



보도 일시	배포 시	배포 일시	2023. 3. 29.(수) 금융위 회의 후
담당 부서	금융소비자국 금융소비자정책과	책임자	과 장 하주식 (02-2100-2630)
		담당자	사무관 유승완 (02-2100-2876)

“금융소비자를 향해 한 걸음 더 가까이”

- 금융위원회 ombudsman 2022년 활동결과 -

주요 내용

- 금융위원회는 객관적이고 균형잡힌 시각으로 규제를 감시하고 금융 소비자를 두텁게 보호하기 위해 ombudsman을 운영
- ① 제4기 ombudsman은 '22년 한 해동안 금융소비자보호 과제 총 19건을 심의하여 8건의 개선방안 마련
- ② '23년에도 금융소비자 보호 등을 위한 제도개선 자문기구로서 역할수행

1 개요

- 금융위원회는 제3자의 객관적이고 균형잡힌 시각으로 규제를 감시하고 금융 소비자를 두텁게 보호하기 위해 '16.2월부터 ombudsman을 운영하고 있습니다.
- 제4기 ombudsman('22.8월 신규 위촉)은 '22년 한 해동안 3차례 회의 (Kick-off 회의 포함)를 통해 총 19건의 금융소비자보호 과제를 심의하여 총 8건의 개선방안을 마련하였습니다.

< 제4기 ombudsman 위원 >

업 권	성 명	현 직 위
위원장	김정식	연세대학교 경제학부 명예교수
은행	김현욱	KDI 정책대학원 교수
금 투	박소정	서울대학교 경영학부 교수
보험	이석호	금융연구원 보험·연금 연구실장
소비자·중소	권남훈	건국대학교 경제학부 교수

2 주요 개선과제

① 금융소비자보호에 사각지대가 발생하지 않도록 제도를 보완하고, 금소법에 대한 보다 심도 있는 논의창구를 마련할 계획입니다.

① 핀테크 간편결제 선불충전금 소비자보호 강화

- 핀테크 간편결제 선불충전금은 예금자보호법, 금소법 등이 적용되지 않아 금융소비자보호를 위한 제도적 장치가 필요하다는 지적이 있었습니다.
- 소비자피해 예방을 위해 ①이용자자금 보호조치(신탁 또는 지급보증보험 가입), ②자금 규모 등 외부 공시, ③상시점검 등 행정지도를 시행하고 있으며,
- '22.9.28. 「전자금융업자의 이용자자금 보호 가이드라인」 개정을 통해 이용자자금 보호조치 가입비율을 상향*하고, 신탁뿐만 아니라 지급보증보험 가입시에도 이용자자금을 안전자산으로 운용하도록 하였습니다.

* (기존) 간편송금 영위 100%, 미영위 50% ⇒ (개정) 전액(100%) 신탁 또는 보증보험 가입

※ (이행현황 : 추진중) 선불충전금 보호 강화(선불충전금 별도 관리 의무화, 우선변제권 부여 등을 위한 「전자금융거래법」 개정안('22.9월 발의) 통과 지속 추진

② 간담회 등 심도 있는 금융소비자보호법 논의 창구 마련

- 금소법 본격 시행에 따라 유권해석이 필요한 사례가 지속적으로 발생하고 있으며, 업무 프로세스 등 업권별(보험 · 은행 · 여신 · 금투 등) 특수성에 따른 구체적 논의가 필요하다는 의견이 있었습니다.
- 금소법 및 동법 시행령의 보다 명확한 해석과 적용을 위해 간담회 등 심도 있는 논의창구를 마련하고, 각 업권과 적극적 협력을 통해 보다 구체적인 개선방안을 강구할 예정입니다.

※ (이행현황 : 추진중) 업권별 CCO 간담회를 순차적으로 실시하여 금소법 관련 애로 및 건의사항 논의 후 개선방안 강구 예정

② 금소법상 영업규제와 중복 절차를 보다 합리적으로 정비하여 금융 소비자의 편의성을 제고하였습니다.

