

옴부즈만 제도 운영방안

2016. 2. 26.

금융현장지원단

목 차

I. 추진배경	1
II. 주요내용	2
III. 향후계획	4

I. 추진배경

1. 「금융규제 운영규정」 상시 점검·개선 시스템 구축

- 「금융규제 운영규정(‘16.1.4)」을 통해 행정지도·감독행정을 투명하고 합리적 절차로 운영하는 책임성 확보장치*를 마련

- (금융행정지도) 금융당국이 금융회사등의 자발적 협력에 기초하여 작위 또는 부작위를 (반드시 문서로) 요청하는 행위 → 등록·공개 의무화, 불이익 조치 금지
- (감독행정) 금융당국이 금융회사등이 법령을 준수하는데 필요한 지침을 (반드시 문서로) 제시하는 감독행위 → 내부보고, 등록·공개 의무화

- 이를 위해 금융위에 옴부즈만을 설치하도록 규정

금융규제운영규정 제18조(옴부즈만) ① 금융위원회 및 금융감독원, 그 밖의 금융유관 기관이 금융회사등에 하는 감독행정작용이나 금융행정지도, 그 밖의 금융규제에 대한 ... 개선 및 시정을 건의하도록 하기 위하여 금융위원회에 옴부즈만을 둔다.

- 금융당국의 근본적이고 지속적인 행태변화를 유도하기 위해서는 제3자의 시각에서 「금융규제 운영규정」 준수 여부를 상시 점검하고 개선하는 옴부즈만 체계 구축이 필요

- 특히 금융회사의 실무자들에게 상당한 부담으로 인식되는 그림자규제*를 지속적으로 발굴하여 정비하는 노력이 중요

* 지도공문, 구두지시, 협회 자율규제 등의 방식으로 존재하는 비정형화된 규제

2. 현장수요 중심의 민원제도 및 금융소비자 보호체계 구축

- 금융민원은 소비자불만, 정책평가, 시장동향 등 다양한 정보를 포함하므로 민원제도 및 금융소비자보호체계 구축에 활용 필요

※ 영국은 금융옴부즈만과 금융감독기관(FCA)이 협력하여 집단분쟁건수나 사안의 중대성 등을 고려하여 감독에 반영하는 등 적극적인 조치 실시

→ 인간의 전문성을 바탕으로 금융당국과 독립된 지위에서

- ① 「금융규제 운영규정」 준수여부를 상시 점검·개선하고,
- ② 민원 및 금융소비자를 보호하기 위한 시스템 구축이 필요

II. 주요 내용

- ◆ 금융당국의 불합리한 금융행정규제와 금융소비자의 보호 양 측면에서 금융질서를 수호하는 가디언(Guardian) 역할 담당
 - 금융법령에 대한 전문지식, 금융당국 및 업권으로부터의 독립성 등을 고려하여 외부 추천을 통해 옴부즈만을 운영

1. 옴부즈만 구성 및 역할

- (구성) 금융법령에 대한 전문지식, 금융당국 및 업권으로부터의 독립성 등을 고려하여 외부 추천을 통해 옴부즈만 임명

- 각 업권별 민간전문가 7명 이내*로 구성되며 고충민원 등의 심의·의결 등을 위해 분기별로 옴부즈만 회의를 개최

* 위원장, 업권별 옴부즈만(은행·금투·보험·비은행·소비자), 간사로 구성

- (역할) 제3자의 시각에서 금융규제를 상시 점검·정비하고 현장수요 중심의 민원제도 및 금융소비자보호체계를 구축

- ① 금융행정지도·감독행정의 「금융규제 운영규정」상 절차 준수 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 금융소비자*의 다양한 의견을 청취하여 민원제도 및 금융 소비자보호제도에 피드백(의견수렴 채널로서의 옴부즈만)

* 금융소비자의 범위에 중소기업, 소상공인 등을 포함하여 자금조달 등 금융 거래 과정상의 애로 해소 역할 병행

- ※ 옴부즈만은 개별 사안의 처리 뿐만 아니라 비공식 금융행정규제 프로세스 및 민원제도·소비자보호제도 개선 역할도 수행

2. 옴부즈만 운영 프로세스

[옴부즈만 운영프로세스]



① (고충민원 등 접수) 비공식 금융행정규제 개선과 민원제도 및 금융소비자보호 제도개선의 Two-Track 으로 접수

- (비공식 금융행정규제 개선) 금융규제민원포털, 현장점검, 협회를 통하여 고충민원 접수
- (민원·금융소비자보호) 현장메신저, 금융민원센터, 금융규제 민원포털, 일반 금융회사 민원으로부터 제도개선 과제 발굴

② (안전선정 등) 옴부즈만 실무협의회*가 옴부즈만 회의의 회부 대상 안전을 선정하고 최종 개선권고등 결정안 제시

* 금융위(금융현장지원단장, 규제개혁법무담당관, 금융소비자과장), 금감원, 간사 옴부즈만으로 구성

③ (옴부즈만 회의) 최종 개선권고등 결정안에 대해 옴부즈만 회의에서 채택여부 및 개선권고 결정*

* (예시) 행정지도 등록·공개, 제도개선 건의 및 의사표명 등

④ (개선권고등의 처리) 금융위, 금감원, 금융유관기관의 개선 권고등에 따른 조치사항 내용을 옴부즈만에게 보고

Ⅲ. 향후 계획(안)

* 옴부즈만 출범후 향후 일정 및 업무계획 등을 협의·구체화

① 비공식 금융행정규제 개선의 일환으로 우선 그림자규제 발굴·정비를 계속하여 정기적으로 실시

- '협회' 채널을 통해 '그림자규제 일괄해소'('16.2.1)의 후속조치로서 금융회사 내규, 협회 자율규제 등에 숨은 규제 발굴·정비

* '16년 일괄해소시 효력·준수·제재여부에 대한 추가검토가 필요한 46건 및 '14년 일괄해소건(총660건) 中 협회 요청을 감안하여 명확히 하여 전파·관리

< 그림자규제의 발생·존속 원인 >

- ① 오래된 구두지시가 금융회사 내규 등으로 반영되어 가격·상품규제로 작용
 - ② 폐지 또는 존속기간 만료되었거나 순수자율규제로 전환된 행정지도에 대한 인지·전파 미흡
 - ③ 포괄적인 행정지도로 인해 금융회사등이 규제범위 오해
 - ④ 법규에 기반영된 행정지도의 잔존으로 인한 중복규제
- 금융당국으로부터 독립된 옴부즈만이 그림자규제를 지속 발굴·정비하여 전파함으로써 그림자규제의 효과적인 근절이 가능

② 금융회사의 고충민원 뿐만 아니라 경제적 약자의 지위에 있는 소비자의 권리를 동시에 보호하는 시스템 구축 필요

- 금융업권으로부터 독립되고 공정한 옴부즈만을 통해 민원·소비자 제도 및 프로세스, 의견수렴채널 구축방안 마련
- 그간의 금융민원의 처리 및 정책 환류 절차를 분석하여 종합적인 금융민원 활용방안을 마련

※ (예시) 선진사례를 참고하여 현장수요를 체계적으로 제도화하는 방안을 연구