

공 개



의안번호	제 22 호
보 고 연 월 일	2022. 3. 30. (제 6 차)

보
고
사
항

금융위원회 ombudsman 2021년 활동결과 보고

금융위원회회의 안전

제 출 자	위원장 고 승 범
제출 연월일	2022. 3. 30.

1. 보고주문

'15.12월 제정된 「금융규제 운영규정」에 따라 '21년 금융위원회 ombudsman 활동결과를 별지와 같이 보고한다.

2. 보고이유

「금융규제 운영규정」 제18조 제7항에 따르면 매년 ombudsman의 활동결과를 그 다음 연도 3월 31일까지 금융위원회에 보고하고, 지체 없이 금융규제 민원포털을 통하여 공개하도록 규정되어 있는 바, 금융위원회 ombudsman의 2021년도 활동결과를 보고하고 대외에 공개하고자 함

3. 주요골자

2021년 중 금융위원회 ombudsman은 별지와 같이 총 36건의 개선과제를 심의하여 18건에 대해 건의사항을 수용하였으며, 금융소비자 관련 11건, 금융회사 관련 7건에 대해 개선방안을 마련함

4. 참고사항

가. 금융위원회 ombudsman 2021년 활동결과 : 별지

나. 관계법규 : 붙임

다. 제6차 안전검토 소위원회(2022.3.24.) 보고필

[별지]

금융위원회 옴부즈만 2021년 활동결과

목 차

I . 추진 경과	1
II . 금융위 ombudsman 활동결과	2
1. '21년 ombudsman 운영 개관	2
2. 주요 수용과제	3
3. 주요 중장기 검토 · 불수용 과제	10
[참고 1] 금융위 ombudsman 개요	14
[참고 2] 제3기 금융위 ombudsman 명단	15

I. 추진 경과

- **옴부즈만 제도는 '16.2월 금융당국의 「금융규제 운영규정」 준수여부에 대한 감시 및 소비자보호 제도 개선을 위해 도입**
 - ※ 근거 : 금융규제 운영규정('15.12월 제정), 금융위원회 옴부즈만 운영규칙('16.3월 제정)
- 제3자의 공정하고 전문적인 시각으로 금융규제를 점검·정비하고 현장 중심의 금융소비자보호체제로 개선하는 역할을 수행
- **지난 1~2기 옴부즈만 활동기간 중 총 181건의 개선과제를 심의하여, 이 중 87건을 수용(수용률 48%), 39건을 추가검토, 55건을 불수용 처리**
 - 1기 옴부즈만은 93건을 심의하여 40건(수용률 43%)을, 2기 옴부즈만은 88건을 심의하여 47건(수용률 53%)을 수용
- **'20.3월 제3기 옴부즈만 위원을 신규로 위촉하여 소비자 중심의 금융혁신 자문기구로서 역할을 지속하여 수행중**
 - 제3기 옴부즈만은 '20년 중 총 22건의 개선과제를 심의하여, 이 중 13건을 수용(수용률 59.1%), 3건은 추가검토, 6건은 불수용

< '20년 옴부즈만 운영 현황 >

차 수	의 결	수용(일부수용)	추가검토	불수용
1차('20.7.3.)	10	5	1	4
2차('20.9.11.)	12	8	2	2
합 계	22	13	3	6

< 제3기 옴부즈만 위원 >

업 권	성 명	현 직 위
위원장	장범식	숭실대학교 총장
은 행	서정호	금융연구원 부원장
금 투	최승재	대한변협 법제연구원 원장
보 험	정세창	홍익대학교 금융보험학 교수
소비자·중소	정운영	(사)금융과행복네트워크 이사장

Ⅱ. 금융위 옴부즈만 활동결과

1 '21년 옴부즈만 운영 개관

- '21년 중 제3기 옴부즈만은 총 3회* 옴부즈만 회의를 개최하여 총 36건의 개선과제를 심의

* '21.12월에 제6차 옴부즈만 회의를 개최할 예정이었으나 코로나 확산으로 연기

- 총 36건의 개선과제 중 18건에 대해서는 건의사항을 수용하여 개선방안을 마련, 7건은 추가검토, 11건은 불수용

< '21년 옴부즈만 운영 현황 >

차 수	의 결	수용(일부수용)	추가검토	불수용
3차('21.2.19.)	11	7	2	2
4차('21.5.28.)	9	2	2	5
5차('21.9.9.)	16	9	3	4
합 계	36	18	7	11

