

공 개



의안번호	제 10 호	보 고 사 항
보 고 연 월 일	2023. 3. 29. (제 6 차)	

## 2022년 금융위원회 음부즈만 활동결과 보고

금융위원회 회의 안건

제 출 자	위원장 김 주 현
제출 연월일	2023. 3. 29.

## 1. 보고주문

「금융규제 운영규정」 제18조 제8항에 따라 '22년도 금융위원회 ombudsman 활동결과를 별지와 같이 보고한다.

## 2. 보고이유

「금융규제 운영규정」에 따르면 매년 ombudsman의 활동결과를 그 다음 연도 3월 31일까지 금융위원회에 보고하고 지체 없이 정보처리시스템을 통하여 공개하도록 규정하고 있으므로, 금융위원회 ombudsman의 '22년도 활동결과를 보고하고 대외에 공개하고자 함

## 3. 주요골자

'22년도 금융위원회 ombudsman은 별지와 같이 총 19건의 개선과제를 심의하여 8건의 건의사항을 수용하였음

## 4. 참고사항

가. '22년 금융위원회 ombudsman 활동결과 : 별지

나. 관계법규 : 붙임

[별지]

---

# 금융위원회 ombudsman 2022년 활동결과

---

# 목 차

I . 추진 경과 .....	3
II . '22년 금융위 ombudsman 활동결과 .....	4
1. 운영 개관 .....	4
2. 주요 수용과제 .....	5
3. 주요 중장기 검토 · 불수용 과제 .....	9
 [참고 1] 금융위 ombudsman 개요 .....	12
 [참고 2] 제4기 금융위 ombudsman 명단 .....	13

## I . 추진 경과

- 금융당국의 규제에 대한 감시 및 금융소비자 보호과제 발굴을 위해 금융위 음부즈만 출범('16.2월)
  - 금융당국의 불합리한 행정규제 개선과 금융소비자보호라는 양 측면에서 제3자의 객관적이고 균형잡힌 시각 반영
- 1~3기 음부즈만 활동을 통해 239건의 개선과제를 심의하여, 이 중 118건 수용(추가검토 49건, 불수용 72건) 유도(수용률 49%)
  - \* 3기 음부즈만은 코로나19 확산에 따른 제한적 상황하에서도 58건의 개선과제 중 31건에 대한 구체적 개선방안 마련(수용률 53%)
  - 전체 수용과제(118건) 중 소비자보호과제는 76건(1기 16→ 2기 39 → 3기 21건), 규제개선 과제는 42건(각 24→ 8→ 10건)



### < 음부즈만 1~3기 운영현황 >

구 분	심의건수	수용(일부수용)	추가검토	불수용
1기	93	40	18	35
2기	88	47	21	20
3기	58	31	10	17
합 계	239	118	49	72

### ☞ 수용과제 세부현황

구 분	소비자보호	규제개선	합계
1기	16	24	40
2기	39	8	47
3기	21	10	31
합 계	76	42	118

## Ⅱ. '22년 금융위 옴부즈만 활동결과

### 1 운영 개관

- 제4기 옴부즈만은 금융전문지식, 금융당국 및 업권으로부터의 독립성 등을 고려하여 5인의 민간전문가\*로 구성('22.8.10)

\* 옴부즈만 위원장, 은행, 금투, 보험, 소비자·중소분과 위원

업 권	성 명	현 직위
위원장	김정식	연세대 경제학부 명예교수
은 행	김현욱	KDI 정책대학원 교수
금 투	박소정	서울대 경영학과 교수
보 험	이석호	금융연구원 보험·연금 연구실장
소비자·중소	권남훈	건국대 경제학과 교수

- 금융규제혁신회의 출범('22.7.19)으로 제4기 옴부즈만은 금융소비자 보호 안건 위주로 검토·의결

\* 규제개선 과제는 소관과에서 검토 후 「금융규제혁신회의」에 상정

- 제4기 옴부즈만은 3차례 회의를 개최하여 소비자보호 과제 총 19건을 심의하고 그 중 8건을 수용(불수용 5건, 추가검토 6건)

