
 금융위원회	보 도 참 고 자 료			 금융감독원	
	보도	배포 시부터 즉시	배포		2016.5.17.(화)
책 임 자	금융위 의사운영정보팀장 오 화 세(02-2156-9630)		담 당 자	백 형 기 사무관 (02-3145-8906)	
	금감원 금융소비자보호총괄국장 설 인 배(02-3145-5700)			김 호 중 총괄기획팀장 (02-3145-8811)	
	주금공 고객가치경영본부 이사 유 상 규(051-663-8006)			오 상 현 소비자보호부장 (051-663-8541)	
	캠코 서민금융본부 이사 이 우 승(051-794-2400)			허 태 희 서민금융총괄팀장 (051-794-3401)	
	예보 고객경영지원실장 박 동 섭(02-758-0844)			박 상 희 고객경영지원팀장 (02-758-0844)	

제목 : 2016년도 제1차 금융민원협의회 개최

- 민원만족도 제고를 위한 금융민원업무 개선 방안 등 논의 -

1. 개요

- ☐ 금융위는 5.17일 금융감독원 등 금융유관기관 합동으로 2016년 제1차 금융민원협의회를 개최
- “금융민원협의회”는 기존 “민원제도 개선협의회”를 확대·개편한 것으로 향후 금융민원업무 개선과 금융민원만족도 제고를 위한 정책건의 등을 담당할 예정

< 제1차 금융민원협의회 개요 >

- ① 일시 : 2016. 5. 17.(화) 16:00
- ② 장소 : 예금보험공사 15층 대회의실
- ③ 참석 : 금융위 부위원장(주제) 금융위 옴부즈만, 금감원, 주금공, 예보, 신·기보, 캠코, 신복위, 거래소, 금결원, 신정원 부기관장(관련임원)
- ④ 주제 : ‘16년 1분기 금융민원현황 분석 및 민원만족도 제고를 위한 금융민원 업무의 개선방안
 - ‘16. 1분기 금융민원현황 및 민원업무 개선방안(금융위)
 - ‘16. 1분기 금융공공기관별 민원현황(금감원 등 위 10개 기관)
 - 금융민원 감축방안(금감원), 금융소외자 채무조정 민원대응 개선안(예보), 공공기관 채권추심 관련 민원대응 개선안(주금공, 캠코)

2. 주요 논의내용

- ☐ 금융민원협의회에서 논의된 주요 내용은 아래와 같음
- ☐ 금융위원회와 금융공공기관은 공동으로 민원만족도 제고를 위해
 - 민원후견인 제도 도입 및 주요 정책 발표시 전담 대응 직원 지정 등을 통해 민원인 중심의 소통 노력을 강화하는 한편,
 - 경제성 민원을 줄이기 위해 현장중심의 선제적 민원처리 체계를 구축하고 민원 이송절차 개선으로 ‘핑퐁민원’ 근절 추진
 - 아울러 민원·금융교육·소비자보호의 종합적 연계를 통해 사전·사후 민원방지체계를 구축하기로 의견을 모음[상세 별첨1]
- ☐ 금융감독원 금융소비자보호처는 금융회사 영업점의 불공정 영업행위에 대한 현장조사를 강화하는 한편,
 - 자체 민원처리가 우수한 금융회사의 경우 “소비자 보호실태 평가”에서 우대하고, 민원 과다유발 금융회사에는 감독부담금을 추가 부과하는 등 금융민원 감축방안을 추진하기로 함 [이하 상세 별첨2]
- ☐ 한국주택금융공사와 한국자산관리공사 등 채권추심과 관련한 민원이 많은 기관의 경우
 - 민원유발 가능성이 높은 채권추심 위탁회사의 교육을 강화하고, 위탁업체 재선정시 민원평가 요소를 반영하는 등 위탁추심 업체에 대한 관리를 강화
- ☐ 예금보험공사는 원금 1천만원 미만 연체 기초수급자 등의 경우 “채무조정 Fast-track”을 도입하여
 - 장기간 소요되는 소액 연체채권의 채무조정 관련 고충민원(카드 발급 등 금융이용 제한)을 사전에 차단하고 신속한 경제적 회생을 지원하기로 함

3. 회의시 부위원장 주요 말씀

※ 별첨 1. 금융 민원만족도 제고 방안 2. 금융공공기관 금융민원업무 개선

① 민원만족도가 낮은 정책은 국민에게 외면 받아 성공할 수 없음

- 금융민원 중 상당 부분이 해결하기 곤란한 자금지원 등 생계형, 경제적 민원이지만 민원 하나하나를 자기의 일이라 생각하고 최대한 성실하고 진실된 자세로 민원을 처리해야 함
- “민원이 최대한 해결되는 방향”으로 관련 규정을 해석하고, 대안제시 및 현장중심의 선제적 민원처리를 해야 함

② 둘째, 여러 기관에 걸치는 복수민원의 경우 민원의 일부분이 소관 기관이나 부서의 업무가 아니라는 이유로 민원처리를 거부하는 경우 그 민원은 고질적인 반복 민원이 되고 말 것임