- 제3기 옴부즈만은 금융소비자보호 제도 개선(19건, 전체의 53%)에 집중해 왔으며 금융규제 개선(17건, 전체의 47%)에도 노력

- 금융소비자보호와 관련하여 총 19건의 개선과제를 심의, 그 중 11건을 수용(추가검토 3건, 불수용 5건)
- 금융회사 고충민원·규제개선과 관련하여 총 17건의 개선과제를 심의, 7건을 수용(추가검토 4건, 불수용 6건)

< '21년 옴부즈만 분야별 과제 현황 >

구 분	의 결	수용(일부수용)	추가검토	불수용
금융소비자보호	19	11	3	5
금융회사 고충민원 · 규제개선	17	7	4	6
합 계	36	18	7	11

2 주요 수용과제

1. 금융소비자를 위한 제도개선 : 주요 수용과제

◇ 총 19건의 과제를 심의하여, 오픈뱅킹 안정성 강화, 자동차 보험 제도개선 등 11건을 수용하여 개선하기로 함

1] 오픈뱅킹 전자금융사고 관련 제도 수립 및 품질 검증 강화

- (현황) 일부 금융회사가 착오송금 자금반환 절차를 미구축한 상태로 오픈뱅킹 서비스를 개시하여 금융사고 발생 위험이 존재
 - 고객이 개인정보 유출을 인지하고 계좌 비밀번호 변경 등의 조치를 하여도 타 금융회사·플랫폼에서는 오픈뱅킹을 통해 출금 가능
- ⇒ (개선) 오픈뱅킹으로 인한 전자금융사고 방지를 위해 관련 규정 개정 등 공동의 기준을 수립하고 전산망 개발 및 프로세스를 정비
 - 오픈뱅킹 참여기관과 협의하여 사고신고 계좌 등 비정상계좌에 대한 출금제한 등을 할 수 있도록 오픈뱅킹 업무규정 개정 등을 추진

※ (이행현황 : 추진중) 오픈뱅킹 보안성 강화 실행계획('21.12월 수립)에 따라 오픈뱅킹 참가기관이 공동으로 적용할 수 있는 출금통제 기준을 마련('22.1분기)하고 전산망 개발 및 프로세스 정비 예정('22년중)

2] 오픈뱅킹 서비스 이용시 본인확인(휴대전화식별정보) 인증방식 개선

- (현황) 오픈뱅킹에서 전 업권 공동으로 적용하는 명확한 본인 인증 방식이 부재하여 보이스피싱 사고 발생 위험이 존재
 - 오픈뱅킹 서비스 접속·이용시 금융소비자의 휴대전화 식별정보를 이용기관 및 참가기관이 의무적으로 공유할 수 있도록 개선
- ⇒ (개선) 오픈뱅킹 앱에 본인계좌 등록시 참여기관이 고객의 휴대전화 식별정보를 수집·활용할 수 있도록 전산망을 개발하고, 오픈뱅킹 운영기관(금융결제원) 시스템을 정비

※ (이행현황 : 추진중) 기관 간 휴대전화 식별정보의 공유와 관련하여 법률검토를 진행하고 있으며, '22.1분기 중 오픈뱅킹 참여기관과 협의 예정

3 자동차보험 상급병실료 보장 기준 개선

- (현황) 자동차보험 입원 환자수가 '19년 대비 '20년 4.3% 감소하였음에도 경상환자 한방 의원급(한의원) 상급병실료는 급증*
- * 경상환자 한방 의원급 상급병실료 청구금액이 '19.1분기 대비 '20.4분기 약 19배 급증
- 일부 한의원이 1~2인실로만 병실을 구성하고 호화 병실 마케팅으로 환자를 유인하는 등 미흡한 규정을 악용한다는 지적
- ⇒ (개선) 관계부처 공동(금융위, 국토부 등)으로 자동차보험 제도 개선방안을 발표('21.9.30)하여 상급병실료 보장 기준을 개선 추진
- 현행 자동차보험 표준약관 개선 등을 통해 상급병실료 관련 보험금 과다지급 문제를 해결하여 보험금 누수를 방지할 필요

※ (이행현황 : 추진중) 국토부 고시인 「자동차보험진료수가기준」 개정에 맞춰 표준약관도 개정할 예정('22년중)