① 후불 하이패스 카드 소비자보호 제도 합리화

- 후불 하이패스 카드는 단독 발급이 불가능한 상품임에도, 신용카드 발급 시 이미 이행한 설명의무, 계약서류 제공, 적합성·적정성 원칙 등 발급 절차가 중복되어 금융소비자의 편의성이 저해된다는 의견이 있었습니다.
- 후불 하이패스 카드의 성격을 고려할 때 적합성·적정성 원칙 등 금소법상 영업규제를 엄격히 적용할 필요성이 낮은 측면이 있어,
- 후불 하이패스 카드에 별도 이용한도가 없고(기존 카드 한도 내 사용), 통행료 결제에 국한되는 등의 경우, 금소법상 영업규제를 적용하지 않도록 규정 등 개정을 추진할 계획입니다.

※ (이행현황 : 추진중) 업계 협의를 통해 일정 조건을 갖춘 후불 하이패스 카드는 적합성·적정성 원칙 적용 제외하도록 법령해석 추진

② 펀드 판매 시 상품설명서 중복 내용 간소화

- 투자성 상품 판매 시 금소법상 상품설명서 외에 자본시장법상 상품 설명서가 중복 제공*되어 소비자 불만을 유발한다는 의견이 있었습니다.

* (공모펀드) 투자설명서 또는 간이투자설명서 (자본시장법 제123조)

(사모펀드) 핵심상품설명서 (자본시장법 제249의4조, '21.10월 새로 도입)

- 공모펀드의 금소법·자본시장법상 설명서의 중복내용을 제외하도록 규정*하는 것과의 균형을 고려하여, 사모펀드도 중복 내용을 제외할 수 있도록 관계법령 개정을 추진하겠습니다.

* 금융소비자보호법 시행령 제14조

※ (이행현황 : 추진중) '23년중 금소법 시행령을 개정하여 금소법상 설명서와 자본시장법상 핵심상품설명서 간 중복내용을 제외할 수 있도록 할 예정

③ 금소법 적용이 불분명한 사안에 대하여 명확한 해석과 지침을 마련하여 불확실성을 해소하였습니다.

① 정기에금 만기 재예치 계약서류 등 제공의무 완화

- 저축은행 정기에금 만기 도래시 원금(원리금) 재예치를 사전약정한 경우, 재예치 거래는 금리 외* 기존 계약과 사실상 동일함에도 금소법상 설명의무 등 절차가 중복된다는 의견이 있었습니다.

* 적용금리는 해당 시기 고시된 약정금리로 재예치되며 SMS 등으로 안내

- ① 소비자가 상품을 특정하여 동일한 상품의 재예치를 요청하는 경우는 '계약체결의 권유'에 해당되지 않아 설명의무가 중복 적용되지 않고,
- ② 재예치 계약 시 계약서류는 금소법 시행령 제22조 제3항에 따라 전자우편, SMS, 전자적 의사표시 등으로 제공이 가능함을 명확히 하였습니다.

※ (이행현황 : 완료) 정기에금 만기 재예치의 경우 설명의무 대상에 해당되지 않음을 금융회사에 안내

② 자료열람요구권 검토 기간 연장

- 금융소비자가 분쟁조정 등 권리구제 목적으로 금융상품판매업자 등에 자료열람 요구 시 8일* 이내에 열람할 수 있는데, 추가 조사나 외부질의, 공휴일이 있는 경우 등 8일 이내 제공이 곤란한 사례가 있었습니다.

* 금융소비자보호법 시행령 제26조 제4항

- 현행 규정상 '정당한 사유'가 있을 때 열람을 연기할 수 있어*, 공휴일 등으로 준비기간이 부족한 경우 '정당한 사유'에 해당하는 것으로 해석, 금융소비자에게 충실한 자료제공이 가능하도록 하였습니다.