- 금융위 및 금융유관기관간에는 더 이상 평풍민원이 발생하지 않도록 1차 민원접수기관에서 책임을 지고 다른 기관과 협력하여 민원 처리를 해야 할 것임

③ 셋째, 접수된 민원에 대해 민원인을 이해시키고 설득하려는 소통 노력을 강화해야 함

- (1) 민원처리 상황에 대해 기관장이 직접 관심을 갖고 기관별 민원감축 노력을 하고, (2) 민원회신시 소관 부서장 및 민원 부서에서 민원답변이 충실되게 작성되었는 지 이중으로 확인하는 장치를 마련해야 하며, (3) 민원담당자의 능력 배양 및 사기진작을 통해 민원서비스의 질을 높일 수 있는 정책적 배려도 해야 할 것임

④ 아울러 접수된 민원을 그대로 사장하지 말고 민원 내용 및 추이를 분석하여 정책개선 및 시장경보 정보로 활용하는 “민원정보의 정책환류시스템”을 갖출 것 등을 주문

 공공누리 공공저작물 자유이용허락	 공민원서	본 자료를 인용 보도할 경우 출처를 표기해 주십시오. http://www.fsc.go.kr	금융위원회 대변인 prfsc@korea.kr	 넓게 들었습니다 바르게 알려겠습니다
--	---	---	-----------------------------	---

1. 배경

- 금융위, 금감원 및 금융유관기관은 공동*으로 금융 민원만족도 향상을 위해 민원업무 개선 등 다양한 노력을 다하기로 함

* 연간 금융위 접수 15,000여건의 민원중 12,000여건이 금융공공기관 등으로 이송

2. 주요 내용

① 민원인 중심의 소통 노력 강화

- 그 동안 민원을 민원인의 불만을 단순 접수·처리하는 수동적·형식적 행정행위로 보는 관행에 따라
- 민원인의 입장에서 고민하고 경청하는 민원인 중심의 시스템 미흡

➔ 개선 방향

- ① 민원인의 편의를 도모하기 위해 민원후견인 임명 및 배치하고, 모범 답변 및 우수사례 보급을 통한 답변 충실도 제고
- ② 민원 회신시 해당 부서의 장이 회신내용을 1차 점검하여 결재하고, 민원팀에서 답변의 형식적 적격성 등을 추가 확인
- ③ 주요 정책발표시 국민들의 궁금점을 해소해 줄 전담 대응직원 지정
- ④ 교육 및 컨설팅을 통한 직원 소양 강화

② “경제성 민원” 을 줄이기 위한 선제적 민원처리체계 구축

- 그간 해결 곤란한 금전 관련 경제성 민원에 대해 민원인의 정서를 반영하지 못하고 관련 법규에 따라 수용곤란 함을 단순회신
- 또한, 민원처리 시한등에 쫓겨 다른 대안발굴 등의 노력 저조

➔ 개선 방향

- ① 법테두리 내 가능한 규정 해석 및 대안제시 등 적극적 민원처리
- ② 민원이 예상 되는 현장 및 정책을 먼저 진단하여 개선함으로써 민원을 감축하는 현장중시 사전 민원예방 체계구현

③ 민원정보의 정책환류를 위한 피드백시스템 구축

- 민원추이를 모니터링하여 정책개선·시장경보 정보로 활용
- 금융위에 금융공공기관의 민원정보를 집중하는 시스템을 구축, 금융정책 개발 및 既발표 정책의 보완 등으로 활용

※ 영국은 FCA와 옴부즈만이 주요 금융민원이 갖는 잠재적 영향을 파악 감독정책에 반영(wider implication process)하고, 미국은 CFPB가 민원통계를 작성·공시하여 소비자에게 정보를 제공하고 금융정책에 활용

➔ 추진 방안

- ① 기관별 민원내용 및 민원추이 분석 등을 통한 민원동향분석 보고서 작성 및 기관간 공유
- ② 민원분석 결과 금융소비자 보호를 위해 필요한 경우 “소비자 주의 정보” 발령 및 정책개선 건의

④ 민원·금융교육·소비자보호의 종합적 연계

- 금융민원의 사전 예방단계로 금융교육, 사후 관리단계로서의 금융소비자보호제도를 연계하여 민원만족도 향상 추진

※ G20 금융소비자보호 원칙에서 공적민원처리에 앞서 금융회사 내부적 민원처리 우선(\$9), 금융교육 및 금융소비자 자산 보호(\$5, 7) 등 강조

➔ 추진 방안

- ① 금융민원의 사전 예방단계로 금융교육, 사후 관리단계로서의 금융소비자보호제도를 연계하여 민원만족도 향상 추진
 - 금융교육에 민원처리 커리큘럼을 반영 소비자역량을 강화
 - 민원만족도 제고가 금융소비자보호의 한 축으로 자리잡도록 연계
- ② 민원 처리과정 등 각 기관 민원DB 정보공개 단계적 추진 검토

⑤ 금융민원협의회를 통한 금융민원제도 자율적 개선

- 향후 금융민원업무 개선을 원활히 시행하고, 지속적인 개선이 이루어 질 수 있도록 금융민원협의회를 수시로 개최

1. 금융민원의 대대적 감축(금융감독원 발표)