4 디지털 방식의 보험계약 해지 안내방법 확대

- (현황) 보험 계약 전의 알릴의무 위반시 해당 사유로 추후 계약을 해지한다는 내용의 실물 등기안내장을 발송 후 해지 처리
- 고객이 편리하고 수신확인도 가능하며 비용도 저렴한 전자적 안내방법이 대중화되었지만 대면 등기로만 안내가 가능
- ⇒ (개선) 계약해지 안내방법에 '서면'뿐만 아니라 '전자문서'도 포함하도록 표준약관 개정을 추진
- 표준약관 개정 전까지는 계약자 동의를 얻고, 수신확인을 조건으로 하고, 수신확인 불가시 등기우편 등으로 알려준다는 내용이 개별약관에 명시되는 조치가 선행될 필요

※ (이행현황 : 추진중) 「보험업감독업무시행세칙」 '별표 15(생명보험 표준약관)' 개정 추진('22.3분기)

5] 자동차보험 견인비용에 대한 지급근거 마련 추진

○ (현황) 자동차보험 대물배상 보험금 산정시 견인비용에 대한 명확한 보험금 산정기준이 마련되어 있지 않아 민원발생 소지

- 자동차보험 대물배상*의 경우 자기차량손해와 달리 상대방 피해차량 견인비용에 대한 명확한 보험금 산정기준이 없음

* ①수리비용, ②교환가액, ③대차료, ④휴차료, ⑤영업손실, ⑥시세하락손해의 6개 항목

⇒ (개선) 자동차보험 대물배상에서 상대방 피해차량 견인비용에 대한 명확한 보험금 지급근거 마련 추진

- 보험금 산정 근거 마련시 소비자에게 적정 견인비용 보상에 대한 명확한 안내가 가능

※ (이행현황 : 추진중) 보험업계와 논의를 통해 자동차보험 대물배상에 합리적인 견인비용 보상기준 마련 추진('22년중)

6] 코로나19 장기화에 따른 보험설계사의 대면 영업규제 완화

○ (현황) 코로나19로 인해 사회적 거리두기가 일상화되고 소비자의 대면기피 현상이 지속되는 등 금융환경이 변화하였으나,

- 보험설계사가 상품의 중요사항을 최소 1회 이상 대면하여 설명하도록 규정*하여 금융소비자의 불편 발생

* 보험업감독규정에 따라 보험계약자가 보험계약의 중요사항 등을 설명받아 이해하였음을 확인받아야 함

⇒ (개선) 전화로 중요사항을 설명·녹취, 보험사의 녹취 확인 등 소비자 안전장치가 전제된 경우, 대면없이 전화 설명을 허용

※ (이행현황 : 완료) 보험설계사의 1회 이상 대면의무 완화를 위해 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」 개정 완료('21.3.25)

7] 카드 계약내용 안내방식 원칙을 서면에서 전자문서로 변경

- (현황) 현재 실물카드 발급시 상품안내장, 표준약관 등을 서면으로 발송하고 고객 동의시에만 이메일 등 전자문서로 발송
 - ※ 실물카드를 제공하지 않는 모바일 단독카드의 경우 상품안내장 등을 고객 휴대폰 문자메시지를 통해 교부중
 - 모바일 채널이 보편화되고, 실물 안내장이 수령 즉시 폐기되는 경우가 많은 점을 고려하여 교부원칙을 전자문서로 변경할 필요
- ⇒ (개선) 카드업계 의견수렴 등을 거쳐 계약내용 통지 원칙 등을 서면에서 전자문서로 변경 추진

※ (이행현황 : 추진중) 카드수수료 개편방안을 발표('21.12.23)하고, '22년 중 여신전문금융업법 개정을 추진

8] 법인개별카드를 모바일 단독카드로 발급 허용

- (현황) 모바일 단독카드 발급의 경우 관련 가이드라인*에 따라 개인카드는 가능하나, 법인카드는 불가
 - * '15.5월 「모바일카드의 단독 발급에 관한 가이드라인」
 - 비대면 문화 확산으로 모바일결제 수요가 증가하는 추세를 감안하여 법인개별카드*의 모바일카드 발급은 허용할 필요
 - * (법인개별카드) 법인 임직원 중 지정된 인원만 사용 가능
(법인명의카드) 사용자를 특정하지 않고 법인 임직원이 사용 가능
 - 법인개별카드는 개인카드와 성격이 유사하고, 그간 모바일카드 발급을 운영하면서 안정성 및 보안성이 검증된 점을 고려할 필요
- ⇒ (개선) 카드업계와 협의를 통해 모바일 법인개별카드를 안전하게 발급·이용할 수 있는 방안을 검토하여 추진

