 금융위원회	보 도 자 료				• 생산적 금융 • 신뢰받는 금융 • 포용적 금융
	보도	2018.10.25.(목) 조간	배포	2018.10.24.(수)	
책 임 자	금융위 금융소비자정책과장 김 기 한(02-2100-2630)		담 당 자	윤 준 구 사무관 (02-2100-2631)	

제 목 : 금융현장점검반을 새롭게 개편하여 금융현장에서의 소통을 보다 강화하겠습니다.

- 현장에서 의견청취 과정에서 신속한 답변 등 원활한 소통이 이루어질 수 있도록 담당 부서에서 직접 현장방문 실시
- 금융소비자의 다양한 이해를 반영하기 위해 현장메신저를 생애주기·특정그룹 등 계층별로 개편
- 금융현장점검반의 명칭을 「금융현장소통반」으로 변경
- 타부처에서 운영중인 현장소통 체계(혁신성장 음부즈만, 중소기업 음부즈만 등)와 협업을 강화

1 추진 배경

- 금융현장점검반은 금융현장의 이해도를 높이고 현장의 목소리를 청취하고자 '15. 3월 출범한 이후,
 - 그간 '금융회사' 규제개선과 '금융소비자' 권익강화·불편해소를 two-track 으로 현장소통을 실시해 왔음
 - 주기적·상시적으로 금융당국이 직접 금융현장에 방문한 최초의 시도였으며 현장소통을 위한 전담창구로서 긍정적 역할을 수행
 - 현장점검을 통해 수집된 현장의 건의사항 등을 기초로 제도개선을 함으로써 규제개혁 체감도 및 금융당국에 대한 신뢰도 향상
 - 생활밀착형 금융관행들도 다수 개선하여 일반 국민들의 불편 해소 등 금융이용의 편의성도 제고
- ⇒ 기존 제도의 장점을 살리면서, 현장과의 소통을 보다 밀접하고 원활히 하기 위해 현장점검 제도를 일부 보완·개편하고자 함

2 그간의 실적

- '15.4월 현장점검반이 금융현장을 최초로 방문한 이후, '18.9월 현재까지 약 670회의 현장 방문을 통해 2,300개의 금융회사 임·직원 및 금융소비자 8,400명과 면담을 실시하였음
 - 그 과정에서 총 5,381건의 건의과제를 접수하였고, 이 중 2,471건을 수용(수용률 약 48%)하여 제도개선 등을 추진하였거나 추진중임
- 금융회사의 규제개선 사항을 발굴함과 동시에, 금융소비자 보호 및 불편해소를 중점 추진하여 균형감을 유지하고자 하였음

(1) 수용과제 중 규제개선 사례

- ① 햇살론 취급 금융회사의 취급 가능구역 확대
해당 금융회사가 위치한 행정구역(16개 시·도) 내에서만 햇살론 취급이 가능하던 것을 법령상 영업구역(6개 권역)까지 확대
- ② ISA 비대면 가입 허용
일임형 ISA에 대하여 비대면 채널(인터넷 홈페이지, 모바일 등)을 통해 가입하거나, 계약 체결시 교부서류를 전자서면 형태의 교부도 허용
- ③ 소규모 외은지점에 대해 검직 허용
관리대상 위험이 상대적으로 미미한 외국은행 지점의 경우 준법감시인과 위험관리책임자의 검직을 허용
- ④ 보험회사 해피콜 자료의 증거력 인정
해피콜이 증거자료로 활용될 수 있음을 소비자에 사전고지한 경우 민원·분쟁 조정시 증거력을 인정

(2) 수용과제 중 금융소비자 권익강화·불편해소 사례

- ① 신용카드분실 일괄신고 시스템 구축
카드사 한 곳에만 분실신고(전화·홈페이지·모바일 앱) 하면 본인의 전체 카드를 정지할 수 있는 시스템을 구축
- ② 보험금 청구절차 간소화
청구 서류를 간소화(예:교통사고 사망시 7종→2종, 일반사망 6종→2종)하고, 사본제출로 수령이 가능한 보험금액의 한도를 상향 조정(최소 100만원)
- ③ 고객의 금융주소를 한번에 변경
거래 금융회사 한 곳에서 주소 변경을 신청하면 다른 금융회사에 등록된 주소도 한꺼번에 변경해주는 '금융주소 한번에' 서비스를 시행
- ④ 은행 방문없이 OTP 재발급
OTP 배터리가 방전시 재발급을 위해 은행을 방문해야 했으나, 온라인 재발급이 가능한 OTP 또는 배터리 교체형 OTP를 개발

