

공 개



의안번호	제 11 호	보 고 사 항
보 고 연 월 일	2020. 3. 18. (제 5 차)	

## 금융위원회 음부즈만 2019년 활동결과 보고

금융위원회회의 안건

제 출 자	위원장 은 성 수
제출 연월일	2020. 3. 18.

## 1. 보고주문

'15.12월 시행된 「금융규제 운영규정」에 따라 '19년 금융위원회 ombudsman 활동결과를 별지와 같이 보고한다.

## 2. 보고이유

「금융규제 운영규정」 제18조 제7항에 따르면 매년 ombudsman의 활동 결과를 그 다음 연도 3월 31일까지 금융위원회에 보고하고, 지체 없이 금융규제 민원포털을 통하여 공개하도록 규정되어 있는 바, 금융위원회 ombudsman의 2019년도 활동 결과를 보고하고 대외에 공개하고자 함

## 3. 주요골자

2019년 중 금융위원회 ombudsman은 별지와 같이 총 40건의 개선과제를 심의하여 18건에 대해 건의사항을 수용하였으며, 금융소비자 관련 15건, 금융회사 관련 3건에 대해 개선방안을 마련함

## 4. 참고사항

가. 금융위원회 ombudsman 2019년 활동결과 : 별지

나. 관계법규 : 붙임

[별지]

---

# 금융위원회 ombudsman 2019년 활동결과 보고

---

2020. 3월

금 융 위 원 회  
금융소비자정책과

# 목 차

I. 추진 경과 .....	1
----------------	---

II. 금융위 ombudsman 활동 결과 .....	2
-------------------------------	---

1. '19년 ombudsman 운영 개관 .....	2
-------------------------------	---

2. 주요 추진성과 .....	3
------------------	---

III. 향후 계획 .....	10
------------------	----

[참고 1] 금융위 ombudsman 개요 .....	11
-------------------------------	----

[참고 2] 제2기 금융위 ombudsman 명단 .....	12
-----------------------------------	----

[참고 3] ombudsman 심의 금융행정지도 현황 .....	13
-------------------------------------	----

## I. 추진 경과

- '16.2월 금융당국의 「금융규제 운영규정」 준수여부에 대한 감시 및 소비자보호 제도 개선을 위해 옴부즈만 제도를 도입

\* 근거 : 금융규제 운영규정('15.12월 제정), 금융위원회 옴부즈만 운영규칙('16.3월 제정)

- 임기는 2년으로 1회에 한해 연임 가능하며, 예외적인 경우를 제외하고는 본인의 의사에 반하여 해촉 불가
- 제3자의 시각에서 금융규제를 상시 점검·정비하고 현장 중심 민원제도 및 금융소비자보호체계를 구축하는 역할

### < 옴부즈만 역할 >

- ① 금융행정지도·감독행정의 「금융규제 운영규정」상 절차준수 여부에 대한 점검과 개선권고·건의 및 의사표명
- ② 지도공문, 구두지시, 협회 자율규제 등 그림자규제의 지속적인 발굴을 통해 효력·준수·조치여부에 대한 법적 불확실성 해소
- ③ 민원 등 금융소비자의 다양한 의견을 청취하여 민원제도 및 금융 소비자보호제도에 피드백(의견수렴 채널로서의 옴부즈만)

- '18.3월 제2기 옴부즈만 5인을 위촉하여 활동중('18.3월~'20.3월)

\* [2기 옴부즈만 명단] : 장용성(위원장) 한국금융투자자보호재단 이사장, 서정호 금융연 선임연구위원, 최승재 대한변협 법제연구위원장, 김은경 한국외대 교수(現 금감원 소보처장), 조성목 서민금융연구위원장

- 2기 옴부즈만에 금융소비자 중심의 금융혁신을 위한 자문기구 역할을 부여하여 '금융소비자' 측면의 활동을 강화
- '18년에는 48건의 개선과제 중 29건에 대해 건의사항을 수용하여 개선방안을 마련

