
 금융위원회	<h1 style="text-align: center;">보 도 자 료</h1>				 <small>FINANCIAL SUPERVISION SERVICE 금융감독원</small>
	보도	2017.2.27(월) 중간	배포	2017.2.24(금)	
책 임 자	금융위원회 현장점검팀장 윤 상 기(02-2100-2520)		담 당 자	현장점검팀 사무관 민 인 영(02-2100-2521)	

제목 : 금융위원회 출범즈만 1주년 운영성과 및 향후 계획

- 그림자규제 심의정비를 통해 법적 불확실성 해소
- 현장수요를 바탕으로 금융회사의 민원·소비자보호 등도 점검

1 개요

- 금융당국의 금융규제에 대한 감시인이자 금융소비자 보호의 수호자 역할 수행을 위해 금융위 옴부즈만 출범('16.2.26)
 - 금융법령 전문지식 및 금융당국·업권에서의 독립성 등을 고려, 외부추천을 통해 7명*으로 구성, 분기별로 정기회의를 개최
- * 위원장: 장용성 투자자보호재단 이사장

《 오부즈만 역할 》

- ① **금융규제**(법규, 금융행정지도, 감독행정 등)의 「**금융규제 운영규정***」 준수 여부에 대한 감시 및 평가
 - * 명시적 금융규제의 원칙(최소화, 합리성 등), 행정지도 등록절차(사전 의견청취 등) 규정
- ② **불합리한 금융규제**로 인한 금융회사의 **고충민원**을 처리하고, 동 과정에서 신고자에 대한 **익명성 보장**과 **불이익한 조치 방지**
- ③ 금융당국 및 금융유관기관의 **민원 제도** 및 **금융소비자 보호제도** 등에 대한 개선권고 또는 의견표명

2 주요 실적

1. 그림자규제 심의·정비

- ◇ 제3자적 시각에서 그림자 규제(공문, 구두지시, 협회 자율규제 등)의 지속적인 발굴·심의를 통해 효력 여부 등에 대한 법적 불확실성 해소

- ① (그림자규제 정비, '16.7월) 금융현장의 그림자규제(총 565건)에 대해 금융규제 운영규정에 따라 효력·제재·준수 여부 등을 명확화
 - * 검토결과를 비조치의견서로 발급하여 법적 불확실성을 확실하게 해소
 - 「금융규제 운영규정」 시행前 정비('14.12월)한 금융업권 그림자규제 519건을 일관된 관리·감독을 위해 재정비
 - * 非금융규제 514건, 금융규제 5건으로 분류
 - 금융업권에서 효력 여부 등을 질의한 그림자규제 중 추가검토편으로 분류('16.2월)된 46건의 금융규제 여부를 심의·의결
 - * 非금융규제 42건, 금융규제 4건으로 분류
- ② (협회 자율규제 정비, '16.10월) 금융협회* 자율규제에 대해 형식상 타당성·과도한 규제 여부 등을 전수조사·심의
 - * 은행연, 생·손보협회, 금투협회, 여신협회, 거래스, 저축은행중앙회, 신협중앙회
 - 국민 권리·의무에 영향을 미치는 자율규제 245건 중 99개 정비·권고
 - * 폐지 20개, 법규화 7개, 개선 72개, 기타 146건은 존치

《 옴부즈만 출범 전 그림자규제 정비 추진경과 》

- **(‘14.12월)** **금융권 그림자규제 680건을** 전수조사·정비하여 **존치 필요성 및 제재 여부** 등에 따라 분류(폐지 291건, 자율운영 359건, 존속 30건)
- **(‘16.1월)** **명시적 금융규제의 원칙(최소화, 합리성 등) 및 행정지도 등록시 절차** (사전 의견청취 등)·**방식**(문서 원칙) 등에 대한 「**금융규제 운영규정**」 시행
- **(‘16.2월)** 금융업권에서 **효력 여부** 등을 질의한 **그림자규제 366건**에 대해 **효력·준수제재 여부** 검토·회신(非금융규제 219건, 금융규제 101건, 추가검토 46건)

※ 오부즈만 정비건수 565건

- ① 519건 : '14.12월 정비한 680건 중 「금융규제 운영규정」 시행 후 '16.2월
금융업권에서 질의하여 정비한 366건과의 중복을 제외
② 46건 : '16.2월 회신한 사항 중 추가검토 사항 46건

2. 금융회사 고충민원 처리

- ① 금융회사가 금융규제민원포털 및 금융협회 홈페이지 등을 통해 익명으로 제기한 고충민원 11건에 대한 개선방안 모색(9차례 회의)
 - 정기회의 前 실무협의회(음부즈만 간사, 금융위·금감원 관련부서 등)를 통해 소관부서와 실질적인 개선방안에 대해 심도있는 논의 실시
- ② 금감원 등의 소관업무로 판단되어 이관한 고충민원(4건)의 경우, 처리결과를 보고받아 관리·감독
 - * 온라인 대비 엄격한 오프라인 금융상품 가입절차 간소화 등

