

 금융위원회	<h1>보도자료</h1>		 금융감독원
	<b>보도</b>	<b>2017. 9. 25 10시</b>	
<b>책임자</b>	금융위원회 현장지원팀장 윤상기(02-2100-2520)	<b>담당자</b>	이정찬 사무관 (02-2100-2521)
	금융위원회 금융정책과장 이형주(02-2100-2830)		윤덕기 사무관 (02-2100-2835)
	금융위원회 보험과장 손주형(02-2100-2960)		신상록 사무관 (02-2100-2961)
	금융위원회 전자금융과장 주흥민(02-2100-2970)		김경수 사무관 (02-2100-2975)
	금융위원회 중소기업과장 신진창(02-2100-2990)		양병권 사무관 (02-2100-2992)
	금융위원회 서민금융과장 하주식(02-2100-2610)		전동연 사무관 (02-2100-2614)
	금융위원회 신용정보팀장 이한진(02-2100-2620)		오유정 사무관 (02-2100-2621)
	금융위원회 자본시장과장 박민우(02-2100-2650)		김성준 서기관 (02-2100-2651)
	금융감독원 금융혁신국장 이준호(02-3145-8201)		김홍건 팀장 (02-3145-8870)

**제 목 : “소비자 중심의 금융개혁은 계속됩니다.”  
 소비자 중심 금융개혁 우선 추진 과제 및 추진체계 발표**

- ① 소비자 중심 금융개혁 우선 추진 과제**

  - 금융서비스의 **공정성·투명성 강화**, 금융소비자의 **숨어있는 자산** 찾아주기, **어려울 때 더 큰 힘**이 되는 금융, 생활속 **금융이용 불편 해소**

**② 소비자 중심의 금융개혁 추진체계**

  - 소비자 중심 금융개혁 추진단 구성, **연 1,200명·100회 이상**의 소비자 방문을 위한 소비자 중심 **현장점검**으로의 개편

**I 간담회 개요**

- 최종구 금융위원장은 '17.9.25일 금융소비자 등과 간담회를 개최하여,
  - 소비자 중심 금융개혁 우선 추진 과제 및 향후 추진체계를 발표하고 소비자들의 의견을 청취하였음

< 금융소비자 간담회 개최 개요 >

- 일시·장소 : 2017. 9. 25(월), 10:00~10:50, 손해보험협회
- 참석자
  - 금융위원회 위원장, 사무처장, 금감원 소비자 보호담당 부원장보, 주부·대학생 등 금융소비자 30명

**II 금융위원장 말씀 요지**

- 금융위·금감원은 그동안 현장점검, 금융관행 개혁 등 금융분야 **불합리한 제도 개선** 등을 위해 노력해왔음
  - 그러나, 그동안의 노력은 주로 금융회사에 집중되어 있어 소비자들을 위한 제도개선에는 다소 부족함이 있었음
- 앞으로는 소비자를 가장 우선순위에 놓고 금융정책을 추진할 것이며, 오늘 “소비자 중심 금융개혁 우선 추진 과제와 추진체계”를 발표함
- 금융당국은 그간 현장점검 등을 통해 청취한 다양한 소비자 분들의 의견을 토대로 「소비자 중심 금융개혁 우선 추진 과제」를 마련함
  - ① 금융서비스의 **공정성과 투명성**을 제고하고
  - ② 금융소비자의 **숨어있는 자산**은 적극 찾아드리며
  - ③ **어려울 때 더 큰 힘**이 되는 금융으로 거듭나는 한편
  - ④ 생활 속 **금융이용 불편**은 해소해 나가겠음