⇒ '19년 중 옴부즈만 활동의 주요성과를 결산하여 보고드릴

## Ⅱ. 금융위 옴부즈만 활동 결과

### 1 '19년 옴부즈만 운영 개관

□ '19년 중 총 4회 옴부즈만 회의를 개최(제2기 옴부즈만 출범 이후 총 8회 개최)하여 40건의 개선과제를 심의

- 총 40건의 개선과제 중 18건에 대해서는 건의사항을 수용하여 개선방안을 마련, 22건은 추가검토 또는 불수용 처리
- 특히 1분기(5차) 회의에서는 행정지도의 필요성을 점검하는 '금융행정지도 재정비 계획'을 심의

※ '19.5.3일 보도자료 「금융규제혁신 통합 추진회의 개최」 참조

#### < '19년 옴부즈만 운영 현황 >

차 수	의 결	수용(일부수용)			불수용
		수용(일부수용)	추가검토	불수용	
5차('19.4.4.)	금융행정지도 재정비 계획 심의				
6차('19.7.11.)	14	6	7	1	
7차('19.10.10.)	20	9	9	2	
8차('19.12.16.)	6	3	2	1	
계	40	18	18	4	

- 금융소비자보호와 관련하여 총 32건의 개선과제를 심의, 그 중 15건을 수용(추가검토 13건, 불수용 4건)
- 금융회사 고충민원·규제개선과 관련하여 총 8건의 개선과제를 심의, 3건을 수용(추가검토 5건)

#### < '19년 옴부즈만 분야별 과제 현황 >

구 분	의 결	수용(일부수용)			불수용
		수용(일부수용)	추가검토	불수용	
금융소비자보호	32	15	13	4	
금융회사 고충민원 · 규제개선	8	3	5	-	
계	40	18	18	4	

## 2 주요 추진 성과

### 1. 금융행정지도 재정비 계획 및 실적

#### 1. 계 획

- 총 39건의 금융행정지도(금융위 12개·금감원 27개)를 정비하여  
<sup>①</sup>폐지 8건, <sup>②</sup>법제화 후 폐지 22건, <sup>③</sup>유지 필요 9건으로 판단
  - ‘금융위’ 행정지도는 총 12건으로 이 중 <sup>①</sup>3건은 폐지하고, <sup>②</sup>9건은 법제화 후 폐지 등 모두 정비
  - ‘금감원’ 행정지도는 총 27건으로 <sup>①</sup>5건은 폐지, <sup>②</sup>13건은 법제화 후 폐지, <sup>③</sup>9건은 유지가 필요한 것으로 판단

#### 2. 실 적

- (폐지 : 9건 완료) <sup>①</sup>폐지로 판단한 8건은 즉시 폐지하고, 계획시  
<sup>②</sup>법제화 후 폐지로 분류한 1건\*을 법제화 완료됨에 따라 추가 폐지

\* AML/CFT 관련 위험평가 및 위험기반접근법 처리 기준

- (법제화 후 폐지 : 22건 추진중) 계획시 <sup>②</sup>법제화 후 폐지로 분류한 22건 중 21건(1건 폐지완료)에 대해 행정지도 폐지를 추진 중이며,
  - 계획시 <sup>③</sup>유지로 분류했던 행정지도 1건\*을 추가로 법제화 후 폐지할 예정으로 총 22건을 추진중

\* 국세·지방세·4대보험 카드결제 관련 비정상적인 이익제공 유의사항 안내

#### < 금융행정지도 재정비 현황 >

구분	폐지		법제화 후 폐지	
	계 획	실적(완료)	계 획	실적(추진중)
금융위	3	4	9	8
금감원	5	5	13	14
계	8	9	22	22

## 2. 주요 수용과제

◇ 총 40건의 과제를 심의하여, 보험 5건, 금투 2건, 여신 2건, 은행 1건, 저축은행 1건, 기타 7건으로 총 18건을 수용하여 개선하기로 함

### 1. 보험 분야

#### ① 보험계약자료 제공시 전자적 방식 명확화

- (현황) 계약자 동의시 보험계약자료의 전자적 방법을 통한 교부가 허용되나, SMS·카카오톡 알림톡 등 다양한 교부 방식이 가능한지 불명확
- ⇒ (개선) 계약자가 보험계약자료를 다운받아 저장할 수 있는 경우 SMS·카카오톡 알림톡 등 다양한 전자적 방법을 통한 교부 허용