※ 주요 수용 사례

- ① 보험회사 해피콜 자료의 민원·분쟁조정시 증거력 인정 (수용)
 - (권고) 해피콜*의 증거력이 없는 점을 악용하여 불완전판매라고 주장하며 환급을 요구하는 민원 발생이 우려되므로 증거력 인정 필요
 - * 저축성·변액보험계약 등 체결 후, 보험사가 고객에게 전화하여 보험약관의 중요내용을 설명하였는지 여부를 확인하는 제도(법정 의무)
 - (검토) 해피콜 문항을 개선(Y/N→단답형·선택형)하고, 증거자료로 활용될 수 있음을 소비자에 사전고지한 경우 일부 문항에 증거력 인정(10월 예정)
- ② 온라인 대비 엄격한 오프라인 금융상품 가입절차 간소화 (일부 수용)
 - (권고) 공인인증서와 클릭만으로 가입이 가능한 온라인 금융상품과 달리 오프라인 상품은 서명 등의 요구가 과다한만큼 개선 필요
 - (검토) 兩 상품 간 법적규제(신용정보법 등) 차이가 없으므로 현행법 범위 내에서 고객 편의성 제고 방안을 업권과 지속 논의 예정
- ③ 크라우드펀딩 관련 규제 완화 (일부 수용)
 - (권고) 크라우드펀딩 발전을 위해 투자자 자격요건, 투자대상기업 요건, 투자중개업자 관련 규제 등에 대한 완화 필요
 - (검토) '크라우드펀딩 발전방안'(16.11.7)에 요청사항을 일부 포함
 - i) (투자자) 투자금액의 제한이 없는 적격엔젤투자자의 투자실적요건 완화
 - ii) (기업) 경영혁신형 중소기업의 경우 업력제한(7년) 폐지
 - iii) (중개업자) 펀딩 수수료를 대신하여 펀딩기업의 지분 취득을 허용

3. 소비자보호를 위한 제도개선

- 금융소비자 권익 증진을 위한 제도개선 방안 7건 제안(9차례 회의)

※ 주요 수용 사례

- ① 후불 교통카드 겸용 체크카드의 발급 연령 하향 조정 (수용)
 - (권고) 후불 교통카드 겸용 체크카드의 발급연령 만 19세를 대학 입학연령인 만 18세로 낮춰 소비자 편익을 제고할 필요
 - (검토) 여전법 시행령을 개정하여 하향 조정할 예정
- ② 실손보험금 청구 절차 간소화 (일부 수용)
 - (권고) 실손보험금 청구시 복잡한 서류·절차로 인해 소비자 불편을 초래하므로 간소화 필요
 - (검토) 모바일 앱 청구 서비스를 확대하고, 보험금 심사시 원본서류를 요구하는 보험금 액수 기준을 상향조정하여 청구서류 구비 부담 경감
 - * 실손의료보험 제도 개선방안('16.12.20)
- ③ e-금융민원센터 홈페이지를 소비자친화적으로 개선 (수용)
 - (권고) 분쟁해결사례를 쉽게 기술하고 주요 민원사례는 스토리화 하는 한편, 키워드 검색 기능도 강화하여 소비자 편의성 제고 필요
 - (검토) 소비자 편의 제고를 위해 홈페이지를 개선할 예정

4. 기 타

- 금융위·금감원 합동 음부즈만 회의*('16.10.14)를 통해 심층적인 제도 개선 방안 모색 및 금융위·원간 가교 역할 수행
- * 협회 자율규제 정비 방안 등에 대해 금융위·금감원 합동 검토
- 다양하고 가감없는 고충민원 접수를 위해 금융협회 홈페이지 內 익명게시판 마련 및 금융사 대상 음부즈만 설명회 개최('16.7.8) 등 실시

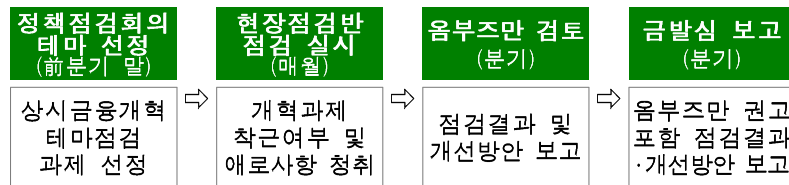
3 향후 계획

◇ 지속적·일관적 금융개혁 추진을 위해 금융개혁과제의 착근여부 등을 점검하는 한편, 고충민원 처리 및 소비자보호 기능도 강화

① (금융개혁 상시화) 금융위(현장지원단)의 주요 금융개혁과제 현장 착근여부 등에 대한 월별 테마점검 실시결과를 검토

* (1월) 중소기업 금융애로, (2월) 초기성장기업 자본시장애로, (3월) 취약계층 금융애로

- 점검결과 검토과정에서 옴부즈만의 객관적·독립적 시각을 통해 추가적인 개선방안 등을 제언할 예정



② (운영 활성화) 금융회사 고충민원·소비자보호 등에 대한 심도있는 안건 검토를 위해 옴부즈만 정기회의를 분기별 2회(기존 1회)로 확대

- 정책수립과 집행 측면을 심층적으로 고려할 필요가 있는 안전의 경우 금융위·금감원 합동회의 개최

③ (소통채널 확대) 옴부즈만 블로그 개설·운영(상반기중 개시) 등 익명 신고채널을 다양화*하고 옴부즈만 활동 실적에 대해 대국민 홍보

* 현재는 금융규제민원포털, 금융협회 홈페이지 등을 통해 접수

< 첨부 > 옴부즈만 개요

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

첨 부 옴부즈만 개요

① 옴부즈만 구성 및 임기

- (구성) 금융법령에 대한 전문지식 및 금융당국·업권으로부터의 독립성 등을 고려하여 외부 추천을 통해 업권별 7명* 위촉

* 위원장(장용성 투자자보호재단 이사장), 간사(윤혜선 한양대 교수), 은행(심인숙 중앙대 교수), 보험(김현수 순천향대 교수), 비은행(구정한 금융연구원 실장), 금투(윤승한 공인회계사회 감리조사위원장), 소비자(김소연 서울대 교수)

- (임기) 임기는 2년, 1회에 한해 연임 허용

* 법적·신체적 장애, 비밀업수위반 등 결격사유가 없는 한 신분보장

- (검직금지) 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, 금융현장점검반 등을 통해 제출

* 신청인 인적사항 등 누설, 신청 방해, 신청철회 강요, 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