
 금융위원회	<h1>보도자료</h1>			 금융감독원
보도		2017.4.26(수) 조간부터	배포	2017.4.25(화)
책 임 자	금융위 현장점검팀장 윤상기 (02-2100-2520)		담 당 자	김영민 사무관 (02-2100-2522)
	금감원 금융혁신국장 이준호 (02-3145-8201)			김홍건 팀장 (02-3145-8870)

## 제 목 : '17.1분기 「현장메신저」 주요 건의사항 및 개선방향

■ 「현장메신저」 의견 수렴을 통해 금융소비자가 실생활에서 직접 경험하고 있는 불편·애로사항 청취 및 해소

- ① 카드해지 시 1만원 미만 소액 잔여포인트도 잔여 대금 결제 등에 사용할 수 있도록 카드해지 시 잔여포인트 활용도 제고방안 마련
- ② 통신요금, 공과금 등 자동결제 시 모든 카드사가 결제 승인 시 SMS 알림 서비스를 제공할 수 있도록 개선
- ③ 카드 부가서비스 혜택 이용 요건 충족여부를 쉽게 알 수 있도록 부가서비스 요건 산정에 사용되는 전월 실적도 별도로 고지
- ④ 보험계약자의 통지의무 미이행에 따른 불이익 방지를 위해 보험계약자의 보험회사에 대한 통지의무 안내 강화
- ⑤ 금융투자회사의 휴면계좌도 일괄조회가 가능하도록 권역별 계좌조회 시스템 구축

## 1. 현장메신저 의견 수렴 : 금융개혁 수요자 관점의 피드백 강화

- 금융위원회는 금융개혁의 궁극적 목적인 금융소비자 만족도 향상을 위해 금융소비자들로 구성된 현장메신저를 구성·운영
- 업권별로 매 분기 현장메신저 대상 의견 수렴을 통해 금융 소비자들의 불편·애로사항을 청취하고 해소 방안을 검토

- '16년 제1기 현장메신저(16.1월~16.12월)에 이어 소비자의 목소리를 더 폭넓게 반영\*한 제2기 현장메신저('17.2월~'17.12월)를 출범하고,
  - \* (1기) 소비자 54명, 실무직원 81명 → (2기) 소비자 100명, 실무직원 38명
- 제2기 현장메신저를 대상으로 한 첫 의견 수렴(업권별 1회, 총 5회('17.2.21~28일))을 통해 금융소비자들의 불편·애로사항을 청취

### < 현장메신저 구성 >

(단위: 명)

업권	은행·지주	금융투자	생보	손보	카드	합계
소비자	26	20	15	16	23	100
실무직원	5	10	9	6	8	38
소계	31	30	24	22	31	138

- 소비자들은 주로 공개·고지되는 정보 부족, 온라인 대비 오프라인 서비스 미흡 등에 대한 불편사항을 지적하였으며,
- 청취한 내용을 바탕으로 총 33건의 건의를 접수하여 중복건의 등을 제외한 21건을 검토한 결과 12건을 수용(수용률 57%)

### ※ 수용 건의 과제(12건) 현황

- ▶ 정보 공개·고지 강화(7건) : 통신요금, 공과금 등 자동결제 사용내역 고지 등
- ▶ 오프라인 서비스 개선(2건) : 은행창구에서 계좌통합관리 서비스 제공(기 초치) 등
- ▶ 기타(3건) : 카드 해지시 잔여포인트 사용 편의 제고 등

- 앞으로도 매분기 현장메신저 대상 의견 수렴(2분기 : 5월 예정)을 통해 금융소비자들의 불편·애로사항을 지속적으로 해소해 나갈 계획

## 2. '17.1분기 현장메신저 주요 건의사항 및 개선방향

### ① 카드 해지시 잔여포인트 사용 편익 제고

- ☐ (건의내용) 1만원 미만 소액 포인트는 현금 및 사용이 자유롭지 않아 카드 해지시 쓰지 못하고 소멸될 수 밖에 없어 아쉬움
- \* 현재 1만원 이상의 포인트만 카드 해지시 현금으로 현금 가능
- ☐ (개선방향) 카드 해지시 잔여포인트 활용도 제고방안을 마련하여 1만원 미만의 소액 잔여포인트로도 대금 결제 등이 가능하도록 개선 ('17년 하반기)

## ② 통신요금, 공과금 등 자동결제 사용내역 고지

- ☐ (건의내용) 카드사 SMS 결제알림 서비스 이용시에도 통신요금, 공과금 등 카드 자동결제 사용내역에 대한 SMS 알림이 미제공 되는 일부 카드사가 있어 불편
- ☐ (개선방향) 통신요금, 공과금 등 자동결제 시 모든 카드사가 결제 승인 시 SMS 알림 서비스를 제공할 수 있도록 개선 ('17.4분기)

