

	보도자료	
	1.11(월) 11:00부터 보도가능	

작성부서	금융위원회·금융감독원 금융개혁 현장점검반 금융위원회 금융현장지원단 금융감독원 금융혁신국		
책임자	김성조 팀장 (2156-8003)	담당자	박경덕 사무관 (2156-8004)
	이성원 팀장 (3145-8855)		박석훈 사무관 (2156-8007)
	홍영기 부국장 (3145-8202)		장항필 선임 (3145-8856)
			최은희 선임 (3145-8635)
배포일	2016.1.11 (월)	배포부서	대변인실(2156-9543~48) 공보실(3145-5789~92) 총4매

제 목 : 금융개혁 체감도 제고를 위해 「현장메신저」 위촉 및 정식 출범
- 업권별 「현장메신저」를 구성하여 금융소비자의 현장 목소리 수렴

1. 「현장메신저」 위촉 및 정식 출범

- 금융위원회는 '16.1.11.(월) 2016년 금융소비자·금융회사 소비자담당 실무직원으로 선발된 금융소비자 「현장메신저」를 위촉하고 정식 출범
- 임종룡 금융위원장은 「현장메신저」에게 위촉장을 수여하고, 앞으로 금융소비자의 애로사항 전달과 권익 증진에 힘써 줄 것을 당부
- 위원장은 그간 전문가 위주의 소비자 정책 마련에서, 향후 직접 금융소비자 「현장메신저」를 만나는 방식으로 정책 접근을 달리할 것임을 밝힘
- 또한, 금융소비자 정책은 거대담론 보다는 오히려 금융회사가 조금씩 시각을 달리하여 노력하면 피부로 와닿는 개혁이 가능함을 강조하고, 이에 금융회사·협회·금융당국이 다함께 노력할 것을 당부

2. 「현장메신저」 구성

<현장메신저>
「금융개혁 현장점검반」이 금융소비자의 실제 목소리를 수렴하기 위해 업권별로 일반소비자 및 소비자와 접점에 있는 금융회사 실무자로 구성

- (배경) 「금융개혁 현장점검반」은 금융개혁의 궁극적 목적은 금융이용자 및 소비자들의 만족과 그들에 대한 서비스질 향상이라고 판단하고,
 - 금융개혁의 체감도 제고를 위해 현장점검 대상을 「금융회사 → 금융이용자·소비자」로 확대·발전*하기 위한 노력을 지속 중
 - * '15년말부터 매월 금융이용자(중소·벤처기업, 상장(준비)기업), 금융소비자에 대한 현장점검을 실시
- (목적) 금융소비자 의견을 체계적으로 수렴하여 제도개선으로 연결하기 위해 업권별로 금융 「현장메신저」를 구성*하여 이들과 면담을 통해 애로사항 청취 및 시장현황 파악
 - * 그간 소비자 전문가·소비자 단체를 통한 의견수렴은 있어 왔으나, 전 업권의 금융소비자를 직접 만나려는 노력은 현장메신저가 최초로 시도
- (구성원) 업권별 25명 내외 (금융소비자 + 금융회사 실무직원)
 - 소비자모임을 운영하는 금융회사가 업권에 대한 지식이 풍부하고 의견개진에 적극적인 금융 소비자를 선별하여 추천
 - 금융회사 실무직원은 지점 실무자(은행), 지역단위 보상센터, 보험설계사(보험), 민원 하도급 회사 또는 자회사(카드), 민원담당 실무직원(금투) 등 금융소비자와 지속 접촉하는 인원으로 구성

<「현장메신저」 구성 현황>

업권	은행·지주	생보	손보	카드	금융투자	합계
인원	22명	30명	25명	24명	27명	128명
(소비자)	(11명)	(9명)	(7명)	(12명)	(11명)	(50명)
(실무직원)	(11명)	(21명)	(18명)	(12명)	(16명)	(78명)

3. 「현장메신저」 현장점검 실시 (파일럿 테스트)

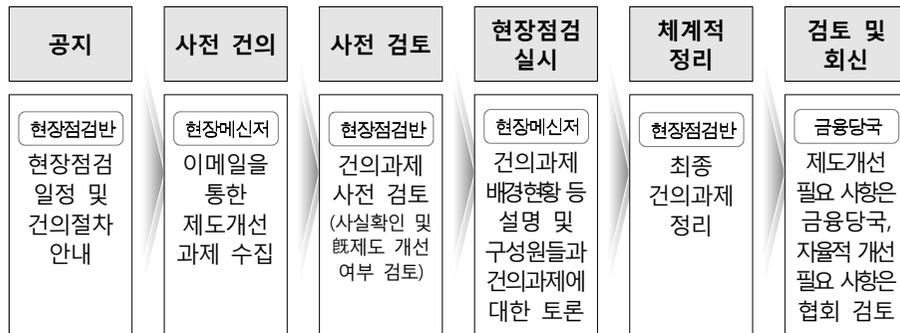
□ (실시) '15.4분기 금융소비자 「현장메신저」 현장점검 pilot test 실시

