가. 견제와 균형을 통한 금융소비자보호 기능 강화

- 소비자보호심의위원회를 소비자보호에 관한 실질적인 최고심의기구로 운영
- 소비자보호 업무와 감독·검사 업무간의 유기적인 연계체제 구축
  - 주요 금융상품약관 제·개정 등 소비자보호 현안사항은 소비자보호실무협의회 심의
  - 필요시 금융회사 종합검사 등에 소비자보호 업무담당자가 참여

나. 감독·검사부서와의 환류(Feed-back) 기능 강화

- 금소처와 감독·검사부서 간 상호 피드백 기능을 강화
  - 민원·상담동향 분석을 통해 발굴된 소비자보호 주요 이슈에 대해 협의하고 제도·관행 개선 및 검사 반영 등 선제적 대응



## 1 금융소비자보호처 독립성 및 기능 강화

### 다. 사전예방적 소비자보호 기능 강화

- 소비자들에게 **피해 확산우려**가 있는 사항들을 **조기에 인식**하여 **적시에 대응**할 수 있도록 하는 **민원 사전인지시스템** 도입
- 매월 **금감원장과 쏘 임원이** 모여 소비자의 애로·불편사항 최소화 및 민원감축 방안 등을 논의하는 「**민원점검의 날**」을 신설·운영
- 소비자보호 취약회사에 대한 집중관리를 위해 금소처 내에 금융회사별 **전담 민원관리자(CRM: Consumer Risk Manager)**를 지정·운영
- 유사분쟁 발생 근절을 위해 **분조위 결정사례와 동일**한데도 금융회사가 **소비자의 주장을 불수용**하는 경우에는 **민원발생평가지 패널티** 부여
- 민원발생평가 하위등급사 임직원이 참여하는 **민원예방 및 감축을 위한 정례적 워크샵(매반기)**을 실시

## 2 정보제공 및 금융교육을 통한 Wise Consumer 집중 양성

### 가. 금융소비자에 대한 선택정보 제공 확대

- 금융소비자포털을 **금융소비자보호처 홈페이지**로 확대 개편
- 금융소비자에게 다양한 금융상품 정보를 이해하기 쉽게 제공하기 위해 **금융소비자리포트** 발간을 지속 추진하되 시장역량 강화를 위해 **소비자단체** 등과 **공동 작업**도 고려
- 소비자가 쉽게 활용할 수 있도록 **중요 정보**를 집약적으로 제공하는 **핵심공시제도** 도입 검토
- 민원발생평가의 **실효성** 제고 및 **소비자 선택권** 보장을 위해 공시 강화 등을 추진
  - 각 금융협회 홈페이지에 **과거 5년간의 민원발생평가 결과**를 상시 게시하는 등 **소비자 접근성을 강화**(별도 게시판 마련, pop-up 공시 등)
  - **최근 3년간 민원발생평가 등급변동 추이**를 금융회사 경영공시에 포함시켜 **민원공시를 강화**
  - **3년 연속 민원발생평가 우수등급회사**에 대해 마케팅 등에 활용할 수 있는 **마크**를 제정하는 등 우수회사에 대한 인센티브를 강화



## 2 정보제공 및 금융교육을 통한 Wise Consumer 집중 양성

### 나. 금융소비자 편의 제고를 위한 제도개선

- 국민의 편의제고를 위해 **상속인 금융거래조회** 서비스 개선
  - 은행연합회 및 미소금융중앙재단과 업무협약을 맺어 사망자의 예금, 대출, 보험 등의 정보 외에 **휴면계좌(예금, 보험) 정보**도 제공 추진
  - 상속인 조회서비스 접수창구를 전 보험사 및 증권사까지 확대하고 계좌정보가 확인된 금융회사의 계좌열람시 **청구서류를 간소화**
- 현재 청각장애인으로 한정된 **채팅상담**을 모든 민원인을 대상으로 **확대**하고 **채팅상담 스마트폰 앱**을 도입하는 등 모바일 환경에 맞는 상담 체계 구축 추진



## 2 정보제공 및 금융교육을 통한 Wise Consumer 집중 양성

### 다. 금융소비자의 자율판단능력 제고를 위한 금융교육 강화

- 41개 금융기관 등으로 구성된 **금융교육 토털네트워크**에 금융기관의 추가 참여를 유도하고 역할을 강화하여 금융권 **사회공헌활동의 대표 브랜드**로 육성
  - 네트워크에 참여하고 있는 **금감원과 금융회사가 공동**으로 학교 및 성인 **금융교육을 분담·실시**
- **현명한 금융소비자** 육성을 위한 **체계적인 학교 금융교육** 정착 추진
  - 초·중·고 학교장 간담회 개최 및 **교사·학생** 등에 대한 **조정교육** 활성화
  - 서울시 교육청에서 승인한 **금융교육 교과서** 보급을 확대
- 캠퍼스 금융토크, 금융실무전문가의 심화멘토링, 금융창작물 및 금융교육 우수사례 공모전 등 학생 대상 **산학협동형, 소통·참여형 금융교육** 확대
- 생애주기별 금융교재, 청소년 대상 멀티미디어 금융교육 콘텐츠(게임, e-Learning) 등 교육대상별 **맞춤형 금융교육 교재** 및 **콘텐츠** 개발·보급
- 금융교육 프로그램을 상설 전시하고 홍보하기 위한 **FSS 금융교육 홍보관** 설치 추진