※ (이행현황 : 완료) 관련 법령해석 요청이 접수되어 수용 취지로 회신('20.1월)

#### ② 단체보험 최소 가입 인원 개선

- (현황) 단체보험의 '단체' 요건이 5인 이상으로 규정되어, 5인 미만 사업주는 단체보험에 가입 불가
  - 5인 미만 영세사업장은 상대적으로 재해사고 발생률이 높고 보상 여력이 열악함에도 사업주는 산재보험만으로 보상중
- ⇒ (개선) 단체보험 가입이 필요한 사업 위주로 5인 미만의 사업장도 단체보험에 가입할 수 있도록 요건 완화를 검토

※ (이행현황 : 추진중) 단체보험의 특성 및 소비자보호 측면 등을 고려하여 금융규제 샌드박스\*를 통해 5인 미만 사업장의 단체보험 가입을 도입하고, 운영 결과에 따라 관련 규정 개정을 추진

\* '20.2.19일, '소규모 사업장 근로자(5인 미만)의 상해·사망을 보장하는 단체보험 서비스'에 대해 혁신금융서비스로 지정



### 3 보험계약시 수익자 지정 및 보험금 수령 안내 강화

- (현황) 보험수익자 지정은 보험계약에서 매우 중요한 사항이나 법령상 계약의 중요사항 설명의무 대상에서 제외되어 있어,
  - 보험계약시 보험수익자에 대한 설명이 불충분한 경우(특히 수익자 미지정시) 보험금 수령에 대한 가족간 분쟁 발생 가능성
- ⇒ (개선) 보험수익자 지정에 관한 사항도 법령상 중요사항 설명의무 대상에 포함하는 방안을 검토

※ (이행현황 : 추진중) 「금융소비자보호법」 하위규정 제정시 반영 추진 ('21년 시행 예정)

### 4 실손보험 비례보상 대상에 건설공제 및 교직원 공제 포함

- (현황) 실손보험은 회사별 가입금액만큼 비례보상\*하나, 일부 공제보험은 감독규정상 근거미비로 비례보상이 불가하여 보험금이 중복 지급될 우려
  - \* 실손보험 표준약관에 따라 실손보험 중복 가입시 보험금은 가입회사가 분담 지급
- ⇒ (개선) 실손의료보험 중복가입 및 보험금 중복보상이 발생하지 않도록 제도개선 추진

※ (이행현황 : 추진중) 신용정보집중 대상기관 확대 방안을 검토중으로 '20년 중 방안을 마련하여 신용정보법 시행령 등 개정 추진

## 2. 저축은행 분야

### 1 공공임대주택 임대차보증금 담보대출에서의 DSR 규제 개선

- (현황) LH, SH 등 공공기관에서 공급하는 서민대상 임대물건에 대한 임대차보증금담보대출에 DSR을 적용
- ⇒ (개선) ①주택임차자금과 ②생활안정자금으로 용도를 구분하여, ①주택임차자금에 대해서는 DSR 적용을 배제

※ (이행현황 : 완료) 주택임차자금 용도의 임대차보증금 담보대출은 DSR 적용 배제

### 3. 금융투자 분야

#### ① 일임·신탁재산으로 관계인수인이 인수한 증권 관련 규제 개선

- (현황) 일임·신탁재산으로 관계인수인이 인수한 증권을 매수하는 행위는 원칙적 금지\*되고 예외적으로 허용\*\*되나,
    - \* 자기 또는 제3자의 이익을 도모할 목적으로 투자자 이익 희생을 방지
    - \*\* 국채·지방채·통안증권·특수채·일정요건을 갖춘 사채권을 매수하는 경우 등
  - 단기자금 거래수단인 환매조건부 매수는 투자자 이익을 해할 우려가 적음에도, 동 제약으로 인해 자산운용이 과도하게 제한
- ⇒ (개선) 투자자에게 유리한 환매조건부 매매에 대해서는 일임·신탁재산으로 관계인수인이 인수한 증권을 편입하는 것을 허용

※ (이행현황 : 추진중) 자본시장법 시행령 개정 추진 중(법제처 심사 중)