구 분	안 건	회의 내용
1차회의 (8.10)	제4기 운영방향 등 2건	-
2차회의 (9.21)	소비자보호 과제 9건, 보고안건 2건 등 11건	수용 3, 불수용 2, 추가검토 4
3차회의 (12.28)	소비자보호 과제 10건, 보고안건 1건 등 11건	수용 5, 불수용 3, 추가검토 2

- 1차회의는 위촉식·Kick-off 회의를 겸하여 제4기 옴부즈만 운영방향 및 온라인 설명의무 가이드라인(안)을 보고
- 2·3차회의는 정책점검 추진방향·점검결과 등을 보고하고 소비자보호 과제 총 19건을 심의

## 2 주요 수용과제

◇ 총 19건의 과제를 심의하여, 핀테크 간편결제 선불충전금 소비자보호 제도 개선 등 8건을 수용하여 개선하기로 함

### 1 핀테크 간편결제 선불충전금 소비자보호 강화

- (현황) 핀테크 간편결제 업체들은 카드 등 결제수단 연동방식 외에도, 포인트 제공 등 자사의 선불충전결제서비스 사용을 유도
  - 선불충전결제서비스는 예금자보호법, 금소법 등이 적용되지 않아 금융소비자보호 강화를 위한 제도적 보완 필요
- ⇒ (개선) 선불충전금 운영 투명성 제고 및 소비자 피해 예방을 위한 「전자금융업자의 이용자자금 보호 가이드라인」 개정('22.9.28)
  - ① 이용자자금 보호조치(신탁·보증보험) 가입비율 상향  
(기존) 간편송금 영위 100% 미영위 50% ⇒ (개정) 전액(100%) 가입
  - ② 지급보증보험 가입시에도 이용자자금을 안전자산으로 운용  
(기존) 신탁의 경우만 자산운용 제한

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

### 2 후불 하이패스 카드 소비자보호 제도 합리화

- (현황) 후불 하이패스 카드는 단독 발급이 불가능한 상품임에도, 신용카드 발급 시 이미 이행한 금소법상 의무가 중복 적용
  - 설명의무, 계약서류 제공, 적합성·적정성 원칙 등 중복된 절차로 금융소비자 편의성 저해 및 민원 다수 발생
- ⇒ (개선) 후불 하이패스 카드에 적합성·적정성 원칙 등 금소법상 영업규제를 엄격히 적용할 필요성은 낮은 측면
  - 별도 이용한도가 없고(기존 카드 한도 내 사용) 통행료 결제에 국한되는 경우 금소법을 적용하지 않도록 규정 등 개정 추진

※ (이행현황 : 추진중) 업계 협의를 통해 일정 조건을 갖춘 후불 하이패스 카드는 적합성·적정성 원칙 적용 제외하도록 법령해석 추진(~'23년 상반기)

### 3 금융소비자보호법 업권별 소통창구 마련

- (현황) 금소법 본격 시행에 따라 유권해석이 필요한 사례가 지속적으로 발생하고 있으며, 관련 법 개정안 발의도 증가
- 업무 프로세스 등 업권별(보험·은행·여신·금투 등) 특수성에 따른 구체적 논의 필요성이 증대되는 상황

⇒ (개선) 금융당국과 업계간 금소법에 대한 심도 있는 논의 진행

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

\* 3.3일 금투, 3.8일 여신·대부, 3.13일 보험, 3.24일 핀테크·신협

### 4 펀드 판매 시 상품설명서 중복 내용 간소화

- (현황) 투자성 상품 판매 시 금소법상 설명서 외 상품 설명자료가 별도로 제공되고 있는 상황
- 공모펀드는 투자설명서 또는 간이투자설명서(자본시장법 제123조), 사모펀드는 핵심상품설명서(자본시장법 제249조의4) 제공