## 3 소외계층 금융포용(Financial Inclusion) 전략 본격 추진

### 가. 취약계층의 금융고충 해소를 위한 노력 강화

- 중소기업 및 취약계층의 **생계형 금융민원**은 **현장조사**를 실시하여 신속하게 구제
- 읍면·도서 등 금융소외지역 거주 소비자에 대해 현지에서 금융회사 관계자를 직접 만나 분쟁을 즉시 처리하는 **찾아가는 분쟁조정 서비스** 실시
- 취약·소외계층의 **금융포용**을 위해 해외사례 조사 등을 통해 제도개선방안을 강구

### 나. 금융소외계층에 대한 맞춤형 금융교육 강화

- **온라인 개인금융진단서비스** 개발 및 **맞춤형 무료 금융자문서비스** 도입기반 마련
  - 신용관리에 취약한 서민들이 인터넷을 통해 개인의 금융상황을 스스로 진단하는 서비스 개발
  - 민간의 PB 서비스와 같이 서민·중산층 등을 대상으로 하는 **공적 금융자문서비스** 도입방안 마련
- 다문화가족 및 탈북민의 원만한 정착을 위해 **맞춤형 금융교육 강화**
  - 다문화지원센터(207개) 및 하나센터(30개)와 긴밀히 협력하여 **정기적 금융교육** 실시
  - 다문화가족 및 탈북민 자녀를 금감원으로 초청해 **금융현장 체험교실** 실시
  - 다문화가족상담사 등 해당분야 전문가를 대상으로 **금융교육 강사양성 연수과정** 신설

## 3 소외계층 금융포용(Financial Inclusion) 전략 본격 추진

### 다. 서민을 찾아가는 금융사랑방버스 운영 확대

- **격오지 소외계층에 대한 방문 확대**를 위해 정착단계에 들어선 금융사랑방버스 운영시 소비자보호 사각지대에 있는 **비도시지역 방문 확대**
  - 비도시지역 방문시 인접한 3~4개 마을을 순회하면서 마을회관, 노인정 등에서 상담행사 실시
- **장애인, 노인 등 사회적 배려가 필요한 취약계층**을 위한 **특별 상담프로그램** 실시
  - 우리원 관련 부서 뿐만 아니라 외부기관과 함께 봉사활동, 소상공인 지원, 무료 법률자문, 생활민원, 의료봉사 등 **종합적 상담서비스** 실시



## 4 금융소비자 사후적 피해구제 기능 강화

### 가. 민원·분쟁조정업무의 투명성·공정성 제고

- 인터넷을 통해 본인의 민원처리현황을 실시간으로 확인하는 **실시간 민원처리확인제** 도입
- 정보 열위에 있는 금융소비자의 **권리 보장**을 위한 적극적인 방안 추진
  - 민원과 관련하여 **금융회사가 제출**하는 자료를 민원인에게 **공개**하는 방안 추진
  - 분조위 회의시 당사자의 **의견진술권**을 최대한 보장하고 회의내용에 대해 **속기록** 작성
  - **법적 쟁점이 많은 사안**은 분쟁조정 전문위원들의 **법률자문** 또는 **사전논의**를 적극 활용

### 나. 민원·분쟁조정업무의 효율성 강화

- 신속한 민원처리를 위해 **민원처리 마일리지 제도** 시행
  - 민원을 법정(지정) 기간보다 단축하여 처리한 직원에게 인센티브를 제공
- 업무 효율성 및 신속한 민원처리를 위해 **차세대 민원관리시스템** 구축을 완료하고 본격 가동
- 선량한 민원인의 피해 구제에 집중할 수 있도록 **반복적·감정적 고발 민원**에 대한 **대응방안**을 모색

## 4 금융소비자 사후적 피해구제 기능 강화

### 다. 금융소비자 중심 분쟁조정 기능 강화

- 저축은행의 **후순위채 불완전판매**에 대한 철저한 조사 및 법률검토를 통해 소비자를 최대한 보호하는 방향으로 **분쟁조정** 실시
- 쟁점이 동일한 **다수인 피해**에 대해서는 최대한 신속하게 구제할 수 있는 **집단분쟁 조정제도** 도입 검토
- **소액분쟁 사건**에 대해 **분쟁조정 진행 중**에는 금융회사가 소비자를 상대로 **소송을 제기하지 못하도록 제도 개선**을 추진
- 소비자의 높은 기대에 부응하고 금융분쟁의 복잡화에 대응하기 위한 전문역량 제고를 위해 **분쟁조정 아카데미**를 **신설**하여 업무·친절교육 강화



감사합니다.

