

말 씬 자 료

'19.04.18.(목) 14:00~15:00

정부서울청사 16층 대회의실

금융위원회 위원장
최 종 구

실제 발언내용은 본 말씀자료와 다를 수 있습니다.

I. 인사 말씀

안녕하십니까?

금융위원회 위원장 최종구입니다.

오늘 간담회는

금융산업 신뢰 제고 차원에서

금융소비자 보호방안을 논의하기 위해

마련하였습니다.

바쁘신 와중에도 참석해 주신

각 금융업권별 협회 회장님,

연구원 원장님,

한국투자자보호재단 이사장님,

금감원 소비자보호처장님께 감사말씀 드립니다.

특히, '금융소비자 T/F'에 참여하여

현장의 목소리와 다양한 정책 대안을 제시해 주신

최미수 교수님과, 조윤미 대표님께도

이 자리를 빌어

깊은 감사의 말씀 드립니다.

II. 금융소비자 보호의 의의

금융소비자 보호는

단순히 개개 소비자만을 위한 것이 아니라,
금융산업의 건전한 발전, 금융시장 안정의 토대입니다.

소비자는 금융회사에 비해

전문성, 정보력, 자금력 등에서 열위에 있는 만큼.

소비자가 대등한 지위에서 안전하게 거래할 수 있도록
다양한 소비자 보호 장치를 통해

①개별 소비자를 보호할 필요가 있습니다.

금융소비자 보호장치는

금융시장내 역선택(adverse selection)을 방지함으로써

경쟁력 없는 금융회사·금융상품을 도태시키고,

금융에 대한 신뢰를 두텁게 하여

②금융산업의 건전한 발전을 이루는 기반이 됩니다.

'08년 글로벌 금융위기는

취약한 금융소비자 보호체제로 인해 유발된

금융시장내 과잉 리스크가 원인이라는 분석이 있습니다.

적정한 수준의 금융소비자 보호는

시스템 리스크 예방 및 **③금융시장 안정**에 기여합니다.

Ⅲ. 그간의 노력 및 평가

그동안 금융당국과 금융회사는
소비자 보호를 위해 다각적인 노력을 기울여 왔습니다.

최근에도,
중학생용 체크카드 출시('18.8월),
장애인용 CD/ATM 설치(계속),
대출금리 산정체계 개선('19.1월) 등
다양한 방안을 마련·추진해 왔습니다.

이러한 노력에도 불구하고
소비자의 신뢰를 얻기 위해
더욱 더 많은 고민과 노력이 필요한 상황입니다.

최근 실시한
'금융소비자 보호에 대한 국민인식조사'('18.12월) 결과,
일반 국민들은 금융소비자 보호수준이
매우 낮다고 인식하고 있습니다.

'금융회사를 신뢰한다'는 국민은
열명 중 네명(37.4%)에 불과합니다.

* 이해하기 힘든 약관·상품설명서(88.6%), 왜곡·과장된 광고(60.7%),
판매직원의 불충분한 설명(77.3%), 부적합한 상품 강요(78.1%)

다수의 금융소비자(30.4%)는 금융 이용과정에서
불합리한 처우를 받은 경험이 있고,
서비스에 대해 불만족스럽다고 평가하였습니다.

금융상품 판매시에만 직원들이 친절(79.1%)하고,
판매 이후에는 전혀 신경쓰지 않는다(73.9%)는 것이
일반적인 인식입니다.

* 금융회사는 사고나 피해 발생시 책임을 지려고 노력하지 않는다(73.2%)

이러한 상황에서도
금융회사 차원에서 소비자 보호를 위한 노력은
거의 하고 있지 않다고 평가(62.3%)하고 있습니다.

정부에 대해서도
기대한 수준의 역할을 하지 못하고 있다(43.9%)는
뼈아픈 지적도 있습니다.

소비자 권익 보호에 대한
기대치가 날로 높아지고 있음에도
소비자 보호 노력이 제자리를 맴돈다면,

금융회사와 소비자 간에
신뢰 위기를 초래하고,
금융산업의 건전한 성장을 저해할 것입니다.

Ⅳ. 향후 정책방향 및 추진계획

제대로 된 금융소비자 보호를 위해서는
‘법적·제도적 기반’ 구축과,
‘현장에서의 업무 관행·서비스 개선’이라는
조건이 모두 충족되어야 합니다.

< 금융소비자 보호 종합방안 주요 내용 >

오늘 발표하게 될
‘금융소비자 보호 종합방안’은
주로 ‘현장에서의 업무 관행·서비스’ 개선에
초점을 두고 마련하였습니다.

소비자 친화적, 맞춤형 ‘종합방안’을 마련하기 위해
국민인식조사 실시(‘18.12월, 한국갤럽),
민간 전문가와 시민단체 관계자 분들이 참여한
금융소비자 T/F 운영 등을 통해
현장에서의 생생한 목소리를 다각도로 수렴하였습니다.

이러한 논의를 거쳐, 금번 방안은
‘소비자-금융회사-금융감독-보호인프라’ 등
4대 분야에 걸쳐 세부 과제를 발굴하였습니다.

1. 우선, 소비자가 보다 “**안심하고 편리하게**”
금융을 이용할 수 있도록 하겠습니다.

소비자가 숙지해야 할 사항*을
금융회사가 주기적으로 안내토록 하여
소비자가 권리를 적극 행사할 수 있도록 지원하겠습니다.

* 금리인하요구권, 보험 보장범위, 계좌사용 중지 예정, 분쟁조정 절차 등

소비자 호응이 좋은
지점방문예약제, 탄력점포 등도 적극 확대하여
금융거래 편의성을 제고해 나가겠습니다.