#### ② 소매채권매매 인정 금액한도 삭제

- (현황) 채권의 장외거래 결제시 결제불이행 위험이 낮은 50억원 미만의 소매채권매매는 당일 결제가 허용되나,
    - 소매채권매매에 해당하지 않는 50억원 이상의 채권거래는 익일 결제만 가능하여 투자자가 손해\*를 보는 문제가 발생
    - \* 투자자는 증거금에 대한 채권 매수주문 당일 채권 이자를 받지 못하므로, 기회비용인 채권 이자와 실제 투자자가 받는 예탁금 이용료만큼 손해 발생
- ⇒ (개선) 소매채권매매의 기준금액을 50억원 미만에서 100억원 미만으로 상향 조정
- 자본시장법 제정 당시보다 확대된 장외 채권시장 규모, 기관 투자자간 장외채권 매매의 일반적 거래단위(100억원) 등을 감안
- \* 일평균 거래규모 : ('09년) 11.3조원 → ('18년) 19.3조원

※ (이행현황 : 추진중) 금융투자업규정 개정안 마련 중, '20.1분기 내 행정예고 예정

## 4. 여신 분야

### ① 간편결제 App 이용시 본인인증수단 다양화

- (현황) '신용카드 개인회원 표준약관'에 따라 인터넷·모바일을 통한 장기카드대출 신청방법은 ID/PW 및 공인전자서명으로 제한
  - 최근 카드사 간편결제 App은 다양한 로그인 방식을 운영하여 이용자 편의를 제고하나, 카드론 신청시 별도 ID/PW 입력 절차로 불편 발생
- ⇒ (개선) 생체정보 등 현행 장기카드대출 인증수단과 동일한 수준의 안전성 및 신뢰성이 확보되는 다양한 인증수단을 허용 추진

※ (이행현황 : 추진중) 안정성·신뢰성이 확보되는 방안 마련을 위해 신용카드 업계와 협의중

### ② 여신전문금융회사의 국민건강보험공단 행정정보 공동이용 허용

- (현황) 여전업권에도 DSR 제도가 시행되었으나, 여전사는 금융소비자의 소득을 확인할 수 있는 행정정보 이용은 불가
  - 현재 이용 중인 CB사 제공 추정소득으로는 소득의 80%(최고 5천만원) 한도로 인정되며, 그마저 어려운 고객은 대출거절·축소의 가능성 증가
- ⇒ (개선) 여전사가 국민건강보험공단 행정정보(건강·장기요양보험료 납부확인서)를 이용할 수 있도록 협의 추진

※ (이행현황 : 추진중) 공동이용 행정정보 범위, 공동이용 방법 등 세부적인 추진방안에 대해 국민건강보험공단과 협의 진행중

## 5. 기타 분야

### 1 금융소비자보호 실태평가시 보이스피싱 관련 민원 제외

- (현황) 보이스피싱 피해를 예방·구제하기 위해 금융기관에서는 다양한 조치를 시행중이며, 이로 인해 금융거래에 제한\*을 받은 고객은 금감원 등에 민원을 제기

\* 신규 입출금계좌 개설 거절, 지급정지시 계좌인출 불가 등

- 해당 민원도 금감원 금융소비자보호 실태평가 대상에 포함되는 경우, 금융기관의 보이스피싱 피해예방조치 노력을 위축시킬 우려

⇒ (개선) 향후 민원발생 관련 실태평가시 보이스피싱 관련 민원은 제외할 수 있도록 관련 기준을 개선

※ (이행현황 : 추진중) 소비자보호 실태평가 매뉴얼 개정시 동 사항을 반영할 예정(3월 중)