## ③ 카드 부가서비스(할인 등) 혜택 이용 요건 충족여부 관련 명확한 정보 제공

- ☐ (건의내용) 카드 부가서비스 혜택 이용 요건 충족여부를 판단 하는 전월실적 계산이 복잡\*하고 관련 고지 등도 없어 고객이 요건 충족 여부를 명확히 인지하기 어려움
- \* 카드사용실적 산정기간(주로 매월 1일 ~ 말일)과 카드이용액 청구기간이 다른 경우가 대부분이고 할부이용, 납세 등은 사용실적에 미포함 되는 경우도 많음
- ☐ (개선방향) 할인 등 부가서비스 이용 요건을 판단하는데 사용하는 전월실적을 별도로 고지하는 방안 추진 ('17년 하반기)

## ④ 보험계약자 직업변경 등 통지 의무에 대한 안내 강화

- ☐ (건의내용) 보험계약자가 직업변경 사항을 보험회사에 미통지 시 보험금 삭감 등 불이익\*이 있을 수 있으나, 통지의무에 대한 보험사의 안내가 미흡
- \* 예) 손해보험의 경우 직업군 변경(예시: 사무직(1급) 퇴직후 판매업(2급) 종사 등) 시 위험률이 변경되므로 미통지 상황에서 보험사고 발생 시 통지의무위반으로 보험금 삭감
- ☐ (개선방향) 통지의무 이행방법 등 관련 절차를 약관 및 연중 발송 안내장에 반영하는 등 직업변경 고지 관련 안내를 강화할 수 있는 방안 추진 ('17년 하반기)

## ⑤ 금융투자회사 등 휴면계좌 조회 시스템 구축(3.21일 기 발표)

- ☐ (건의내용) 금융투자회사 휴면계좌도 은행권의 “계좌통합관리서비스 (어카운트인포)”('16.12월 개시)와 같이 일괄조회 할 수 있는 서비스 도입 필요
- \* 현재 각 금투사 홈페이지를 통해 해당 회사 휴면계좌 조회만 가능
- ☐ (개선방향) 금융투자회사 등에 대한 계좌조회시스템 구축을 통해 일괄조회가 가능하도록 개선 ('18년 중)

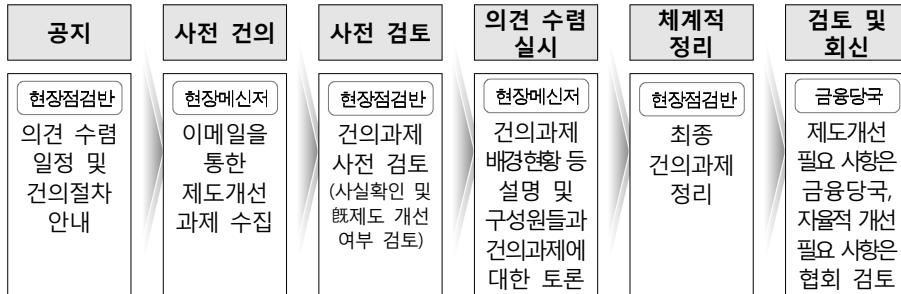
## <별첨> 현장메신저 개요

 공공누리 공공저작물 자유이용허락	 금융투자협회	본 자료를 인용 보도할 경우 출처를 표기해 주십시오. 오. <a href="http://www.fsc.go.kr">http://www.fsc.go.kr</a>	금융위원회 대변인 prfsc@korea.kr	 넓게 들었습니다 바르게 알려드립니다
--	---	--	-----------------------------	---

「현장메신저란?」 「금융개혁 현장점검반」이 금융소비자의 생생한 목소리를 수렴하기 위해 업권별로 일반소비자 및 소비자와 접점에 있는 금융회사 실무자로 구성

- (배경) 금융소비자들의 만족과 금융개혁의 체감도 제고를 위해 '15년 말 의견 수렴 대상을 「금융회사 → 금융소비자」로 확대·발전
  - \* '15년말부터 매 분기 금융소비자에 대한 의견 수렴(업권별 6회, 총 30회) 실시
- 현장점검반이 금융소비자의 실제 목소리를 수렴하기 위해 소비자 및 소비자와 접점에 있는 금융회사 실무자로 현장메신저를 구성·운영
  - \* 은행, 금융투자, 생명보험, 손해보험, 카드 5개 업권별 25명 내외로 구성
- (의견 수렴 체계) 사전 건의 등을 바탕으로 건의과제를 발굴하고, 분기별 현장메신저 토론을 통해 합리적인 건의안 도출

< 현장메신저 운영 체계: 매 분기 업권별 회의 개최 >



- (그간 활동) Pilot test를 거쳐 '16년 제1기 현장메신저(135명)를 위촉 하여 의견 수렴을 진행한데 이어 '17년 제2기 현장메신저(138명) 위촉
  - (1기 메신저) 총 25회의 건의 수렴('15.11~'16.12월, pilot test 포함)을 하여 신용카드 일괄 분실신고 시스템 구축 등 소비자 건의사항 121건 중 53건을 수용·제도 개선(수용률 44%)
  - (2기 메신저) 소비자 인원을 확대(54 → 100명)하고 다양화(주부 → 주부·직장인·대학생 등)하여 제2기 현장메신저(138명)를 구성·위촉('16.2.1.)