※ (이행현황 : 추진중) '22년 중 카드업계 제도개선 TF 등을 추진할 계획

9 투자자의 투자성향정보 조회 DB화 추진

- (현황) 동일한 고객이라도 금융회사별로 분류한 투자자 성향이 다를 수 있어 같은 고객에게 상이한 위험등급의 상품 권유가 가능
 - 소비자가 한 번에 금융회사별 투자자성향 조회를 할 수 있고, 감독당국도 정책수립 및 감독에 활용할 수 있는 DB가 필요
- ⇒ (개선) 금융회사별로 관리하고 있던 투자자의 투자성향정보를 어카운트인포(금융결제원 운영)를 통해 DB화 추진

※ (이행현황 : 추진중) 어카운트인포를 통한 투자자성향정보 분류 DB화 시스템 설계 및 구축 추진('22년중)

10 투자성 상품 방문판매법 적용 배제

- (현황) 투자성 상품의 경우 「금소법」과 「방문판매법」상 청약철회권 인정 범위 및 방문판매 허용 범위*가 상이하여 민원 발생 소지
 - * 「방문판매법」은 모든 상품의 14일 내 청약철회가 가능하지만, 「금소법」은 고객요청 없는 투자성 상품의 방문판매 금지, 특정 상품에 한하여 7일 내 청약철회를 규정
- ⇒ (개선) 「방문판매법」 적용 대상에서 금융상품을 제외하는 「방문판매법」 개정안이 공포되어 '22.12.8일부터 시행 예정
- 「방문판매법」 개정에 따른 소비자보호 공백을 막고, 방문·전화권유 판매 확대의 부작용 차단을 위한 「금소법」 개정안 발의* 완료
 - * 김희곤 의원 대표발의('21.11.16)

※ (이행현황 : 완료) 「방문판매법」에 있었으나 「금소법」에 없는 규제들을 반영하고, 위험성 높은 투자성 상품의 경우 방문판매를 제한하도록 개정안 마련

* ①방문판매원 명단 관리, ②수신거부등록 시스템 근거 마련, ③계약체결 사실에 대한 입증책임 전환, ④자료열람권 침해 특약 무효화, ⑤법적분쟁 시 전속관할 등

2. 금융회사 고충민원 및 규제개선 : 주요 수용과제

◇ 총 17건의 과제를 심의하여, 개인신용평가업 시장 경쟁 유도, 금감원 민원건수 발표기준 개선 등 7건을 수용하여 개선하기로 함

① 신용정보원 정보 집중을 통한 개인신용평가업 시장의 경쟁 유도

- (현황) 국내 개인신용정보업(CB) 시장은 독과점 상태로 금융회사들은 일부 CB회사에만 카드이용실적 등의 핵심정보를 집중
 - 신용정보원에도 카드이용실적 및 상환정보는 집중되지 않아 동 정보를 금융회사로부터 받지 못하는 CB회사는 정보 접근이 불가
- ⇒ (개선) 신용정보원을 통한 정보 집중관리를 통해 민간 CB시장의 공정한 경쟁을 활성화하여 개인CB 서비스의 전체적 품질 향상을 도모
 - 신용정보원이 관리·활용하는 정보에 '카드 이용실적 및 상환정보'를 추가하여 CB사 등에 제공

※ (이행현황 : 추진중) 신용정보원 일반신용정보관리규약을 개정('21.12.2) 하였으며, 전산 개발 등을 거쳐 CB사에 '22.5월부터 제공 할 예정

② 금융감독원 민원건수 발표기준 개선

- (현황) 금감원은 금융소비자 보호를 위해 금융회사의 민원건수를 집계·관리하며, '금융민원동향' 발표 등의 자료로 활용
 - 그러나, 고객의 단순문의·착오성*·억지성** 민원 같이 금융회사 귀책과 관련이 낮은 민원도 발표건수에 포함되어 금융회사에 부담으로 작용
- * 예) 과거 거래하지 않은 금융회사를 착각하고 다른 금융회사에 민원을 접수
- ** 예) 연체기록을 삭제해달라는 등 금융회사가 수용 불가능한 민원을 접수
- ⇒ (개선) 금감원의 민원접수 건수 집계시 고객의 단순문의, 착오성 민원 건수는 제외하여 발표
 - 단, 억지성 민원은 소비자와 금융회사의 의견이 상이한 경우가 많아 금융회사의 의견만 들어 단정하기 곤란하므로 불수용

※ (이행현황 : 완료) 연간 금융민원·상담동향 분석시 단순문의 민원은 제외하여 수치를 발표하며, 착오성 민원은 오류를 확인하고 대상 금융회사를 변경