① 개요

- '15년도 금감원 접수 금융민원은 73,094건, 금융상담은 546,689건으로 '10년 이후 처음으로 감소[타 권역(예, 정보통신)에 비해 여전히 많은 편]

② 민원 감축 방안

① 소비자권익 보호를 위한 민원 현장조사 강화

- 다수민원 및 소비자 권익에 중대한 침해를 야기하는 문제 소지의 일선 점포를 엄선하여 대대적 현장조사 실시

* 불공정 행위 인지 : 미스터리쇼핑, 신고, 민원내용 검토, 상시모니터링 등

② 영업점의 불건전 영업행위 전담 검사기구 신설

- 금융회사 영업점의 불완전판매, 꺾기 등 불건전 영업행위에 대한 전담 검사기능 부여(금감원 소비자보호처)

* 기존은 각 업권별 검사국에서 종합검사 위주로 이루어져 금융소비자 보호와 직접 연관있는 영업점의 불공정행위에 대한 감시 및 검사 한계

③ 금융회사의 자율적 민원해결 역량강화 유도

- “금융소비자보호 실태평가”시 금융회사 노력으로 해결된 민원은 민원건수에서 제외하고, 과다 민원유발시 감독부담금 추가 부과

④ 악성민원에 적극 대응

- 악성민원의 경우 처리기간 단축 및 법적조치(폭언, 성희롱 등)를 통해 악성민원 감축 및 민원처리 담당자 보호

2. 금융공공기관 채권추심 관련 민원대응 개선(주금공, 캠프 발표)

① 개요

- 금년 1분기 금융위에 접수·이첩된 금융 공공기관 채권추심 관련 불만 민원이 증가 추세(약 140여건)

〈주요 민원내용〉

- ① 일시적 실업이나 취업예정자의 경우 채권추심 유예 필요
- ② 압류금지 소액예금 및 정부 생활지원금에 대한 추심 불만
- ③ 채권추심과정에서 직원의 불친절한 태도 불만

② 주요 내용

① 추심 위탁업체 관리 강화(공통)

- 채권추심 위탁회사 대상 불법·부당한 추심행위 금지 관련 교육을 강화하고, 위탁업체 재선정시 민원 평가 요소 반영
- 위탁회사와 공동으로 “공정한 채권추심 윤리현장” 천명(주금공)

② 채권추심 민원의 책임상담 실시(공통)

- 민원사안에 따라 일반상담과 책임자 상담으로 구분하여 주요 민원에 대해 상급자 직접 상담을 실시하여 민원 수용성 제고
- 채권추심 업무추진시 소비자보호부서와 사전협의 의무화(주금공)

③ 적극적 신용회복 제도 안내(공통)

- 채권추심전 지원제도*에 대한 안내강화로 관련 민원 사전 예방
 - 일시 채무연체시 취업제도 안내를 통한 생계안정 및 상환여력 보완

* 기초수급자 채무감면율 70%, 일시 상환 제한자 3년간 상환 유예중

- “압류금지 통장 활용 캠페인”을 통해 기초수급자 압류 문제 해결

* 예) 압류금지 ‘행복지킴이 통장’ 활용을 안내하여 민원요소 선제적 차단

④ 서민금융 지원기준 완화

- 일반 자유소득자도 **소득확인** 방법을 **완화**하여 **지원범위 확대**(캠프)

* (현행) 소득서류의 **재직·사업사실 확인서류** → (개선) **소득확인서류**

3. 금융소외자 채무조정 민원 대응 개선(예금보험공사 발표)

① 개요

- 기초생활수급자 등의 경우 신속한 **채무조정을 통한 생활 안정**
지원을 확대함으로써 민원 해소 필요

〈주요 민원내용〉

- ① **기초생활수급자**의 경우 **채무조정**을 받는 기간 동안 **생계 곤란**
- ② **기초수급자** 자립을 위해 **최대 감면율 확대** 필요

② 주요 개선 내용

① 채무조정 Fast-track 제도(예보 자체) 도입

- 파산금융회사의 **원금 1천만원 미만** 연체채무자 중 기초수급자 등 **금융소외계층**을 대상으로 “**채무조정 Fast-track**”을 도입
- 채무조정 신청시 제출서류 간소화, 심사기간 단축(1개월→2주) 등 채무자의 **신속한 경제적 회생**을 지원
- * 대상자는 원금기준 **1천만원 미만** 연체채무자 중 기초수급자, 장애인, 60세이상의 고령자 등 **사회소외계층**에 한정
- ※ 이를 통해 **8만여명의 채무자**가 보다 **쉽게 채무조정제도를 이용할 수** 있게 되어 채무조정 관련 민원이 감소할 것으로 예상

② 채무조정 제도 보완 추진

- 서민금융부담 **완화** 및 연체자의 **조기 사회복귀** 지원을 위해 **채무조정제도 개선 연구용역** 수행 중(금융연구원; '16.3월)
- * 원금감면율 **상향(50→60%)**, 연대보증인 추가 감면율 적용방안 등
- ※ 동 용역결과를 토대로 **6월말**까지 개선안을 마련할 예정