<「현장메신저」 현장점검 일정 >

업권	은행·지주	생보	손보	카드	금융투자
일정	12.1	11.24	11.24	11.25	12.1
장소	은행연합회	생보협회	손보협회	여신금융협회	금투협회
참석자	각 업권별 현장메신저 구성원 및 현장점검반, 협회 실무자				

* 금융소비자와 금융회사 실무직원과의 면담이 ①소비자들의 이해도 제고
②브레인스토밍을 통한 적극적 제도 건의에 도움이 된 것으로 평가

□ (현장점검 체계) 사전 건의 및 검토를 통해 쟁점 건의과제를 발굴하고, 현장메신저 전체 구성원과 토론을 실시하여 합리적인 건의안 도출



□ (건의과제) 일반 소비자의 입장에서 착안할 수 있고 소비자 권익을 증진시킬 수 있는 과제<별첨 참조>가 다수이고,

○ 주로 금융회사가 자율적으로 개선할 수 있는 사항이므로 업권별 협회 역할 강화 필요

* 현장조치(既제도 설명) 등을 제외하고, 총 42건을 건의하였고, 현재까지 10건(금융당국 7건, 협회 3건) 검토 완료

□ (회신) 현장메신저를 통한 건의과제는 현장점검반이 체계적으로 정리하여 금융당국 또는 해당 협회에 전달하였고,

○ 금융당국 또는 해당 협회는 건의과제 신속·적극·성실의 원칙에 따라 수용여부를 검토하여 회신할 계획

4. 향후계획

□ 「현장메신저」 현장점검은 매분기마다 실시하여 다양한 금융 현장의 목소리가 체계적으로 정책에 반영될 수 있도록 지속가능한 「현장점검 체계」를 마련해 나갈 계획

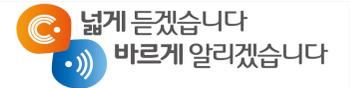
○ 또한 금융소비자는 금융회사나 금융당국에 대해 조직화된 의견 전달이 어려운 점을 감안, 다각적인 의견 청취 통로*를 병행할 계획

* 한국소비자원, 금융감독원 소비자실무협의회 등



본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다.

<http://www.fsc.go.kr>



별첨 현장메신저 주요 건의사례 및 검토방안

▶ 통장개설 규제완화 요청

☎ 은행연합회 수신제도부 (02-3705-5358)

□ (건의내용) 대포통장 피해방지 특별법*상 사기이용계좌 비율을 감안하여 금융회사 임직원에 대한 징계 근거 기 마련(14.1.28)

* '전기통신금융사기 피해 방지 및 피해금 환급에 관한 특별법'

○ 이에 따라 각 은행은 금융거래목적 확인 증빙서류* 등을 요청하고, 동 서류 제출시에도 창구에서 통장개설을 개별적으로 제한토록 내규 마련

* 공과금계좌(공과금 영수증 등), 모임용계좌(구성원명부, 회칙 등), 아르바이트계좌(고용주 사업자 등록증, 근로계약서 등) ⇒ 소득원이 없으면 사실상 발급 불가

- 이 과정에 주부·취업준비생 등은 통장개설이 거의 불가능한 상황이 발생 중인 바, 대포통장 의심거래 가능성이 없는 범위내에서 통장개설 허용 요청

□ (검토방안) 은행연합회 주관으로 대포통장 개설을 방지하면서도 금융 소비자의 피해를 최소화 할 수 있는 방안 모색

○ 금융거래목적 확인서 및 관련 증빙 서류 제출이 불가하여 통장개설이 어려운 고객에게는 금융거래 범위 및 한도를 설정한 예금계좌를 법적 명확성을 가지고 개설*할 수 있도록 제도개선·비조치의견서 요청