3 대부중개수수료 상한 규제 완화

- (현황) '20.4월 금융위는 최고금리 인하와 함께 저신용·고금리 업권의 원가절감을 위해 대부중개수수료 상한을 1% 인하 추진
 - 대출중개업자·대출모집인의 수입은 약 30% 감소하여 생계에 영향을 미치고 금융공급채널 감소로 이어지므로 충분한 의견 수렴이 필요
- ⇒ (개선) 당초 입법예고 시 안내했던 중개수수료 상한을 조정하여 5백만원 초과 구간에서의 인하폭을 완화

< 중개수수료 상한 관련 변경 내용 >

대부금액	기 준	입법예고(안)	변 경
5백만원 이하	4%	3%	3%
5백만원 초과	20만원+5백만원 초과 금액의 3%	15만원+5백만원 초과 금액의 2%	15만원+5백만원 초과 금액의 2.25%

※ (이행현황 : 완료) 입법예고 기간 중 접수된 의견을 검토하고, 규제개혁위원회 심의 결과를 바탕으로 대부업법 시행령을 개정('21.8.17일 시행)

4 전자금융감독규정상 부채비율 산정시 일시보관금 차감 규정 개선

- (현황) 전자화폐 등 업무*를 영위하는 자는 이용자와의 거래 관계에서 발생하는 일시보관금을 부채총액에서 차감하도록 하고 있으나,
 - * 선불전자지급수단의 미상환잔액, 전자자금이체, 전자지급결제대행 등
 - 소액해외송금업자가 소액해외송금업무를 영위하면서 발생하는 일시보관금은 부채비율 계산시 부채총액에 포함되는지 여부가 불분명
 - ※ 외국환거래규정에서는 소액해외송금업무의 일시보관금을 부채비율에서 차감중
- ⇒ (개선) 소액해외송금업무에서 송금·결제를 위해 일시적으로 보관하는 금액으로서 「전자금융감독규정」상 '미정산 잔액*'과 동일한 성격인 경우,
 - * 이전 가능한 금전적 가치가 일시적으로 전자적 방법으로 저장되어 송금·결제되기 위한 대기자금
 - 전자금융업 등록 요건 상의 재무건전성 기준인 부채비율 산정시 일시보관금을 차감하도록 유권해석 회신

※ (이행현황 : 완료) 유권해석 회신 완료('20.11.29')

* 제3차 옴부즈만 회의('21.2.19일 개최) 준비 기간 중 유권해석 회신 완료

3 주요 중장기 검토 · 불수용 과제

1. 금융소비자를 위한 제도개선 관련

① 예적금담보대출의 적합성 원칙 적용 완화 (불수용)

- (건의사항) 예적금담보대출은 소비자가 기 예치 중인 예적금을 담보로 대출이 되는 상품으로 대출취급 기준이 단순·명확하므로,
 - ①적합성원칙 확인 시 금융회사가 자체적인 기준으로 판단할 수 있도록 예외를 두고, ②예적금담보대출의 '거래목적' 확인만으로 적합성 원칙 준수가 완료된 것으로 인정

* 자금용도 등 거래목적은 대외기관 보고·공시자료로 활용됨에 따라 확인 필요

⇒ (검토결과) 예적금담보대출도 담보가 비교적 안정적인 부분 외에 일반 대출과 같이 원금상환, 연체이자 등에 대한 소비자 부담이 발생하므로 적합성 원칙을 대폭 완화할 이유가 크지 않다고 판단

② 거래소 장내 시장상품의 위법계약해지권 적용 제외 (불수용)

- (건의사항) 상장지수펀드(ETF), 상장주식 등 거래소 장내시장 상품에 대한 위법계약해지권 적용 제외
 - 위법계약 해지 가능기간(5년) 동안 손실 보전 목적으로 악용될 소지가 있으며, 장내시장의 안정성이 훼손될 우려

⇒ (검토결과) 금융소비자보호법 상 위법계약해지권의 도입취지가 불완전판매 시 금융소비자 보호에 있는 만큼 예외를 최소화할 필요

- 위법계약해지권 행사로 인해 판매사의 투자손실 보전의무가 발생하지 않기 때문에 소비자가 악용할 소지가 있다고 보기 곤란하고,
- 위법계약해지권은 개념적으로 계약이 종결된 경우에 소비자가 행사할 수 없으므로 거래 안정성을 해칠 우려가 거의 없다고 판단

3] 증권신고서 면제 상품 등에 대한 설명서 제공의무 완화 (불수용)

