

 금융위원회	보도자료		• 미래창조 금융 • 따뜻한 금융 • 튼튼한 금융
	7.6일(월) 15:00 부터 보도 가능		

작성부서	금융위원회 금융소비자과		
책 임 자	박 광 과장 (2156-9770)	담 당 자	오화세 사무관 (2156-9774) 송용민 사무관 (2156-9771)
배 포 일	2015.7.6(월)	배포부서	대변인실(2156-9543~48) 총 6대

제 목 : 제2차 금융소비자 자문패널 회의 개최

- 금융위원회 정찬우 부위원장은 이번 회의를 통해 민간전문가 패널들에게 하반기 금융소비자보호 정책방향을 설명
- 정부는 금융소비자보호기본법 제정 전이라도 추진가능한 4대 분야, 8대 과제를 선제적으로 추진해 나갈 계획

- 금융위원회는 금융소비자 정책수립 과정에서 민간전문가들과 정례적인 소통·협업채널을 마련하고자 지난 4월 금융소비자 자문패널을 구성
- 4.21일 1차 회의에 이어 오늘(7.6일) 15:00 2차회의를 정찬우 부위원장 주재로 금융위원회 5층 대회의실에서 개최
 - 금감원의 2015년 교육부 교과과정 개편동향과 보험연구원의 보험 민원의 효율적 해결방안에 대한 발제가 있었으며,
 - 이에 대한 자문패널들의 활발하고 심도있는 논의 및 정책 개선 사항 제안이 있었음

< 회의 참석자 및 논의 주제 개요 >

■ 주요 참석자

- (금융위·금감원) 금융위 부위원장, 중소국장, 금감원 소보총괄국장 등
- (소비자단체) 금융소비자단체 및 시민단체 등
- (업계) 은행, 보험, 금투의 소비자 담당 임원급 등
- (학계, 법조계) 금융 전문지식이 풍부한 변호사·교수 등

■ 논의 주제

- 2015년 교육부 교과과정 개편 동향 및 향후 일정(금감원, 이원경 팀장)
- 보험 민원 효율적 해결 방안(보험연구원, 박선영 박사)

□ 정찬우 부위원장은 회의에서 자문패널 위원들께 올 하반기 금융 소비자 정책 중점 추진방향을 설명

※ 동 내용은 보도 참고를 위한 내용으로서 실제 발언 내용과 다를 수 있음을 알려드립니다.

○ 정부는 금융소비자보호 기본법 제정에 적극 나서는 한편, 법 제정 전이라도 추진가능한 4대 분야 8대 과제는 선제적으로 추진할 계획

① 금융소비자의 선택권 강화를 위한 정보제공 확대

- 여러 업권의 유사 금융상품을 한번에 비교검색할 수 있도록 하고, 업권별 금융상품 비교공시를 활성화하도록 통일 비교공시기준 마련
- 펀드 등 투자성상품의 수익과 리스크 정보를 소비자가 직관적으로 이해할 수 있도록 하는 방안 검토
- 금융교육추진체계를 정비하고 수요맞춤형 금융교육 활성화 방안 마련

② 불완전판매를 예방할 수 있는 장치 마련

- 대출성상품에 대한 청약철회권을 업계와 협의하여 도입
- 업권별 상품판매원칙을 정비하고, 소비자 설문조사를 통해 소비자 목소리가 반영된 불완전판매 방지방안 마련

③ 금융소비자들에 대한 사후구제절차의 실효성 제고

- 금융회사들이 분쟁예방 노력을 강화하도록 유도하고 금감원 분쟁 조정 서비스의 질을 제고하는 방안을 강구

④ 금융회사에 대한 감독 강화

- 우선, 지난주 금융개혁회의 논의를 거쳐 발표된 금융소비자보호 실태평가 제도가 금융회사의 금융소비자 보호 수준을 종합적으로 평가하는 제도로 정착되도록 철저히 준비해 나갈 계획
- 금융소비자보호 모범규준을 현재 민원처리절차 위주에서 금융회사내 소비자보호체계 전반을 규율하도록 전면 개편

< 금융소비자보호를 위한 4대 분야 8대 과제 추진계획 >

올 하반기 중 금융소비단계별 금융소비자보호체계 선제적 구축

분야	과제명	주요내용
정보 제공 확대	금융상품 비교공시 강화	금융상품 통일 비교공시기준 마련, 공시시스템 구축
	정보제공 형태 개선	상품의 수익과리스크를 직관적으로 이해할 수 있는 정보 제공
	금융교육 강화	금융교육 수요조사 및 금융교육 강화방안 마련
불완전 판매 예방	대출성상품 청약철회권 도입	대출 계약 후 7일간 철회 허용(원리금·비용반환)
	불완전판매 방지 방안 마련	금융소비자 설문조사 및 불완전판매방지 제도 개선
사후구제 강화	금융분쟁조정 제도 개선	금융회사 자율조정 강화 및 분쟁조정 개선 등
감독 강화	금융소비자보호 실태평가 도입	소비자보호체계, 판매프로세스 관리 등 종합 평가 (기 발표)
	금융소비자보호 모범규준 개정	현 민원처리 위주 모범규준 내용 전면 개선