3 현장소통 강화를 위한 개선방안

1. 운영 체계 개선

□ (현행) 현장방문 계획수립과 현장방문시 실제 현장 대응을 금융소비자국이 전담함에 따라,

- 개별 금융업 관련 사항에 대해 현장에서 즉답이 어려워 애로 사항을 신속하게 해소하는데 한계가 있었음

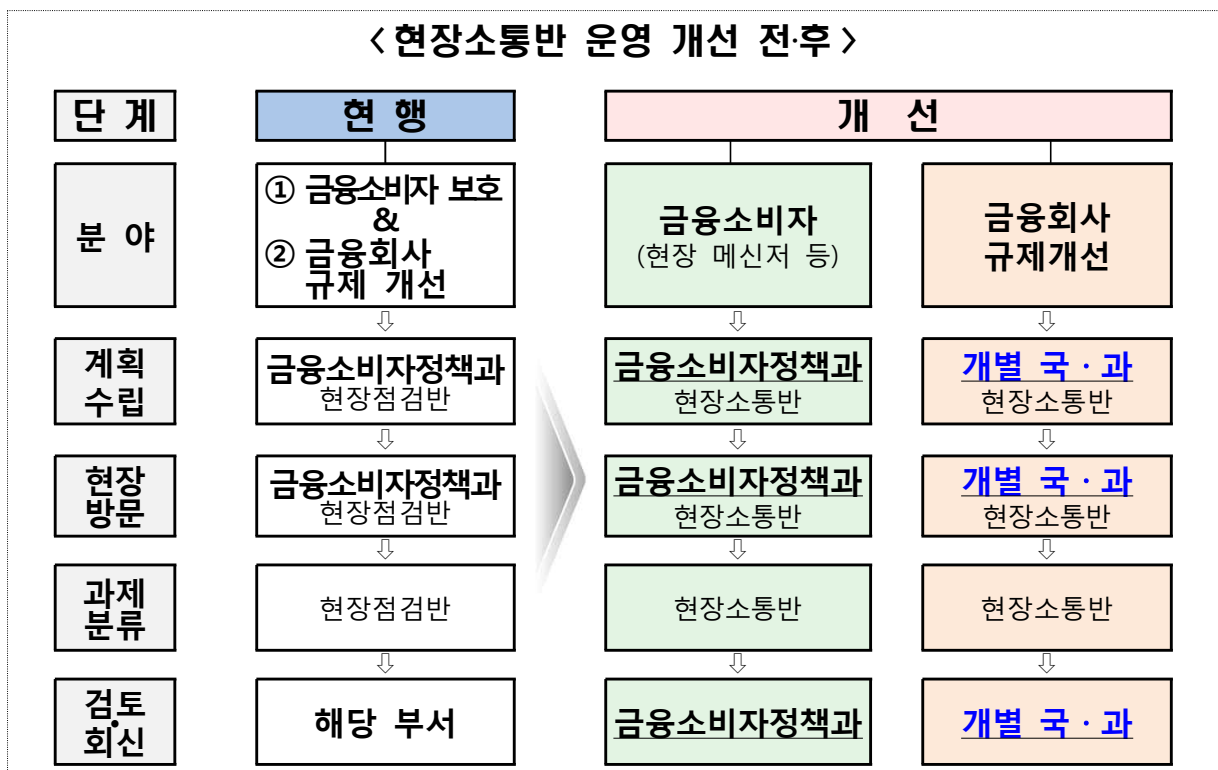
➡ (개선) 규제개선 과제 발굴과 및 소비자권익 강화로 구분하여 Two-track으로 별도로 전담 운영

