

祝 辭

'18.11.19.(월) 14:30~17:10
은행회관 2층 국제회의실

금융위원회 위원장
최 종 구

실제 발언내용은 본 말씀자료와 다를 수 있습니다.

I. 인사 말씀

안녕하십니까?

금융위원장 최종구입니다.

먼저, 금융소비자 보호에 각별한 관심을 가지고

오늘 귀중한 자리를 마련해 주신

한국금융연구원, 자본시장연구원, 보험연구원의

원장님과 연구원 관계자분들께 감사인사 드립니다.

아울러, 바쁘신 와중에도

오늘 토론회에 참석해 주신

금감원 이상제 부원장님을 비롯한

외빈 여러분들께도 감사말씀 드립니다.

II. 금융소비자 보호의 중요성

2008년 글로벌 금융위기 이후
전세계의 금융 패러다임*은
소비자 중심으로 이동하고 있습니다.

* G20/OECD 금융소비자보호 상위원칙('11), WB 금융소비자보호 모범규준('12) /
美 CFPB('12.7월), 英 FCA('13.4월) 등 독립된 금융소비자보호기구 설치·감독 강화

다들 아시다시피,
소비자는 금융회사에 비해
정보나 자금력, 교섭력이 열위에 있습니다.

이러한 비대칭적 구조는
소비자가 금융서비스를 이용하는 과정에서
금융회사로부터 피해나 불이익을 받을
위험에 노출될 수 있음을 의미합니다.

그런 만큼, 금융소비자가 금융회사와 대등한 관계에서
안전하게 거래할 수 있도록
금융소비자 보호를 위한 정책적·제도적 장치가
마련될 필요가 있습니다.

금융은 신뢰를 바탕으로 성장하는 산업입니다.

금융소비자를 위한 안전장치는
금융에 대한 신뢰를 두텁게 함으로써,
중장기적으로 금융산업의 발전을 견인해 나가는
역할을 수행합니다.

더 나아가, 금융소비자 보호 강화는
궁극적으로 시스템 리스크를 예방하여
금융시장 안정에 기여합니다.

우리는 지난 2008년,
차주의 상환능력을 고려하지 않은
무분별한 대출이 결국 부실로 이어져
글로벌 금융위기가 발생한 것을
목도한 바 있습니다.

취약한 금융소비자 보호체계가
금융시장 내에 파잉 리스크를 유발하고
결과적으로 글로벌 금융위기를
초래하게 된 셈입니다.

이처럼 금융소비자 보호는
단순히 소비자 개개인에 대한 보호를 넘어,
금융회사와 금융산업, 그리고 시장 전반에 걸쳐
긍정적 영향(positive-sum)을 미칩니다.

Ⅲ. 금융소비자 보호의 현 주소

그동안 금융당국은
금융소비자 보호를 위한
여러가지 정책적인 노력을 기울여 왔습니다.

금년 들어서도,
중학생을 위한 체크카드 출시('18.8월),
유병력자 실손의료보험 판매('18.4월),
장애인 편의를 고려한 ATM 설치 확대(계속),
홈쇼핑을 통한 보험광고 개선('18.9월),
보험약관 이해도 제고('11년부터 매년 이해도 평가) 등
다양한 과제를 추진한 바 있습니다.

그럼에도 국민들의 기대수준에는
미치지 못하고 있습니다.

최근 설문조사 결과,
“정부가 금융소비자 보호에 노력하지 않는다”는 응답이
무려 43.9%나 되는 것으로 나타났습니다.

약관이나 상품설명서는 여전히 이해하기 어렵고
금융서비스 이용시 불편하다는 지적이 계속되고 있으며,
불완전판매*도 근절되지 않고 있는 실정입니다.

* '18년 미스터리쇼핑 결과, 투자설명서 미교부 또는 투자손실가능성 관련하여
손실이 발생하지 않을 것이란 단정적 정보 제공 등 설명의무 위반사례 적발

각종 소비자보호 대책이 장기 비전없이
금융사고 직후 일회적·단편적으로 사고를 수습하는데
주안점을 두고 추진되어 온 측면이 있습니다.

정책을 수립하는 방식도
금융당국 입장에서 편한 Top-down 방식을 선호하고,
Bottom-up 방식으로 정책을 마련할 때에도
금융회사 위주로 의견을 수렴하여
금융소비자가 정책입안 과정에서
소외되어 왔다는 지적이 있습니다.

그동안 나름의 노력을 기울여 왔음에도
금융소비자가 체감하지 못하고
공감하기도 어려웠던
이유가 바로 여기에 있습니다.