⇒ (개선) 공모펀드의 경우 “금소법상 설명서”와 “자본시장법상 (간이)투자설명서”간 중복되는 내용을 제외하도록 규정\*

\* 금융소비자보호법 시행령 제14조 제1항

- 사모펀드도 “금소법상 설명서”와 “핵심상품설명서” 간에 중복되는 내용을 제외할 수 있도록 관계법령 개정 추진

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



## 5 자료열람요구권 검토 기간 연장

- (현황) 금융소비자가 분쟁조정 등 권리구제 목적으로 자료열람을 요구하는 경우 8일 이내에 열람할 수 있도록 규정\*

\* 금융소비자보호법 시행령 제26조 제4항

- 추가검사, 조사 및 외부 질의가 필요하거나 공휴일이 있는 경우 사전 안내 및 자료 준비에 시간이 소요되어 8일 이내 제공 곤란

⇒ (개선) 정당한 사유가 있을 경우 열람을 연기\*할 수 있으므로, '공휴일 등으로 준비기간이 부족한 경우'를 정당한 사유로 해석

\* 금융소비자보호법 제28조 제4항

- 향후 민원처리지침 등 유사 입법례를 참고하여 금소법령 개정을 검토할 예정

※ (이행현황 : 추진중) 공휴일 등으로 준비기간이 부족한 경우 자료열람 연기사유에 해당함을 금융회사에 안내하고, '23년 중 기존 '8일'에서 '6영업일'로 금소법 시행령 개정 예정

## 6 정기에금 만기 재예치 계약서류 등 제공의무 완화

- (현황) 저축은행과 정기에금 만기 도래시 원금(원리금) 재예치를 사전약정한 경우 재예치 거래는 금리 外\* 기존 계약과 사실상 동일

\* 적용금리는 해당 시기 고시된 약정금리로 재예치되며 SMS 등으로 안내

- 재예치 거래의 경우에도 설명의무 등 금소법상 의무를 중복 이행하여 소비자 편의성 저해, 비용부담 등의 애로 발생

⇒ (개선) 소비자가 상품을 특정하여 동일한 상품으로 재예치를 요청하는 경우 '계약체결의 권유'에 해당되지 않아 설명의무 미적용

- 계약서류는 금소법 시행령(제22조 제3항)에 따라 전자우편, SMS · 전자적 의사표시 등으로 제공 가능

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

## **7] 매도증권담보대출 적정성 원칙 적용 제외**

- (현황) 매도증권담보대출은 매도된 증권을 담보로 계약을 체결하는 대출성 상품으로 금소법 제18조 적정성 원칙 적용
  - 환가여부, 환가일, 환가액이 확정된 주식만을 담보로 하여, 담보 가격변동으로 인한 기한이익상실 및 임의처분(반대매매) 우려가 없음
- ⇒ (개선) 매도증권담보대출은 실질적으로 가치변동성이 없는 매도대금을 담보로 하는 성격의 대출
  - 상환능력 평가 등 적정성 원칙을 적용할 실익이 적어, 거래소에서 결제 및 계약이행을 보증하는 상장증권의 매도증권담보대출에 한하여 적정성 원칙 적용 제외

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

## **8] 문제행동민원 대응 시스템 개선**

- (현황) 금융회사 직원에 대한 욕설·폭언·모욕·폭행·성희롱 등 인격침해, 업무방해, 협박 등 문제행동민원 지속 발생
  - 금감원 '소비자보호 실태평가'에서 문제행동민원은 제외하고 있으나, 수용 여부 및 평가 제외여부를 확인하기 어려움
- ⇒ (개선) '소비자보호 실태평가' 민원건수 집계 시 금융회사가 제출한 증빙자료상 문제행동민원으로 확인되는 경우 평가 기 제외
  - 향후 시스템 개선 추진여부는 장기적으로 시스템 개선의 필요성 및 기술적 개선 가능성 등을 검토하여 결정할 예정

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

### 3 주요 중장기검토 · 불수용 과제

#### ① 금융민원 빅데이터 플랫폼 개발 및 데이터 활용 (추가검토)

- (건의사항) 금감원이 보유한 금융민원정보를 공개 가능한 형태로 가공하여 금감원 구축 민원 플랫폼에 공개하거나,
  - 협회·업계에 금융민원정보를 공공데이터 형태로 제공하여 소비자 불편사항 개선 및 피해 예방 등에 적극 활용할 필요
- ⇒ (검토결과) 금융민원 빅데이터의 활용 취지에는 공감하나, 민원 데이터 구축 전산 개발('23년 예정) 이후 공공 데이터 형태로 제공 가능한지 구체적인 방안과 함께 결정