### 2 시각장애인을 위한 금융상품 약관 등의 한글파일 제공

- (현황) 시각장애인들은 일반인에게 제공되는 금융상품 약관 출력물 등을 읽을 수 없다는 애로사항이 발생

⇒ (개선) 시각장애인의 금융이용 애로를 해소하기 위해 음성전환이 가능한 약관 및 상품설명서 한글파일을 제공하도록 검토·추진

※ (이행현황 : 추진중) 약관 파일 제공 방법, 제공의 범위 등을 업계와 협의중

### 3 선불전자지급수단의 권면한도 기준 변경

- (현황) 전자금융거래법에 따라 선불전자지급수단 발행권면 최고한도가 무기명 50만원, 기명 200만원으로 제한

⇒ (개선) 선불충전금 관리 강화를 전제로 이용 및 충전한도 확대를 추진

※ (이행현황 : 추진중) 권면한도 기준 상향 방안을 상반기 중 발표할 예정이며, 방안 발표 후 「전자금융거래법령」 개정안을 국회 제출할 계획

### 3. 주요 중장기 검토·불수용 과제

#### ① 일본 수출규제 피해기업 지원 가이드라인 마련 요청 (중장기 검토)

- (건의사항) 일본 수출규제 강화 조치로 인한 영업부진 기업 (수출·구매기업 외 기업들도 포함)들에 대한 지원 가이드라인 마련
- ⇒ (검토결과) 수출규제 피해기업 대상 만기연장, 신규자금 등을 지원, 소·부·장\* 협력모델에 대한 중장기적인 정책금융 가이드라인 마련 추진

\* 소재, 부품, 장비

#### ② 경미한 교통사고에 대한 진료비·합의금 지급기준 마련 (중장기 검토)

- (건의사항) 대인배상 경미사고 환자 중 통상적 기간을 초과하는 치료 필요시 의사의 확인절차를 마련하고,
  - 보험사의 진료기록 열람 가능 시점을 변경하여 보험사가 과잉진료를 사전에 예방할 수 있도록 제도적 장치 마련
- ⇒ (검토결과) 경미한 사고에 대한 과도한 보험금 지출은 방지할 필요가 있으므로 대인배상 측면의 제도 개선 필요성에 공감하나,
  - 교통사고 피해자의 진료권을 침해할 수 있다는 점에서 충분한 의견수렴이 필요

#### ③ 보험 GA중심 판매채널 건전성 제고 (중장기 검토)

- (건의사항) ①GA 최소자본금 요건을 도입하고, 대형 GA(500인 이상)에 대한 자기자본 유지요건 도입
  - ②대형 GA(500인 이상)에 대해 일정금액 이상의 영업배상 책임 보험 가입을 의무화하여 소비자 배상자력 강화 유도
  - ③GA 대표의 타 GA 임직원 겸직 제한 기준 신설을 통해 소비자 보호를 위한 제재 조치의 실효성 제고
- ⇒ (검토결과) GA의 모집질서 확립을 위해 다양한 제도를 도입 해왔으며, 동 건의사항을 포함하여 추가 개선을 검토

#### 4 통신수단을 이용한 보험계약 해지 완화 (중장기 검토)

- (건의사항) 계약자의 사전 동의가 없는 보험계약도 계약자가 희망하는 경우 통신수단을 통해 계약해지할 수 있도록 개선
  - 보험업법은 계약자가 계약 체결 전 통신수단을 이용한 계약해지에 동의한 경우에 한하여 통신수단을 통한 보험계약 해지를 허용
- ⇒ (검토결과) 계약자가 사전 동의하지 않은 경우에도 통신수단을 통한 계약해지 허용이 필요하다는 건의에 공감하나,
  - 보험업법 개정 사항으로 중장기 추진이 불가피하며, 해약환급금이 고액인 경우 보완방식이 필요한지 여부도 검토 필요

#### 5 신용카드회원 모집시 경제적 이익 제공 합리화 (불수용)

- (건의사항) 신용카드 모집시 제공할 수 있는 경제적 이익을 온라인 카드발급의 경우(연회비 범위 내)와 동일하게 현실화
  - 지나치게 낮은 금액 규제(연회비의 100분의 10)로 인해 불법 모집이 성행하여, 현재 규제의 부작용이 더 커진 상황
- ⇒ (검토결과) 경제적 이익 제공 제한은 신용카드 과당모집 경쟁으로 인한 폐해를 방지하기 위한 제도로,
  - 가맹점 수수료 인상 등으로 전가될 우려 및 무분별한 카드 발급에 따른 사회적 비용 발생 등을 고려하여 신중한 접근이 필요

### Ⅲ. 향후 계획

- '20.3월 중 '19년 옴부즈만 활동결과를 금융위원회 전체회의에 보고 후, 보도자료 배포 및 금융규제민원포털을 통해 공개

※ 「금융규제 운영규정」(제18조⑦)에 따라 매년 옴부즈만 활동결과를 다음 해 3월말까지 금융위원회에 보고 후 대외공개 의무화

- 제2기 옴부즈만 위원 임기 만료(~'20.3월)에 따라 '20.3월 중 제3기 옴부즈만을 신규 위촉(예정)