- 소비자 중심의 금융개혁 추진을 위해 “소비자 중심 금융개혁 추진단”(단장: 금융위 사무처장)을 구성하며,
  - 추진단은 이번에 발표하는 세부 과제들을 신속하게 해결하고, 앞으로 발굴하는 과제를 관리하고 해결함
- 한편, 금융위·금감원 합동 현장점검은 ‘소비자 중심’으로 개편하여 앞으로 연간 1,200명·100회 이상 현장을 방문할 예정
  - 금융회사 소비자패널, 현장메신저, 격오지소비자·은퇴자 등 다양한 소비자 분들의 참신한 의견과 아이디어를 듣고자 함
- 소비자 금융개혁 과제 발표가 일회성에 그치는 일이 없도록 현장점검 등을 통해 지속적으로 과제를 발굴할 것임
  - 소비자에게 적극적인 의견 개진을 요청하고, 소중한 의견을 위원장이 직접 철저하게 관리할 것임을 강조

### III 소비자 중심 금융개혁 우선 추진 과제

#### [금융서비스의 공정성·투명성 강화]

##### 1. 연체금리 산정체계 개편

- (불편사항) 연체금리가 해외 주요국에 비해 높은 수준\*이며, 연체금리 산정 절차 등에 대한 투명성도 부족
  - \* (국내) 약정금리 + 6~9%p, (미국) 약정금리 + 3~6%p, (독일) 기준금리 + 2.5%p 수준
- (개선책) 연체금리를 합리적으로 인하하는 방안을 마련하고, 금융회사의 연체금리 설명의무 및 연체금리 산정방식 공시 강화

##### 2. 실손의료보험 보험료 인하 유도

- (배경) 「건강보험 보장성 강화 대책」(8.9일)에 따라, 앞으로 건강보험의 보장성이 대폭 강화될 예정
- (개선책) 건강보험 보장성 강화에 따른 실손 손해율 하락 효과를 산출·검증하여, '18년 상반기 실손 보험료 인하 유도
  - 9월중 복지부와 함께 「공·사보험 정책협의체」를 구성하여 추진

##### 3. TV모집 보험상품의 불완전판매 요인개선

- (불편사항) 홈쇼핑·케이블광고\* 등 TV매체를 이용한 보험모집시, 보험계약자가 알아야 할 핵심사항의 전달이 미흡한 상황
  - \* 케이블 방송의 프로그램들 사이에 통상 1분 이상 진행되는 보험모집 광고
- (개선책) TV모집 관련 법규 위반여부를 집중 검사·제재하고, 방송시청만으로 핵심내용을 숙지할 수 있는 방안 마련(17.4분기부터 순차시행)
  - \* 광고 말미에 장문의 설명문구와 함께 주요내용을 설명하는 방식으로 진행되는 고지사항 등
- 쇼핑호스트의 상품설명내용과 자막내용이 일치하도록 개선 등

##### 4. 금융투자상품 불완전판매에 대한 투자자 방어권 강화

- (불편사항) 투자권유 과정에서 설명의무 기록방식\*은 금융투자업자가 결정하며, 투자자는 녹취를 요청할 권리가 없음
  - \* 현행 자본시장법은 금융투자업자가 서명, 기명날인, 녹취 등 여러 방법 중 하나로 투자권유 과정에서 충실한 설명이 이루어졌음을 확인받도록 규정
- (개선책) 투자자가 원할 경우 금융투자업자가 투자권유 과정을 녹취하여 분쟁 발생시 제공하도록 의무화(17년중 자본시장법 개정안 국회 제출)

## [금융소비자의 숨어있는 자산 찾아주기]

### 5. 숨은 보험금 찾아드림 캠페인

- (배경) 보험계약자가 찾아가지 않은 보험금\*이 7.6조원 / 947만건 수준('16년말 기준)

\* 중도보험금, 만기보험금, 휴면보험금

- (개선책) 소비자가 상시접속하여 확인할 수 있는 "내 보험금 다찾아(가칭)" 시스템을 개발하고, 보험계약자들을 대상으로 실효성 있는 캠페인\*을 실시('17.12월중 시행 예정)

\* 찾아가갈 수 있는 모든 보험금을 대상으로 주민등록전산망(행자부 협조)을 통해 주소불명자 정보를 업데이트하여 계약자별 우편발송, 언론보도 등 안내·홍보 실시