금융소비자 보호의 현주소를
냉정하게 평가하고 깊이 자성하는 가운데,

금융소비자 정책을 수립하는 업무방식을
소비자 참여형으로 대전환하고,

법적·제도적 기반 마련 뿐만 아니라,
금융회사 내부통제 강화, 효율적 금융감독,
각종 소비자보호 인프라 구축 등
종합적이고 체계적으로 개편할 필요가 있습니다.

IV. 금융소비자 보호 정책방향

< 금융소비자보호법 입법 추진 >

정부는

보다 실효성있는 금융소비자 보호를 위해
금융소비자보호법 제정을 추진중에 있습니다.

복잡하게 변해가는 오늘날의 금융환경에서
개별법 차원에서 금융소비를 보호하는
현행 제도 하에서는 규제의 사각지대가 발생하여

소비자보호 이슈에 적극적·능동적으로
대응해 나가는데 한계가 있다는 지적이
지속적으로 제기되어 왔습니다.

금융소비자보호법안은

전 금융상품을 통일적으로 규율할 뿐 아니라,
소비자 권익 강화를 위한 새로운 제도들도
도입하고 있습니다.

현재 일부 상품에만 도입되어 있는
판매행위 원칙을 원칙적으로
소금융상품으로 확대 적용하게 됩니다.

판매행위 원칙 위반시

징벌적 과징금, 손해배상 입증책임 전환 등

제재도 강화*하여

실효성을 확보하고 있습니다.

* 위법계약 해지권 신설, 징벌적 손해배상 도입(의원안) 등

또한, 청약철회권, 판매제한명령권,

분쟁시 소송중지·조정이탈금지제도 등도

새로이 도입하고 있습니다.

소부처 협업체계인

‘금융소비자정책위원회’를 구성하고

‘금융교육협의회’의 근거도 법제화하는 등

금융소비자 관련 거버넌스(Governance)도

구축하게 됩니다.

금융소비자보호법의 조속한 입법을 통해

금융소비자의 권익이

보다 두텁게 보호될 수 있도록

의원님들의 큰 관심과 적극적인 지원을 부탁드립니다.

< 금융소비자 보호 관련 정책 입안방식 대전환 >

모든 금융정책의 최종적인 수혜자는
당연히 **일반 국민들**이어야 하는 만큼,
우리 국민들이 정책의 효과를
현장에서 **실제 피부로** 느끼는 것이
무엇보다 중요합니다.

앞으로 금융당국은 금융소비자가
현장에서 변화를 체감할 수 있도록
기존 업무방식을 **과감히 전환**하여
보다 **혁신적이고 현장밀착형**으로
정책을 수립하고 시행해 나가겠습니다.

금융상품 판매관행 개선,
금융회사 내부통제 강화,
소비자보호 인프라 구축,
효율적 금융감독 등
소비자 보호를 위한 **4대 중점 테마**를 중심으로
종합적인 제도 개선을 추진하겠습니다.

이러한 노력이 일회성에 그치지 않고
지속적이고 장기적으로 이어질 수 있도록
시스템을 갖춰 나갈 계획입니다.

실효성있는 제도 개선이 가능하도록
금융소비자, 소비자 전문가 등이 참여하여
정책 아이디어를 제안하는
Bottom-up 방식으로 정책을 수립해 나가겠습니다.

학계·연구원 등의 **외부 전문가**는 물론,
소비자 관련 **시민단체 관계자** 분들도 모시고
다양한 의견을 **경청**해 나가려 합니다.

장애인이나 고령층, 청소년층 등 **취약계층**에 대해서는
보다 더 **각별한 관심**을 가지고
불편이나 불이익 등 차별받는 부분이 없는지
더욱 **세밀하게 살피도록** 하겠습니다.

저희는 이러한 **다양한 아이디어**들이
현장밀착형 정책을 마련하는 토대가 되어,
금융소비자 정책을 **입체적으로** 풍성하게
채워줄 수 있을 것으로 기대합니다.

더 나아가, 금융당국 **운영 전 과정**에서
보다 **소비자 친화적**으로 **변화**해 나가는 방안도
고민할 계획입니다.

그 과정에서 여기 계신 많은 분들의
도움과 응원을 부탁드립니다.

V. 맺음 말씀

오늘 토론회를 통해 제시되는
다양한 정책적 아이디어와 제언은
향후 정책 수립시 적극 반영하도록 하겠습니다.

다시 한번 바쁘신 와중에도 참석해주신
내외귀빈 여러분들에게 감사드립니다.

감사합니다.