- (건의사항) 자본시장법에 따라 증권신고의무(투자설명서)가 면제된 국공채 등*에 대해 금소법 상 설명서 작성 및 교부의무 적용을 제외
 - * 국채, 지방채, 특수채
- 유가증권의 상환 등 위험요인에 대해 이해를 돕기 위해 설명자료를 교부하는 점을 감안시 국공채등은 상환 리스크가 현저히 낮음
- ⇒ (검토결과) 금소법상 설명서 제공의무는 소비자의 이해를 돕기 위해 설명의무와 함께 적용되는 규정으로, 그 예외를 제한적으로 허용
 - 상환 리스크가 적다는 이유로 설명서 제공의무의 예외를 인정하는 것은 어려움 (※ 현재 예금도 설명서를 제공)

4] 방카슈랑스 판매인 2인 제한 완화 (불수용)

- (건의사항) 소비자 편의 증진과 은행의 경영 효율성 측면 등을 고려하여 은행의 보험판매인 2인 제한 규정을 삭제
 - 판매인 규제 완화시 영업점의 고객 응대시간이 감소할 수 있고, 은행은 점포수가 감소하는 상황에서 인력의 효율적 운용이 필요
- ⇒ (검토결과) 방카슈랑스 관련 규제는 시장질서 유지, 소비자보호 등을 종합적으로 고려하는 한편 충분한 사회적 논의가 필요

5] 신탁형 ISA 온라인가입 허용 및 제도적 근거 마련 요청 (불수용)

- (건의사항) 신탁형 IRP, 일임형 ISA와 마찬가지로 신탁형 ISA*에 대해서도 영상통화 없이 온라인 가입이 가능하도록 제도 변경
 - * 개인종합자산관리계좌(Individual Saving Account)
- 신탁형 ISA 가입시 신탁형 IRP와 일임형 ISA와 달리 영상통화를 통한 설명의무가 부과되어 고객 불편이 발생
- ⇒ (검토결과) 신탁은 계약자간 신임관계를 전제로 이뤄지는만큼 비대면 계약을 전면적으로 허용하는 것에는 신중할 필요*
 - * 신임관계에 따라 위탁자 성향, 계약목적 등에 맞추어 개별 계약→충실한 설명 필요
- 신탁형 ISA도 위탁자별로 각각 개별적으로 체결되는 특정금전 신탁인 만큼, 원칙적으로 다른 신탁계약과 다르게 취급되기 곤란

2. 금융회사 고충민원 및 규제개선 관련

① 금융업권 민원건수 공시항목을 대외민원 중심으로 개편 (불수용)

- (건의사항) 금융회사 및 금융협회는 자체민원*과 대외민원**을 구분하여 분기별로 공시해야 하나,

* 금융회사 자체적으로 발생·처리한 민원건수

** 금감원, 한국소비자원 등에서 금융회사로 이첩된 민원 등

- 자체민원의 경우 대외민원과 달리 공통된 기준을 마련·적용할 수 없어 회사별 비교가능성이 낮으므로 공시항목에서 제외

⇒ (검토결과) 자체민원과 대외민원은 모두 금융소비자가 금융회사의 업무시정을 요구하는 의사표시라는 점에서 그 성격이 동일하며,

- 자체민원 역시 대외민원과 마찬가지로 민원건수로 공시하는 것이 금융소비자보호 취지에 부합

② 고객 주소정보 오류시 주소 수정근거 마련 (불수용)

- (건의사항) 투자자 주소 변경 등으로 금융투자상품 매매명세*를 제3자에게 잘못 통지한 경우 거래정보가 유출되고 수신인도 불만을 제기

* 투자매매·중개업자는 월간 금융투자상품 거래가 있는 계좌의 매매명세를 투자자에게 주기적으로 통지

- 금융회사가 고객 주소가 잘못되어 제3자가 받은 사실을 인지하는 경우 고객주소를 삭제할 수 있는 근거를 마련

⇒ (검토결과) 고객 주소가 불분명하다고 하여 금융회사에게 주소를 삭제할 수 있도록 할 경우 매매명세를 수령할 고객 권리가 제한될 우려

- 이러한 측면에서 현행 규정은 매매명세가 반송되어 오더라도 금융회사가 고객에게 최소 2회 이상 더 통지하도록 제도화

③ 은행권 사외이사 겸직 규제 완화 (신중검토)

- (건의사항) 은행권의 사외이사도 타 금융업권과 같이 비계열 회사의 사외이사를 겸직할 수 있도록 허용
 - 은행권의 비계열회사 사외이사 겸직금지로 유능한 사외이사 선임이 어렵고 이사회 의사결정능력이 약화
- ⇒ (검토결과) 지배구조법·금융지주회사법의 입법취지, 은행(지주)의 경영효율성 등을 종합적으로 고려시 비계열회사 사외이사 겸직은 불가