* 현재 4개 시중은행(하나국민우리신한)은 거래한도(70~100만원)를 설정한 계좌개설 中

<입출금이 자유로운 예금 통장개설 개설(안)>

구분	내용			
대상 고객	- 금융거래 목적 확인서 및 관련 증빙서류 제출이 불가한 고객 - 단, 대포통장 명의인 및 단기간 다수계좌 개설자의 경우 제외			
금융거래 범위 및 한도	창구	ATM		전자금융
		인출	이체	
	100만원	30만원	30만원	30만원
금융거래 제한 해제	* 체크카드 결제는 금액 제한없이 가능 객관적 증빙자료 제출 및 금융회사가 거래 목적이 명확하다고 특별히 인정하는 경우 (통상 2~3개월 이후)			

▶ 용어순화·설명앱 마련 요청 (단기: 즉시시행, 중장기: 금감원 소비자 보호총괄국과 예산·시점 협의)

☎ 금융감독원 소비자보호제도연구팀 (02-3145-5693)

□ (건의내용) 금융 용어 순화 작업을 통해 용어의 전달력을 높이고, 상품 설명 및 약관에도 순화된 용어로 설명하여 소비자의 이해도 제고 필요

□ (검토방안) 현재 금감원 홈페이지에 '금융용어사전' 및 '알기 쉬운 금융 용어'가 게시되어 있고, '금융통계정보시스템' 앱에도 연동되어 있으며 또한 홈페이지를 통해 수시로 금융용어 개선을 제안할 수 있음

* 그간 금융당국은 순화된 용어를 가입서류(청약서, 설명서)에 반영하려는 노력도 지속해 음

○ (단기) 금융소비자들이 쉽게 접근할 수 있도록 금융회사 홈페이지 및 창구에서 금감원 소비자보호처 홈페이지 및 앱 홍보 강화

○ (중장기) 금융용어·비교공시·통합연금포털·보험다모아 등 금융소비자 관련 내용을 '모바일 금융감독원 앱'으로 통합 제공

▶ 신용카드 분실신고 편의 요청 ('16.2분기)

☎ 여신금융협회 소비자보호부 (02-2011-0676)

□ (건의내용) 지갑 등을 분실하면 여러장의 신용카드를 동시에 분실*하므로 하나의 카드사에 분실신고를 하면 전체 카드사의 분실신고 번호를 안내하거나 일괄신고 할 수 있는 방안 발굴 필요

* 한국 경제활동인구 1인당 신용카드 소지 수(3.4매) 등 감안시 동시분실이 빈번히 발생

※ 현재 일부 카드사에서는 휴대폰 문자안내를 시행하고 있으나 전체 카드사 확대 실시 필요

□ (검토방안) 소비자의 편의 증진을 위해 카드사가 분실신고 접수 시 타 사의 분실신고 전화번호를 같이 안내*할 수 있도록 의무화

* 구두 또는 SMS 안내, ARS 분실신고 메뉴에 타 카드사의 분실신고 전화번호 안내항목 추가 등 안내 방법은 개별카드사에서 선택

<ARS 분실신고 메뉴 안내항목 추가 예시>

- (ARS 분실·도난신고 접수 완료 후) 타 카드사의 분실신고 전화번호의 안내를 원하시면 "1번"을 눌러주세요.
안내를 원하지 않으시고, 종료를 원하시면 "2번"을 눌러주세요.

○ 본인 인증 후 여신금융협회 홈페이지(모바일 앱 포함)를 통해 분실카드 일괄 신고방안 강구(연내 추진)

▶ 금융상품 가입시 녹취내용 확인 요청 ('16.1분기)

- ☎ 생명보험협회 소비자정책팀 (02-2262-6671)
- ☎ 손해보험협회 소비자서비스부 (02-3702-8652)
- ☎ 여신금융협회 소비자보호부 (02-2011-0676)

(건의내용) 금융상품 가입시 고객이 요청 하는 경우 녹취 내용을 제공하는 서비스가 소비자보호를 위해 필요

- 보험사는 전화 등을 통한 비대면 신규 보험계약시 소비자가 요청하면 녹취내용을 전화·홈페이지를 통해 제공 중이나 소비자가 인지하기 어려운 경우가 많고,
- 카드사가 텔레마케팅을 통해 부가서비스 상품 판매시 불완전 판매 우려가 있음

(검토방안) 소비자보호 강화 및 알권리 강화를 위해 소비자의 확인이 필요한 상품*의 경우 판매 표준 스크립트에 '소비자가 요청하는 경우 녹취내용에 대해 청취가 가능합니다'라는 안내 멘트 추가

* 보험사의 신규계약 상품, 신용카드사에서 텔레마케팅을 통해 판매하는 상품 중 불완전판매의 소지가 발생할 수 있는 DCDS상품(채무면제·유예상품)