#### ② 타 금융회사 거래실적 확인을 통한 한도계좌 해제 (추가검토)

- (건의사항) 타 금융회사와의 거래실적을 한도계좌\* 해제를 위한 증빙자료로 인정하여 금융소비자의 불편을 해소할 필요
  - \* 대포통장 근절 종합대책의 일환으로 금융거래목적 확인을 위한 증빙자료가 없는 경우, 인출한도를 창구거래 100만원, 전자금융거래 30만원 제한
- ⇒ (검토결과) 한도계좌는 금융사기 예방을 위해 각 금융회사가 자율적으로 시행하는 제도로 감독당국이 일률적으로 관여하기 어려우나, 향후 은행권과 협의를 통해 해제요건을 논의할 예정

#### ③ 방카슈랑스 비대면 판매 규제 개선 (추가검토)

- (건의사항) 온라인 플랫폼에서 보험상품 비교·추천을 허용할 예정으로, 방카슈랑스에도 비대면 비교·추천 허용 건의
- ⇒ (검토결과) 방카슈랑스의 온라인 비교·추천 허용은 시장충격을 고려, 플랫폼 시범운영 성과를 면밀히 분석 후 중장기 검토 필요
  - 현재 플랫폼 비교추천 서비스와 관련하여 이해관계자 의견수렴\* 등을 통해 세부방안을 마련 중
  - \* 금융위·금감원, 생·손보협회, 핀테크협회 등 실무TF 구성·운영('22.8~10월)  
⇒ 주요 쟁점에 대한 이해관계자별 의견수렴 진행('22.11월~'23.3월)

#### 4] 금융소비자보호 내부통제위원회 운영 개선 (추가검토)

- (건의사항) 금소법 감독규정 내부통제委 조정·의결사항 중 단순 보고사항이 포함되어 있어, 자율성을 부여하는 등 개선 필요
- ⇒ (검토결과) 자율성 부여시 보고사항으로만 운영되는 등 의결이 형해화될 우려가 있으며, 내부통제위원회 운영 실태를 확인하고 순수 보고 성격 안전에 대해 보고 허용 여부 검토

#### 5] 수령거부 시 투자설명서 제공의무 예외 인정 (불수용)

- (건의사항) 금융소비자가 서면·전화·전자우편 등으로 투자설명서 수령거부 표시를 한 경우 투자설명서 제공의무 예외 인정
- 민원발생, 소비자 선택권 보장, 자본시장법과의 균형(수령거부 시 설명서 제공 예외 인정) 등을 고려할 필요
- ⇒ (검토결과) 금소법상 설명서 제공의무는 소비자를 두텁게 보호하기 위해 도입된 가장 중요한 금융소비자보호 장치 중 하나로, 실무상 이를 배제할 필요성도 크지 않아 예외를 인정하기 어려움

#### 6] 거래소 장내시장상품의 위법계약해지권 적용 배제 (불수용)

- (건의사항) ①주식 등 거래소 상장상품, ②ETF(상장지수펀드)는 금소법 제47조 위법계약해지권 적용 배제
- 주식과 ETF는 장내시장을 통해 유통되므로 계속적 계약관계로 보기 어려워 위법계약해지권 적용 실익이 없음
- ⇒ (검토결과) 위법계약해지권은 불완전판매시 소비자피해 방지를 위한 것으로 개별 약정에 따라 적용여부가 달라질 수 있으며, 행사실익도 소비자가 판단할 사항으로 예외를 최소화할 필요

**7] 만기환급금 미발생 보험계약 고객확인 의무 완화 (불수용)**

- (건의사항) 중도해지환급금이 발생하더라도 만기환급금이 발생하지 않는 보험계약은 고객확인 의무를 면제할 필요
  - 금융기관을 통해서만 보험료가 납입되고, 중도해지환급금이 극히 소액으로 자금세탁행위에 이용될 가능성이 희박
- ⇒ (검토결과) 고객확인제도는 FATF(자금세탁방지기구)의 국제기준을 반영한 것으로, 중도해지·환급금 발생 상품은 내재적 위험요소로 고위험군으로 분류되며, 금액 기준으로 위험도를 판단할 수 없음

