

금융현장메신저 간담회  
(6.19(화) 10시 15분, 대회의실)

# 부위원장 모두 말씀

2018. 6. 19.

## 금 융 위 원 회

보도를 위한 참고용으로 실제 발언은 달라질 수 있습니다.

## 1 인사 말씀

- 바쁘신 가운데 오늘 이 자리에 참석해 주신 현장메신저\* 여러분들께 감사의 말씀을 드림

\* 업권별 일반소비자와 금융사 실무직원 25명 내외로 구성되며 금융소비자 입장에서 금융당국 및 금융회사의 제도개선 필요사항 등을 발굴·건의

- 오늘 간담회에서는 그동안 여러분과 함께 노력해온 ①소비자 중심의 금융현장 점검을 통해 개선된 과제들과 ②금융소비자 보호 정책 추진방향을 말씀드리고

- 업권별로 금융소비자를 대표하는 여러분의 ③다양한 의견을 청취하는 시간을 갖고자 함

- 금융당국은 금융정책을 수립함에 있어 소비자의 생생한 목소리를 직접 듣기위해, '16년부터 현장메신저를 운영해 왔음

- 현재 133명의 제3기 현장메신저들이 활동하고 있으며, 현장의 창의적인 아이디어가 정책에 반영되고 있음

- 오늘 이 자리를 빌어 메신저 여러분들의 헌신적인 노력에 다시 한번 감사의 말씀을 드림

- 그 동안 현장메신저를 통해 국민들의 피부에 와닿는 많은 과제들이 추진되어 왔음

- 대표적인 사례로 ①신용카드분실 일괄신고시스템, ②카드 해지시 잔여 포인트로 대금결제, ③고객 금융주소 일괄변경 등이 있음

- 이처럼, 금융현장에서 실제로 발생하는 문제와 고충을 파악하고, 소비자들의 의견을 듣는 것은 무엇보다도 중요함

## 2 그 동안의 추진성과

□ 금융당국은 소비자중심 금융혁신의 일환으로 금융현장점검을 추진함으로써, '국민체감형 혁신과제'를 지속적으로 발굴해 왔음

○ '18.6월 현재 금융소비자 및 금융회사를 219회 방문(2,283명 면담)하여 1,606과제를 발굴하였고, 그중 953건은 이미 제도 개선이 이루어졌거나 개선방안을 마련하고 있음

□ 금년 상반기 대표적인 개선사례로는

① 운전자보험 같은 기타 손해보험의 경우에도 실손의료보험 처럼 계약단계에서 중복계약 체결여부를 확인하여 불필요한 보험가입을 방지하도록 조치하였음

② 가입기간이 긴 저축성보험에 대하여 사업비, 수익률 등 소비자가 필요로 하는 구체적인 정보를 수시로 알려줌으로써, 가입한 보험상품을 관리 하는데 도움을 줄 수 있을 것임

\* 현재는 계약체결시점과 연1회 보험계약 관리내용을 안내(변액보험:분기1회)

③ 통신요금이나 아파트관리비를 카드로 납부(자동결제)할 경우, 모든 카드사가 자동결제시 알림문자를 제공하도록 하여 도난 및 분실 시 대응이나 카드 한도관리 등 편의를 제고할 계획

④ 대면 채널로만 가능하던 거래중지계좌\*의 재사용 신청을 온라인으로도 가능하도록 하여, 소비자들이 번거롭게 은행 창구를 방문해야하는 불편을 해소하겠음

\* <예시> 예금잔액이 10,000원 미만이고 1년이상 입출금이 없는 계좌로 입출금 등 금융거래의 제한 발생

### 3

### 향후 추진방향

- 앞으로도, 소비자들이 금융상품을 거래하는 현장을 직접 방문하여 금융혁신과제를 지속적으로 발굴·개선할 예정
  - 금융회사, 현장메신저 등 일반 금융소비자 뿐 아니라, 서민·취약계층, 소상공인, 혁신 기업 등을 방문하는 등 다양한 금융소비자의 의견을 청취하기 위해
  - 금년에도 100회 이상 금융현장을 방문하여, 1,200명 이상의 소비자들을 만날 계획임
- \* 18년 실적 : 금융현장 방문 64회, 663명의 금융소비자 면담 ('18.6.15일 현재)
- 아울러, 금융회사 건전성이나 금융시장 관리의 관점이 아니라 소비자 보호의 입장에서 소비자와 서민을 위한 금융정책을 추진해 나갈 것임
  - 이를 위해, 금융소비자 보호법 제정을 통해 일관성 있는 소비자 보호체계를 마련하고, 소비자보호 중심으로 금융위 조직도 정비할 예정
- 또한, 국민들이 실생활에서 체감할 수 있는 생활밀착형 금융 소비자 보호과제도 적극 발굴하여
  - 사전정보 → 상품판매 및 이용 → 사후구제 등 금융상품 소비 단계별로 종합적인 소비자 보호 방안을 마련하겠음
- 이러한 금융소비자보호 정책추진 과정에 있어서도 현장과 금융소비자분들의 목소리를 최우선적으로 반영할 예정

## 4 마무리 말씀

- ☐ 금융당국은, 소비자 중심의 금융혁신이 일회성 구호에 그치지 않도록 하기 위해
  - 법적 체계를 마련하고 조직을 정비하는 동시에 현장의 정책 수요를 적극 파악하려고 노력하고 있음
- ☐ 오늘 이자리에 참석하신 현장메신저께서도, 금융정책을 직접 이끌어 가는 소비자 대표라는 마음가짐을 가지시고
  - 소비자보호를 위한 제도나 관행개선의 필요성을 느끼시거나, 금융이용과정에서 소비자의 편의성 제고를 위한 아이디어가 있으면 기탄없이 말씀해 주시기 바람
- ☐ 여러분이 주시는 소중한 의견을 통해 금융당국도 많이 배워 나가겠습니다
- ☐ 감사합니다.