## 1. 옴부즈만 구성 및 임기

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

\* [2기 옴부즈만 명단] : ①장용성(위원장) 한국금융투자자보호재단 이사장, ②서정호 금융연 선임연구위원, ③최승재 대한변협 법제연구원장, ④김은경 한국외대 교수(現 금감원 소보처장), ⑤조성목 서민금융연구원장

- ☐ (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

## 제2기 금융위 옴부즈만 명단

	성 명	현 직위	학 력	주요경력
위원장	 장용성(1953)	금융투자자 보호재단 이사장	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 전남대 행정학 학사</li> <li>▶ 美 오클라호마대학 행정학 석사</li> <li>▶ 한성대 경영학 박사</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 한양대 경영대 특훈교수</li> <li>▶ 금융개혁회의 위원</li> <li>▶ 매일경제 대표이사 부사장</li> <li>▶ MBN 대표이사 부사장</li> </ul>
은 행	 서정호(1964)	금융연구원 연구위원	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 연세대 경영학과</li> <li>▶ 미 텍사스공과대 경영학 석사/박사</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 금융연 디지털금융연구센터장</li> <li>▶ 국가경제자문회의 위원</li> <li>▶ 금융감독자문위원회 위원</li> <li>▶ 하나금융지주 부사장</li> </ul>
금 투	 최승재(1971)	대한변협 법제연구원 원 장	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 서울대 독어/법학 학사</li> <li>▶ 서울대 법학 석사/박사</li> <li>▶ 美 컬럼비아 로스쿨(LLM)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 대한상사중재원 중재인</li> <li>▶ 권익위 해석 자문단 위원</li> <li>▶ 한양대학교 법학과 겸임교수</li> <li>▶ 김앤장 법률사무소</li> </ul>
보 험	 김은경(1965)	금감원 금융소비자 보호처장	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 한국외국어대 법학과 학/석사</li> <li>▶ 독일 만하임대 법학 박사</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 한국외대 법학전문대학원 교수</li> <li>▶ 금융감독원 분쟁조정위원</li> <li>▶ 한국소비자원 분쟁조정위원</li> </ul>
소비자 · 중 소	 조성묵(1961)	서민금융 연구원 원 장	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 경기대 경제학 학사</li> <li>▶ 연세대 경제학 석사</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 금감원 서민금융지원국장</li> <li>▶ 한국은행 조사부, 금융결제부</li> <li>▶ SK루브리컨츠 고문</li> </ul>

\* 2기 옴부즈만: '18.3월에 위촉되었으며 임기는 2년



### 참고 3

### 음부즈만 심의 금융행정지도 현황

□ 폐지 : 총 9건(금융위원회 4건, 금융감독원 5건)

구 분	번호	행정지도 제목(내용)	소관부서
금융위	1	투자자문업 모범규준(업무해설서 성격)	자산운용과
	2	투자일임업 모범규준(업무해설서 성격)	자산운용과
	3	신탁형 ISA 계약의 체결·운영 관련 행정지도(관행 정착)	자산운용과
	4	AML/CFT 관련 위험평가 및 위험기반접근법 처리 기준 (기 법제화, 업무규정)	FIU 제도운영과
금감원	1	금리인하요구권 운영 관련 유의사항 (기 법제화, 상호금융업권은 법제화 후 폐지)	저축은행감독국 (중소금융과)
	2	상호저축은행의 대부업체에 대한 대출한도 관련 행정지도(기 법제화, 감독규정)	저축은행감독국 (중소금융과)
	3	상호저축은행의 서민·취약 계층에 대한 대출취급 관련 유의사항(관행 정착)	저축은행감독국 (중소금융과)
	4	채무조정 채권의 자산건전성 분류 조정 기준(은행) (기 법제화, 감독규정)	은행감독국 (서민금융과)
	5	금융회사의 정보통신수단 등 전산장비 이용관련 내부통제 모범규준(관행 정착)	감독총괄국 (전자금융과)