④ 보험회사 소송공시에서 보험사기 유죄확정 판결 관련 항목 제외 (불수용)

- (건의사항) 보험회사의 소송 남발 억제를 위해 소송공시를 시행하였으나, 보험사기 유죄판결에 따른 정당한 소송 건도 공시항목에 포함
 - 소송공시 항목 중 보험사기 유죄확정 판결 관련 항목은 제외하여 정당한 소송을 하는 보험회사의 부정적 인식을 해소
- ⇒ (검토결과) 현행과 같이 소송 유형별로 세분화하여 공시하는 것이 전체 소송 대비 정당한 소송 비율 등의 정보가 제공되어 소비자의 객관적 인식 제고를 위해 바람직한 측면이 있음

⑤ 전화를 이용한 보험계약 체결시 비대면 고객확인 절차 완화 (추가검토)

- (건의사항) TM채널에서 판매하는 대부분의 보험 상품이 장기 보장성이고 소액 계약으로 자금세탁에 이용될 가능성이 희박하므로,
 - 전화를 이용한 장기 보장성 보험계약 체결시, 연 납입보험료가 300만원 이하인 경우 비대면 고객확인 절차를 완화하여 적용
- ⇒ (검토결과) 비대면 확인방법은 비대면 고객확인의 인정 필요성과 자금세탁방지 의무의 적절한 이행을 종합적으로 고려*한 것으로,
 - * 고객확인제도는 FATF(자금세탁방지기구) 국제기준을 반영한 것으로, FATF는 비대면 거래를 대면인 경우보다 고위험으로 판단
 - 현재 보험회사가 활용하는 녹취 및 신분증 진위확인 등 오프라인에 준하는 정도의 고객확인과정으로 보기 곤란

1. 옴부즈만 구성 및 임기

- ☐ (구성) 금융법령에 대한 전문지식 및 금융당국·업권으로부터의 독립성 등을 고려하여 외부 추천을 통해 7명 이내(현 5인) 위촉

* [3기 옴부즈만 명단] : ①장범식(위원장) 숭실대학교 총장, ②서정호 금융연구원 부원장, ③최승재 대한변협 법제연구원장, ④정세창 홍익대학교 금융보험학 교수, ⑤정운영 (사)금융과행복네트워크 이사장

