금융위원회 / 금융감독원	보 도 자 료			대한민국 대전환 한국판뉴딜 / 내 삶을 바꾸는 규제혁신
	보도	2021.8.6.(금) 조간	배포	2021.8.5.(목)

책 임 자	금융위 금융소비자정책과장 홍 성 기(02-2100-2630)	**담 당 자**	변 후 정 사무관 (02-2100-2636)
	금감원 금융소비자보호총괄국장 김 범 준(02-3145-5700)		한 창 훈 팀장 (02-3145-5687)
	은행연합회 상무 이 경 희(02-3705-5151)		박 진 향 부장 (02-3705-5040)
	금융투자협회 상무 이 봉 헌(02-2003-9014)		김 동 오 부장 (02-2003-9420)
	생명보험협회 본부장 김 인 호(02-2262-6645)		김 윤 창 실장 (02-2262-6643)
	손해보험협회 상무 이 재 구(02-3702-8550)		백 승 욱 부장 (02-3702-8670)

제 목 : 판매현장에서 합리적인 금융상품 설명 관행이 정착될 수 있도록 관련 지침을 상시적으로 보완해나가겠습니다.

- 「설명의무 가이드라인 상시개선 협의체」 첫회의 개최 -

▪ 지난 7.14일 발표한 **설명의무 가이드라인의 적시성·실효성 확보를 위해 상시 보완체계를 구축**하였습니다.

▪ **민간 연구기관 등으로 구성된 협의체**가 **가이드라인 보완 권고안을 마련**하고 **금융위 옴부즈만의 최종검토**를 거쳐 **가이드라인 개선안을 확정**합니다.

▪ 우선 금년에는 **온라인 판매과정에서의 효과적인 설명의무 이행 방안을 중점 검토**해나갈 계획입니다.

- 이를 위해, **금융소비자의 온라인 거래시 행태조사**를 우선적으로 실시하겠습니다.(연내 완료 추진)

▪ 앞으로 동 협의체를 통해 **국내외 모범사례, 민원·분쟁 사례 분석 등을 토대로 설명의무 가이드라인을 지속 보완**해나가겠습니다.

1. 개 요

□ 금융위·금감원은 **금소법의 취지를 실효성 있게 구현**하는 한편, **설명의무와 관련한 소비자의 불편을 경감**하기 위해

○ **'금융상품 설명의무의 합리적 이행을 위한 가이드라인'**을 발표했습니다.('21.7.14일)

□ 이에 따라 **설명의무 이행과** 관련하여 **축적되는 사례 등을 분석**함으로써 **설명의무 가이드라인의 적시성·실효성을 확보**하기 위해

○ **연구기관과 협회를 중심으로 '설명의무 가이드라인 상시개선 협의체'를 발족**하였습니다.

[설명의무 가이드라인 상시개선 협의체 첫회의 개요]

◈ **일시/장소:** '21.8.5(목) 10:00 ~ 11:00 / 영상회의
◈ **참 석**: **(주재)** 금융위 금융소비자국장
(연구원 등) 금융연구원, 자본시장연구원, 보험연구원, 한국금융소비자보호재단
(협회) 은행연합회, 금융투자협회, 생명보험협회, 손해보험협회
◈ **안 건:** 협의체 운영계획 및 '21년 중점검토사항

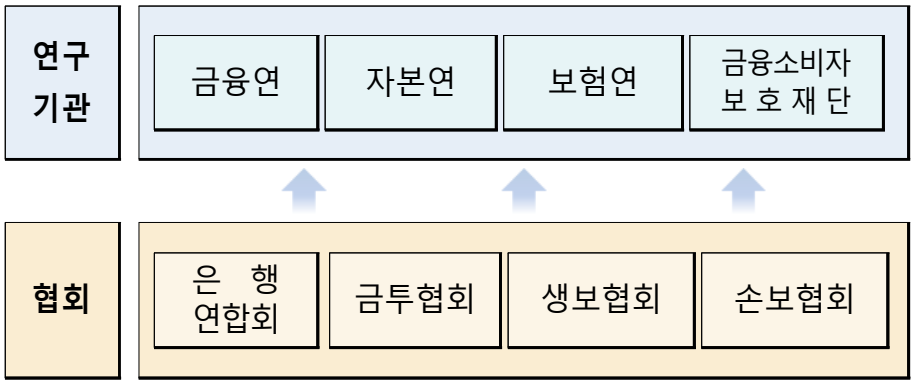
2. 협의체 구성 및 역할

가. 구 성

□ 협의체는 **4개 연구기관**과 **4개 협회***로 구성됩니다.

* 협의체 운영과정에서 4개 협회 외 기관(여신금융협회, 저축은행중앙회, 신협중앙회, 대부업협회, 핀테크 산업협회 등)의 의견도 적극 수렴해나갈 계획

<협의체 구성>



나. 역 할

① **연구기관**은 **모범사례와 민원·분쟁사례 등을 분석**하고 **국내외 실증 연구 결과**를 **기초로 가이드라인 개선 권고안을 마련**합니다.

② **협회**는 안건과 관련된 **업계의 주요 현황과 민원·분쟁사례 등 실태조사 자료를 협조**하며, **가이드라인 개선 권고안에 대한 업계의 의견을 수렴**합니다.