※ 개별과제별로 구체적인 개선방안을 7월부터 순차적으로 발표하여 조속히 추진해 나갈 예정

- 또한, 오늘 자문패널회의시 발표내용 및 패널 위원들의 제언들은 잘 검토하여 하반기중 발표할 금융교육 강화방안과 금융분쟁조정 개선방안에 반영할 계획임을 설명하고,
- 패널 위원들께 교과과정 중 금융교육 부분 확대 등을 위한 사회적 공감대 형성에 함께 노력해 주시기를 부탁
- 한편, 정찬우 부위원장은 논어에서 말한 “회사후소(繪事後素)”를 인용하여,
 - * ‘그림을 그릴때는 우선 그림을 그리는 바탕을 희게 칠하고 나서 그 위에 색을 칠한다’는 뜻
- 금융개혁을 통해 기존의 낡은 틀을 깨뜨리면서 소비자 보호라는 관점에서 새로운 그림을 그려나간다면 금융개혁의 체감도도 더욱 높아질 것이라고 언급하며 금융소비자 보호의 중요성을 강조하고,
- 정부가 금융소비자보호를 구현하기 위하여 새로운 소비자보호정책을 도입하고 기존 정책을 보완해 나갈 때 금융소비자 자문패널이 적극적인 역할을 해 주기를 당부

☞ 참고 : 제2차 자문패널 회의 발제문 주요내용



☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다.

<http://www.fsc.go.kr>



1 학교내 금융교육 현황과 향후 방향(이원경, 금융감독원)

- **(학교내 금융교육 필요성)** 글로벌 금융위기의 원인 중 하나로 금융이해도 부족이 지목된 이후 미국·영국 등 주요 선진국에서도 학교내 금융교육을 의무화하는 등 금융교육을 확대하는 추세
 - 또한, 어떤 가정환경이든 모든 학생들에게 금융역량을 키울 수 있는 기회를 주려면 학교에서의 내실 있는 금융교육이 필요
- **(학교 금융교육 현황)** 초·중·고 교육과정 중 현행 사회 및 실과 교과목에 금융내용이 일부 포함되어 있으나, 비중은 1% 미만에 불과
 - 특히, 고교 교육과정 중 금융교육이 포함된 경제 등 과목이 모두 선택 과목이어서 대부분의 고등학교 학생이 금융교육을 받지 못하고 있는 실정
- **(「2015 교육과정」 개정 경과)** 교육부는 미래사회가 요구하는 창의융합형 인재육성을 위해 교육과정 개정을 추진중
 - '14.9월 문·이과 통합형 교육과정의 총론 발표
 - '15.7월중 교과별 교육과정 개정시안에 대한 공청회 예정
 - '15.9월 「2015 교육과정」 총론 및 각론을 고시하고, 초·중·고등학교 현장에 '18년부터 연차 적용 예정
- **(시사점)** 금번 개정 교육과정에서 금융내용이 확대되어 학교에서 보다 내실 있는 금융교육이 이루어질 필요
 - 특히, 고등학교 필수과목으로 신설될 '통합사회'에 금융내용이 확대되고 초·중·고 교육과정에 체험형 금융교육이 확대될 필요

- **(논의배경)** 금융민원 감축을 위한 감독당국과 업계의 노력에도 불구하고 소비자들은 민원 감축에 따른 개선 효과를 체감하지 못하고 있음 → 민원 해결 프로세스의 선진화를 통한 질적 개선이 필요
 - **(문제점)** 소비자들이 민원 해결 절차에 대한 정보를 제대로 전달받고 있지 못함
 - * 보험연구원의 설문조사 결과, 보험소비자들의 상당수가 불만 발생 시 민원 처리 절차에 대해 잘 모르고 있는 것으로 나타남
 - 또한 영국, 호주 등에 비교하면 금융회사 내부민원 해결 절차를 통한 민원 해결 프로세스가 미흡하고, 민원 관련 정보공개 범위도 협소
 - **(개선방안)** 원스톱 정보공개제도 도입, 민원 관련 설명의무 강화 및 업계 자율규제위원회의 역할과 책임을 강화
 - 민원포털 사이트에 민원 데이터를 회사 및 상품별 비교표로 게재하여 소비자가 민원 관련 정보를 한눈에 알아볼 수 있는 원스톱 정보공개제도 도입
 - 상품계약시 향후 민원 처리를 위해 소비자가 이용할 수 있는 민원 해결 절차와 단계를 고지하도록 설명의무를 강화
 - 업계 공동협약을 통해 민원 해결 절차 표준화 등 업계 자율규제를 통한 시장 자정작용을 확대 유도
 - * 호주의 일반손해보험 대표단체인 ICA에서 「일반손해보험 행위규정(Code of Conduct)」을 제정해 업계 공동의 민원 해결 준칙을 이행하고 있음
- ⇒ 민원 관련 정보공개 제도 보완, 금융회사 내부민원 해결 절차를 통한 민원 해결 프로세스 확립 등은 우리나라의 특수성과 제도적인 환경변화를 고려해 단계적으로 시행되는 것이 바람직