① 「규제개선」은 각 업권 '소관부서'에서 방문계획 수립, 현장방문 등 **소** 과정을 전담함으로써 신속한 현장소통 실시

- * 부서가 현장수요 등을 감안하여 ① 월별 현장방문 계획 수립, ② 현장방문, ③ 건의과제 검토·회신 등 사후조치 실시

② 「금융소비자 권익강화·불편해소」를 위한 현장소통은 기존과 같이 '금융소비자정책과'가 전담함

- * 소비자정책과가 금융소비자·현장메신저 등을 통한 의견청취부터 검토·회신까지 담당



2. 금융소비자 맞춤형 현장소통 추진

□ (현행) 소비자 입장에서 개선이 필요한 사항을 발굴하기 위해 현장메신저를 위촉하여 운영 중이나,

○ 현재 현장메신저가 업권별*로 구분되어 활동하면서, 다양한 계층의 이해를 반영하지 못하는 측면이 있음

* 5개업권(은행·금투·생보·손보·카드)에 소비자·금융회사 실무자 총 133명 구성

< 현장메신저 구성 >

구 분	은행	금융투자	생보	손보	카드	합계
소비자	25명	20명	15명	15명	25명	100명
금융사 직원	5명	10명	5명	5명	8명	33명

➡ (개선) 금융소비자의 다양한 이해를 반영하기 위해 현장메신저를 업권별에서 생애주기·특정그룹 등 계층별로 개편하고, 계층별 현장메신저와 분기 1회 간담회를 실시

< 생애 주기별·그룹별 구성(예시) >

생애주기별	그 루 별
청년·대학생층 소그룹	금융사 소비자패널
장년층 소그룹	법인대표자
고령층 소그룹	소비자단체
	금융회사 소비자보호 담당

3. 명칭 변경

□ (현행) ‘현장점검’이라는 용어는 금융당국이 금융회사의 위법행위 등을 검사한다는 권위적인 의미로 오해할 가능성이 있음

➡ (개선) 금융당국과 금융현장 종사자간 상호 수평적인 의사교환을 지향한다는 제도 도입의 취지를 감안하여, 기존 ‘현장점검반’에서 ‘현장소통반’으로 명칭을 변경하기로 함

* (현행) 금융현장점검반 → (변경) 금융현장소통반(금융규제 운영규정 개정 要)

4. 부처간 규제혁신 협업체계 구축

□ (현행) 금융현장점검반과 타부처가 운영중인 현장소통 채널*간 기능은 유사하나 상호간 연계는 부족한 실정

* 혁신성장 옴부즈만·투자카라반(기재부), 중소기업 옴부즈만(중기부) 등 타 부처에서도 현장밀착형 규제혁신을 위해 현장소통 채널을 운영중

○ 금융현장점검반에서 발굴한 타부처 관련 과제의 경우, 타 부처에 협조요청 권한이 없어 미회신 비율이 높은 상황

➔ (개선) 현장소통 제도간 협업이 강화될 수 있도록 정기적 관리 체계를 구축하여 운영

○ 관계기관이 참여하는 (가칭)‘현장밀착형 금융규제혁신 협의회 (부위원장 주재)’를 주기적으로 개최하여 협조 필요사항 및 실적*을 점검할 예정

* 현장점검반이 발굴한 타부처 소관과제, 타부처 발굴 금융 관련 과제 포함

4 향후계획

□ '18. 11월 중, 총 21회의 현장방문 실시

○ (규제개선) 금융회사 또는 금융권협회를 총 13회 방문 예정

○ (금융소비자 권익강화·불편해소) 현장메신저 등 소비자 의견 청취 위해 총 8회 방문 예정

□ '18. 12월, (가칭)‘현장밀착형 금융규제혁신 협의회’ 개최

□ '19. 1월~, 생애주기·특정그룹 등 계층별 현장메신저 신규 위촉·운영



본 자료를 인용 보도할 경우
출처를 표기해 주십시오.
<http://www.fsc.go.kr>

금융위원회 대변인
prfsc@korea.kr