* 금융소비자보호법 제28조 제4항

※ (이행현황 : 추진중) 공휴일 등으로 준비기간이 부족한 경우는 '정당한 사유'에 해당함을 금융회사에 안내하고, '23년중 기존 '8일'에서 '6영업일'로 금소법 시행령 개정 예정

④ 실질상 규제 실익과 도입 취지를 고려하여 제도가 균형있게 운영될 수 있도록 개선하였습니다.

① 매도증권담보대출 적정성 원칙 적용 제외

- 매도증권담보대출은 이미 매도되어 환가여부·환가일·환가액이 확정된 주식을 담보로 하는 대출로, 실질적으로 가치변동성이 없는 매도대금을 담보로 하여 적정성 원칙*을 적용할 실익이 적다는 지적이 있었습니다.

* 금융소비자보호법 제18조

- 상환능력 등을 평가하고 과잉대출로부터 소비자를 보호하는 적정성 원칙 취지에 비추어, 거래소에서 결제 및 이행을 보증하는 상장증권의 매도 증권담보대출에 한하여 적정성 원칙 적용을 제외하도록 하였습니다.

※ (이행현황 : 추진중) 업계 협의를 통해 금소법 시행령 개정 추진

② 문제행동민원 대응 시스템 개선

- 금융회사 직원에 대한 욕설·폭언·폭행·성희롱 등 문제행동민원(악성 민원)은 금감원 '소비자보호 실태평가'에서 제외하고 있으나, 금융회사는 해당 민원의 평가제외 등 수용 결과를 확인할 수 없었습니다.
- 금융회사가 제출한 증빙자료상 문제행동민원으로 인정되는 경우 평가제외 여부를 금융회사가 확인할 수 있게 하여 문제행동민원에 대한 적절한 대응이 가능하도록 개선할 계획입니다.

※ (이행현황 : 추진중) '23년 실태평가부터 현장점검 시 문제행동민원 제외 여부를 각 금융사 계량항목 담당자에게 통보 예정

3 향후 추진계획

- 제4기 ombudsman은 앞으로도 금융규제 상시 점검과 금융소비자보호를 위한 제도개선 자문기구로서 역할을 충실히 수행해 나가겠습니다.

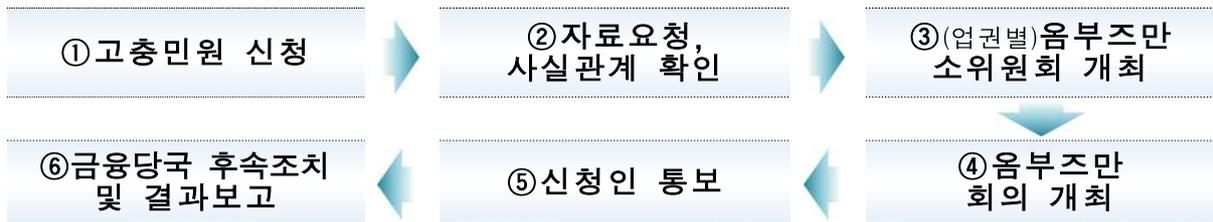
< ombudsman 고충민원 신청 및 처리절차 >

- **(신청방법)** 누구든지 금융규제민원포털(better.fsc.go.kr), 금융권 협회* 내 ombudsman 게시판 등을 통해 고충민원 신청 가능

* 은행연합회, 금융투자협회, 생명보험협회, 손해보험협회, 여신금융협회, 저축은행중앙회

- **(처리절차)** 각 업권별 ombudsman 위원이 개최하는 ‘ombudsman 소위원회’ 를 거쳐 전체 ‘ombudsman 회의’ 에서 처리 후 신청인 통보

< ombudsman 처리절차 >



< 별첨 : 금융위원회 ombudsman 2022년 활동결과 >