## [어려울 때 더 큰 힘이 되는 금융]

### 6. 재기사업자의 신용회복 지원

- (불편사항) 재기사업자에 대한 연체정보 공유 제한\*을 하였으나, 연체이력 등이 신용평가에 반영되어 실질적 재기에 한계

\* 중진공, 신복위 등의 지원대상자인 재기사업자에 대해 연체이력, 개인회생, 파산 등 불이익한 신용정보의 금융권 공유를 제한('재기지원 활성화 방안('15.10월)' 등)

- (개선책) 재기사업자에 대해서는 과거 불이익한 정보의 금융권 공유 금지 외에도 신용평가지에도 활용을 금지('18년도 시행 예정)

### 7. 유병력자가 가입가능한 실손의료보험 출시

- (불편사항) 과거 수술 등 진료기록이 있는 경우, 지금은 실손의료보험 가입이 사실상 불가능

\* 일반 실손은 5년간 치료이력을 심사하여, 과거 병력이 있는 경우 사실상 가입 불가

- 암보험 등의 경우 간편심사보험이 개발·판매되고 있으나, 의료비 보장을 위해 꼭 필요한 실손 상품은 부재

- (개선책) 과거 질병이력이 있어도 최근 치료받은 사실이 없는 경우 가입 가능한 실손의료보험 상품 출시 ('18.4월)

\* 보험사의 가입심사시 치료 받았는지 여부에 대한 판단기준을 완화 (치료여부: 과거 5년 → 과거 2년) 등

- 유병력자 대상인 만큼 기존 실손보다 보험료가 높은 것은 불가피하나, 보험료 부담이 크지 않도록 다양한 보완방안을 검토

### 8. 금리혜택을 제공하는 온라인 햇살론 추진

- (배경) 온라인 대출방식 도입시, 대출원가 절감 및 영업시간 중 금융기관 직접 방문없이 이용 가능

- (개선책) 햇살론 공급 방식 추가(금융기관 직접방문→온라인을 통한 약정체결)하여 금리인하 혜택 제공 및 접근성 제고

## [생활속 금융이용 불편 해소]

### 9. OTP 재발급·배터리 관련 불편 개선

- (불편사항) OTP 배터리 방전이나 분실 등으로 재발급 필요시 고객이 직접 지점 창구를 방문해야 하는 불편

- (개선책) 온라인 재발급이 가능한 OTP, 창구를 방문하지 않고 이용 가능한 OTP 등 다양한 OTP를 선택할 수 있는 방안 강구

### 10. 고령층·청년층·주부 등 금융편의 개선

- (불편사항) 주부는 안정된 소득이 부족하여, 이를 요하는 카드 발급 등 금융서비스에 소외되기 쉬움

- (개선책) 전업주부에 대한 카드발급·한도부여시 절차·증빙 간소화를 우선 추진하고, 고령층·청년층 등의 애로사항 추가 수렴

## IV 소비자 중심 금융개혁 추진 체계

- ① 금번에 발표한 과제 해결을 위해, 금융위 사무처장을 단장으로 하는 「소비자 중심 금융개혁 추진단」을 구성
  - 금융위·금감원 합동 현장점검반\*, 금융소비자, 개혁과제 소관부서 등이 포함
  - \* (금융위) 4명, (금감원) 11명, (은행·금투·생손보·저축·신협 파견직원) 6명
- ② 금융회사 중심으로 운영되었던 현장점검을 소비자 중심으로 개편하여 「소비자 금융개혁 과제」의 지속적인 발굴·개선을 추진
  - 금융회사 소비자패널(연 900명), 소비자 현장메신저\*(연 100명), 특정소비자그룹\*\* (연 200명) 등 연 1,200명·100회이상 현장방문·의견청취
  - \* 업권별 소비자 100명 등으로 구성된 금융위·금감원 자체청취채널(연 4회 회의)
  - \*\* 농촌 등 격오지 소비자, 채무조정자, 은퇴자, 벤처기업 등 방문
  - 현장점검을 통해 향후 발굴된 과제는 「소비자 중심 금융개혁 추진단」 논의를 거쳐 신속히 개선

### [첨부] 1. 금융위원장 모두말씀, 2. 소비자 중심 금융개혁 추진방안

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