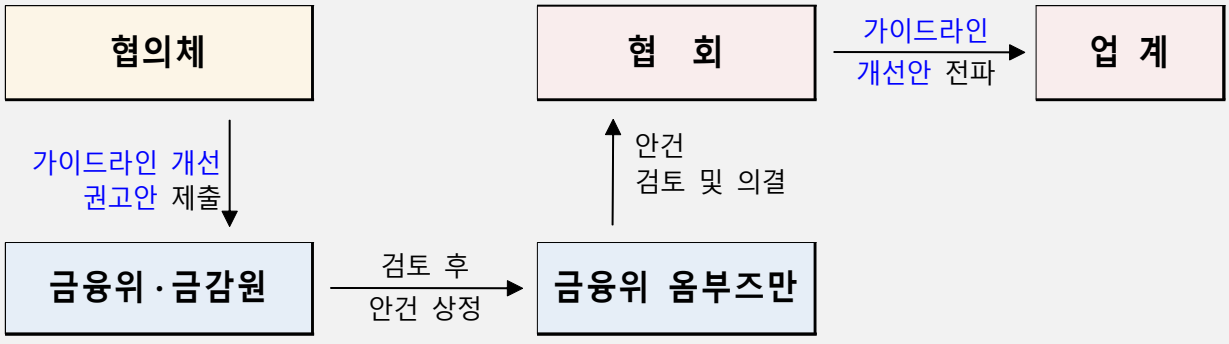
연구기관	· 모범사례 및 민원·분쟁사례 등 분석*, 국내외 실증연구
	· 사례분석을 기초로 가이드라인 개선 권고안 마련
협 회	· 주요현황 및 실태조사 관련 업계 자료 등 협조
	· 가이드라인 개선 권고안에 대한 피드백 등

* 금감원 협조를 통해 감독·검사결과도 분석대상에 포함

3. 운영 방안

① **(운영주기) 협의체**는 **1년에 1회 이상 설명의무 가이드라인 개선 권고안을 마련**(매년 5월 원칙)**합니다.**

② **(운영절차) 협의체 + 금융당국 + 옴부즈만 간 유기적인 협업**을 통해 **가이드라인을 지속 보완**해 나가겠습니다.



❶ **협의체**는 **현장 실태조사 및 국내외 실증연구**를 토대로 **가이드라인 개선 권고안을 마련**하며, 그 과정에서 **각 협회를 통해 업계의 의견을 반영합니다.**

❷ **금융위 옴부즈만**은 협의체에서 제출한 **가이드라인 개선 권고안이 설명의무의 합리적 이행방안*인지를 검토 후 최종 확정**합니다. (금융위·금감원 안건 검토 지원)

* 소비자 보호 강화라는 금소법 취지에 부합하면서도 금융거래 불편을 경감할 수 있는 방안

❸ **각 협회**는 **확정된 가이드라인 개선안**을 **업계에 전파**합니다.

4. '21년 중점검토사항

□ 협의체에서는 우선검토사항으로 **온라인 판매과정**에서의 **효과적인 설명의무 이행방안을 마련**하겠습니다.

[세부과제(예시)]

❶ **온라인 금융소비자 행태조사** 실시

- **온라인 판매 환경**에서, 소비자들은 **대면채널 이용시와는 다른 의사결정 행태***를 보이는 경향

* '20년 한국금융소비자보호재단 펀드투자자 조사 결과, 온라인 채널 가입자의 50.6%가 "투자설명서나 약관 파일을 열어보기만 하고 읽지 않았다"고 답변

⇒ **효과적인 이해를 위한 유인체계(넛지) 마련**

❷ **온라인 판매에 적합한 설명서 작성기준** 제안

- **온라인 판매**에서는 **디지털 매체를 통해 텍스트 위주로 정보를 전달**하므로, **소비자의 역량**에 따라 **이해도의 편차**가 큼*

* 정해진 내용을 획일적으로 전달하고 고객의 반응을 감안한 응대가 어려움

⇒ **소비자의 금융 역량, 디지털 역량** 및 **온라인 매체의 특성**을 **종합적으로 고려**한 **설명서 작성기준 마련**

❸ **온라인 판매과정에서의 고객 소통방안** 제시

- **비대면 채널**에서 **자동화 방식**으로 판매가 진행되는 특성상, **양방향·실시간 소통이 부족**

* '20년 펀드투자자 조사 결과, 온라인 펀드몰 이용시 불편사항으로 "인터넷 사이트 이용 중 모르는 사항에 대한 Q&A가 어렵다"는 응답이 1위(35.4%)

⇒ **비대면 채널**에서의 **고객 소통창구 마련 방안**(예: 챗봇) **제시**

5. 향후 추진계획

1 '21-'22년 운영 세부계획을 수립하겠습니다(~8월 말)

○ 협의체 최초 **간사기관**(금융연)이 **협의체 운영 세부계획**을 수립하여 **금융위·금감원과 공유**하겠습니다.

2 온라인 금융소비자 행태조사를 실시하겠습니다(9월~11월)

○ **협의체**는 **온라인 판매과정 전반**에서 **금융 소비자들의 의사결정 행태조사를 실시**하고, **관련 가이드라인 개선 권고안**을 **'22.5월**(잠정)**까지 마련**하겠습니다.

OPEN 출처표시 공공누리 공공저작물 자유이용허락

☞ 본 자료를 인용 보도할 경우 출처를 표기해 주십시오.
http://www.fsc.go.kr

금융위원회 대 변 인
prfsc@korea.kr

1339 질병관리청 콜센터

"혁신금융, 더 많은 기회 함께하는 성장"