□ 법제화 후 폐지 : 총 22건(금융위원회 8건, 금융감독원 14건)

구 분	번호	행정지도 제목	소관부서
금융위	1	투자일임형 ISA제도 운영에 관한 모범규준	자산운용과
	2	공모펀드의 온라인 판매 및 설정 관련 행정지도	자산운용과
	3	자산운용사의 자기 공모펀드투자 행정지도	자산운용과
	4	소규모펀드 정리 활성화 및 발생 억제를 위한 모범규준	자산운용과
	5	전문투자형 사모펀드의 금전 대여 업무 가이드라인	자산운용과
	6	겸영신탁회사의 토지신탁 취급제한	자산운용과
	7	금융그룹의 감독에 관한 모범규준	감독제도팀
	8	가상통화 관련 자금세탁방지 가이드라인	FIU 기획행정실
금감원	1	금융상품 통합 비교공시기준	금융소비자 보호총괄국 (금융소비자정책과)

구 분	번호	행정지도 제목	소관부서
	2	금융소비자보호 모범규준	금융소비자 보호총괄국 (금융소비자정책과)
	3	대출모집인 제도 모범규준	감독총괄국 (금융소비자정책과)
	4	상호저축은행의 비업무용 부동산 관련 행정지도	저축은행감독국 (중소금융과)
	5	채무조정 채권의 자산건전성 분류 조정 기준(보험)	보험감독국 (서민금융과)
	6	채무조정 채권의 자산건전성 분류 조정 기준(저축은행)	저축은행감독국 (서민금융과)
	7	채무조정 채권의 자산건전성 분류 조정 기준(여전)	여신금융감독국 (서민금융과)
	8	비청산 장외파생상품거래 증거금 교환 제도에 대한 가이드라인	자본시장감독국 (자본시장과)
	9	파생결합증권 판매시 투자자 숙려제도 및 자가진단표 시행 방안	자본시장감독국 (자본시장과)
	10	P2P대출 가이드라인* * 온라인투자연계금융업 등록 경과기관 및 일부 규제(투자한도 등)의 유예기간 동안에는 가이드라인을 유지하여 규율할 예정	IT핀테크지원실 (금융혁신과)
	11	대출 연체정보 등록 등에 대한 소비자 안내 가이드라인	신용정보평가실 (금융데이터정책과)
	12	채권추심 및 대출채권 매각 가이드라인	신용정보평가실 (금융데이터정책과)
	13	금융그룹의 감독에 관한 모범규준 관련 보고서식 제정에 따른 행정지도	금융그룹감독실 (감독제도팀)
	14	국세·지방세·4대보험 카드결제 관련 비정상적인 이익제공 유의사항 안내	여신금융감독국 (중소금융과)

□ 유지 : 총 8건(금융감독원 8건)

구 분	번호	행정지도 제목	소관부서
금감원	1	가계부채 종합 관리방안 시행을 위한 은행 대출구조 개선 촉진 세부 추진방안	은행감독국 (금융정책과)
	2	(보험)가계부채 구조개선 촉진을 위한 세부 추진방안	보험감독국 (금융정책과)
	3	상호금융권 가계부채 구조개선 촉진을 위한 세부 추진방안	상호금융감독실 (금융정책과)
	4	가계부채 관리방안 시행을 위한 상호금융 비주택 부동산 담보대출 LTV 기준 세부 추진방안	상호금융감독실 (금융정책과)
	5	CD시장 활성화를 위한 협조요청	은행감독국 (금융시장분석과)
	6	건강증진형 보험상품 개발·판매 가이드라인	보험감독국 (보험과)
	7	보험사기 예방 모범규준	보험사기대응단 (보험과)
	8	불법금융행위 예방을 위한 범금융권 공동홍보 협조요청	불법금융대응단 (전자금융과)

## [붙임]

### 관계 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 「금융현장지원단의 설치 및 운영에 관한 규정」에 따라 설치되는 금융현장지원단(이하 "금융현장지원단"이라 한다)은 매년 옴부즈만의 활동결과를 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.
- ⑧ 제1항부터 제7항까지에 규정된 사항 외에 옴부즈만의 구성 및 운영에 필요한 사항은 금융위원회가 정한다.

< 의안 소관 부서명 >

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