### 1. 옴부즈만 구성 및 임기

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

\* **[4기 옴부즈만 명단]** : ①김정식(위원장) 연세대 경제학부 명예교수, ②김현욱 KDI 정책대학원 교수, ③박소정 서울대 경영학과 교수, ④이석호 금융연구원 보험·연금 연구실장, ⑤권남훈 건국대 경제학과 교수

□ **(임기)** 임기는 **2년, 1회**에 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

## 제4기 금융위 음부즈만 명단

구 분	성 명	현 직위	학 력	주요경력
위원장	 김정식(1953)	연세대 경제학부 명예교수	▶연세대 경제학 학사/석사 ▶美 클레어몬트대 경제학 박사	▶한국경제학회 회장 ▶금감원 금융감독자문위원장 ▶금융위 금발심위원장 ▶한은 국제국·조사국 자문교수
은 행	 김현욱(1967)	KDI 정책대학원 교수	▶서울대 경제학 학사 ▶美 컬럼비아대 경제학 석사/박사	▶KDI 금융경제연구부장 ▶SK경영경제연구소 경제연구실장 ▶한은 금융통화촉 위원 보좌역
금 투	 박소정(1979)	서울대 경영학과 교수	▶서울대 산업공학과 학사/석사 ▶와튼스쿨 경영학 박사	▶금발심 금융산업혁신분과 위원 ▶캘리포니아 주립대 조교수
보 험	 이석호(1968)	금융연구원 보험·연금 연구실장	▶美 템플대 보험경영학 학사 ▶美 템플대 경영학 석사/박사	▶금융연구원 보험연금연구센터장 ▶금감원 자문위원(보험분과) ▶한국금융소비자학회 이사
소비자 · 중 소	 권남훈(1969)	건국대 경제학과 교수	▶서울대 경제학 학사 ▶美 스탠퍼드대 경제학 석사/박사	▶정보통신정책학회 회장 ▶한국산업조직학회 부회장 ▶(사)경제사회연구원 원장 ▶공정위 경쟁정책자문단 자문위원

## [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 금융위원회, 금융감독원 또는 신고 접수기관은 제3항 전단에 따라 신고된 사항과 동일한 사항이 금융위원회에 이미 법령해석으로 요청되었거나 그 결과를 회신한 날부터 1년이 지나지 않은 경우에는 해당 신고를 한 금융회사등 및 그 밖의 이해관계인(이하 "신고인"이라 한다)에게 그 사유를 밝힌 후 종결처리할 수 있다.<신설 2022. 4. 4.>

⑤ 신고 접수기관과 옴부즈만은 신고인의 인적사항, 신고 사실 및 그 밖의 관련 정보 등을 신고인의 동의 없이 공표하거나 다른 사람에게 누설해서는 안 된다.<개정 2022. 4. 4.>

⑥ 금융위원회 및 금융감독원의 소속 공무원 또는 임직원은 신고인에게 제3항에 따른 신고를 하지 못하도록 방해하거나 이미 한 신고를 철회하도록 강요하여서는 아니된다.<개정 2022. 4. 4.>

⑦ 금융위원회와 금융감독원은 신고인에게 제3항에 따른 신고와 관련하여 직접적으로나 간접적으로 불이익한 조치를 하여서는 아니된다.<개정 2022. 4. 4.>

⑧ 금융위원회 금융소비자국장은 매년 옴부즈만의 활동 결과를 그 다음 연도 3월 31일까지 금융위원회에 보고하고, 지체 없이 정보처리시스템을 통해 공개해야 한다. 다만, 개인 정보 보호 등을 위해 필요한 경우로서 금융위원회가 정하여 고시하는 경우에는 그 내용의 전부 또는 일부를 공개하지 않을 수 있다.<개정 2019. 1. 30., 2022. 4. 4.>

⑨ 제1항부터 제8항까지에서 규정한 사항 외에 옴부즈만의 구성 및 운영에 필요한 사항은 금융위원회가 정하여 고시한다.<개정 2022. 4. 4.>



< 의안 소관 부서명 >

	금융위원회	금융감독원
소관부서	금융소비자정책과	
연 락 처	02-2100-2876	