- ☐ (임기) 임기는 2년, 1회에 한해 연임 가능

* 법적·신체적 장애, 비밀엄수위반 등 결격사유가 없는 한 신분보장

- ☐ (겸직금지) 정치활동 겸직, 이해관계 직무활동 등이 제한됨

2. 옴부즈만 직무범위

- ☐ (금융규제 점검) 「금융규제 운영규정」 준수 여부 및 옴부즈만 개선권고 등에 대한 후속조치 점검 등

- ☐ (고충민원 및 소비자보호) 불합리한 금융규제로 인한 금융회사 등의 고충민원 및 민원·소비자보호제도 관련 개선 권고 등

3. 고충민원 신청 및 처리절차

- ☐ (신청) 신청인은 고충민원 신청서를 금융규제민원포털, 금융협회, 금융현장소통반 등을 통해 제출

* 신청인 인적사항 등 누설, 신청 방해, 신청철회 강요 및 신청인 불이익 등 금지

** 금감원·유관기관의 소관업무인 경우에는 해당 기관이 처리 후 보고

- ☐ (처리절차) 관련 자료 제출·열람, 이해관계자 의견 청취 등을 거쳐 옴부즈만 회의에 회부

참고 2

제3기 금융위 음부즈만 명단

구 분	성 명	현 직위	학 력	주요경력
위원장	 장범식(1957)	송실대 총장	<ul style="list-style-type: none"> ▶서울대 영어과 학사 ▶서울대 경영학과 석사 ▶美텍사스대(Austin) 경영학 박사 	<ul style="list-style-type: none"> ▶서울아이비포럼 이사장 ▶금융위 금발심 위원장 ▶송실대학교 학사부총장
은 행	 서정호(1964)	금융연구원 부원장	<ul style="list-style-type: none"> ▶연세대 경영학과 ▶미 텍사스공과대 경영학 석사/박사 	<ul style="list-style-type: none"> ▶금융연구원 디지털금융연구센터장 ▶금융감독자문위원회 위원 ▶신협 기금관리위원회 위원
금 투	 최승재(1971)	대한변협 법제연구원 원 장	<ul style="list-style-type: none"> ▶서울대 독어/법학 학사 ▶서울대 법학 석사/박사 ▶美컬럼비아 로스쿨(LLM) 	<ul style="list-style-type: none"> ▶경북대학교 법학전문대학원 교수 ▶대법원 재판연구관 ▶김앤장법률사무소 변호사
보 험	 정세창(1964)	홍익대 금융보험학 교수	<ul style="list-style-type: none"> ▶서강대 경영학 학사 ▶서강대 무역학 석사 ▶영카스대 경영학 박사 	<ul style="list-style-type: none"> ▶금융감독원 자문위원 ▶한국보험학회 편집위원장 ▶리스크관리학회 부회장
소비자 · 중 소	 정운영(1971)	(사단법인) 금융과행복 네트워크 이사장	<ul style="list-style-type: none"> ▶전남대 가정관리학 학사 ▶전남대 가정학 석사 ▶전남대 소비자학 박사 	<ul style="list-style-type: none"> ▶신용회복위원회 신용상담 자문위원 ▶한국금융복지정책연구소 공동대표 ▶숙명여자대학교 외래교수

* 3기 음부즈만은 '20.3.30일에 위촉되었으며 임기는 2년

[붙임]

관련 법규

<금융규제 운영규정>

제18조(옴부즈만) ① 금융위원회 및 금융감독원, 그 밖의 금융유관기관이 금융회사등에 하는 감독행정작용이나 금융행정지도, 그 밖의 금융규제에 대한 투명한 감시 및 평가를 통하여 불합리한 관행이나 업무처리 등을 발굴하고 개선 및 시정을 건의하도록 하기 위하여 금융위원회에 옴부즈만을 둔다.

② 옴부즈만의 직무는 다음 각 호와 같다.

1. 금융위원회 및 금융감독원의 불합리한 금융행정지도나 감독행정작용 등으로 인한 금융회사등의 고충민원의 처리
 2. 직무수행 과정에서 발견된 불합리한 금융행정지도나 감독행정작용 등에 대한 개선 권고나 관련 금융규제의 개선 건의 또는 의견표명
 3. 제2호에 따른 개선 권고·건의 또는 의견표명에 대하여 금융위원회 및 금융감독원, 그 밖의 금융유관기관이 하는 조치사항에 대한 감시 및 평가
- ③ 금융회사등, 그 밖의 이해관계인은 불합리한 금융행정지도나 감독행정작용 등이 있으면 금융위원회, 금융감독원, 그 밖에 금융위원회가 정하는 금융유관기관(이하 이 조에서 "신고 접수기관"이라 한다)에 그 사실을 신고할 수 있다. 이 경우 신고 접수기관은 신고 사실 및 그 밖의 관련 정보 등을 직접 또는 금융위원회나 금융감독원을 통하여 옴부즈만에 전달할 수 있다.
- ④ 제3항에 따라 신고 사실 및 그 밖의 관련 정보 등을 가지는 신고 접수기관과 옴부즈만은 제3항에 따라 신고한 금융회사등, 그 밖의 이해관계인(이하 이 조에서 "신고인"이라 한다)의 인적사항, 신고 사실 및 그 밖의 관련 정보 등을 신고인의 동의 없이 공표하거나 다른 사람에게 누설하여서는 아니된다.
- ⑤ 금융위원회 및 금융감독원의 소속 공무원 또는 임직원은 신고인에게 제3항에 따른 신고를 하지 못하도록 방해하거나 이미 한 신고를 철회하도록 강요하여서는 아니된다.
- ⑥ 금융위원회와 금융감독원은 신고인에게 제3항에 따른 신고와 관련하여 직접적으로나 간접적으로 불이익한 조치를 하여서는 아니된다.
- ⑦ 금융위원회 금융소비자국장은 매년 옴부즈만의 활동 결과를 그 다음 연도 3월 31일까지 금융위원회에 보고하고, 지체 없이 금융규제민원포털을 통하여 공개하여야 한다. 다만, 개인정보 보호 등을 위하여 필요한 경우로서 금융위원회가 정하여 고시하는 경우에는 그 내용의 전부 또는 일부를 공개하지 아니할 수 있다. <개정 2019. 1. 30.>
- ⑧ 제1항부터 제7항까지에 규정된 사항 외에 옴부즈만의 구성 및 운영에 필요한 사항은 금융위원회가 정한다.

< 의안 소관 부서명 >

	금융위원회
소관부서	금융소비자정책과
연 락 처	02-2100-2876