비대면 금융거래 증대에 대응하여
소비자가 충분한 이해를 바탕으로
안심하고 거래할 수 있도록
시스템·관행을 맞춤형으로 개선하겠습니다.

금융 이용에 어려움이 있는 고령층·장애인 분들의
불편을 덜어 드릴 수 있도록
맞춤형 서비스도 적극 발굴·제공하겠습니다.

금융전문가들도 이해하기 어려운 상품설명서는
꼭 필요한 핵심정보를 위주로
보다 쉽고 간명하게 바꿔 나가겠습니다.

2. **금융회사**도 영업과정에서 수익성만이 아니라,
“**소비자 이익을 함께 중시**”하도록 하겠습니다.

금융분야의 자율성이 확대되고
영업규제가 합리화되는 과정에서
소비자 보호에 자칫 소홀해지지 않도록
금융회사는 더욱 신경을 써야 할 것입니다.

이를 위해 금융회사 내부 경영진부터
영업현장의 일선 직원에 이르기까지
소비자 친화적인 변화가 필요합니다.

금융회사 CEO가
소비자 보호 issue에 보다 관심을 갖도록 하고,
소비자보호 총괄책임자(CCO)도
그 역할에 전념할 수 있도록 제도 개선이 필요합니다.

KPI(Key Performance Indicator)가
과도하게 실적 위주의 보상체계로만 작용하지 않도록
소비자 보호 시각도 반영되어야 할 것입니다.

금융상품을 판매하는 과정에서
필요한 수칙들이 잘 지켜질 수 있도록
‘금융상품 판매 체크리스트’를 마련·제공하고,
‘해피콜’ 제도도 개선할 필요가 있습니다.

3. 금융소비자를 “**보다 두텁게 보호**”할 수 있도록
금융감독 방식도 개편하겠습니다.

정책고객인 소비자가
금융회사와 금융당국에 대해 직접 평가하는
‘금융소비자 만족도 평가’를 도입하여
더욱 현장에 주목하고 귀 기울이는
금융감독을 구현하겠습니다.

금융회사가 보다 소비자 친화적으로 변화되도록
실태평가 대상 확대, 소비자중심 경영인증제도 도입 등
금융소비자 보호 실태평가 제도도 개선하겠습니다.

빅데이터 분석기반을 마련하여
선제적 감독 및 소비자 피해 경보에 적극 활용하고,
민원 응대의 질도 제고하겠습니다.

불완전판매를 근절하기 위해
대상상품을 확대, 온라인 쇼핑 정례화 등
미스터리쇼핑을 확대·강화하는 한편,

소비자를 현혹시킬 수 있는
허위·과장광고도 근절할 수 있도록 노력하겠습니다.

4. 소비자가 “**믿고 기댈 수 있도록**”

보호 인프라도 적극 조성해 나가겠습니다.

금융소비자 종합 정보포털(FINE^{*})을 개편하여
금융상품의 거래단계별로 필요한 핵심정보를
보다 손쉽게 확인할 수 있도록 하고,
현장소통 기제 등을 활용하여
소비자 친화적으로 시스템을 지속 개편하겠습니다.

* FINE : Financial Information NEtwork

국민의 알 권리 제고 차원에서
민원 처리 내용 등을 적극 공개하겠습니다.

취약계층을 중심으로
현장소통도 확대하여
현장의 애로사항이나 불합리한 관행 등을
지속 발굴·개선해 나가도록 하겠습니다.

[추가 검토과제]

T/F에서 제기해 주신
보험회사 의료 자문 공정성 강화,
보험금 청구의 편의성 제고 등 과제도
조속한 시일 내에 검토를 마무리 하겠습니다.

< 금융소비자보호법 입법 추진 >

정부는 금융소비자 보호를 위한
‘법적·제도적 기반’ 구축의 일환으로
「금융소비자보호법」 제정을 추진 중에 있습니다.

동 법을 통해
‘동일행위-동일규제 원칙’을 적용*함으로써,
규제 형평성 제고 및 규제 사각지대를 해소하여
소비자를 보다 촘촘히 보호하게 되며,

* 개별법 등에서 확립된 6대 판매원칙을 상품 유형에 따라 통일적 적용

개별 법에 산재한 소비자 보호 규제를
하나의 법으로 규율함으로써
규제의 명확성과 예측 가능성이 제고될 것입니다.

또한, 소비자를 보다 두텁게 보호하기 위하여
청약철회권, 판매제한명령권, 위법계약해지권 등도
새롭게 도입하게 됩니다.

금융소비자보호법안이 조속히 입법화될 수 있도록
여러분들의 많은 관심과
적극적인 지원을 당부 드립니다.

V. 마무리말씀

‘다보스포럼’의 창립자이자 회장인
‘클라우드 슈밥’은
저서인 ‘제4차 산업혁명’(The 4th Industrial Revolution)에서
“4차 산업혁명시대는 권력이 소비자에게로 이동한다”고
강조한 바 있습니다.

AI, 모바일·사물인터넷 등에 기반한 초연결성을 통해
서비스간 품질 비교가 더욱 용이해지는
소비환경이 조성되어,
소비자가 보다 높은 수준의 권익의식 하에
강한 협상력을 가질 것으로 전망하고 있습니다.

앞으로는 소비자 보호에 충실한 금융회사와
그렇지 못한 금융회사 간에
차별화가 더욱 뚜렷해질 것입니다.

금융당국과 금융회사는 생존의 차원에서
소비자 보호에 대해 지속적인 관심을 갖고
소비자 신뢰 확보를 위한 적극적인 노력이 요구됩니다.

오늘 이 자리에서 제기되는 다양한 의견들은
향후 종합방안 집행과 추가적인 정책 수립시
적극 참고할 수 있도록 하겠습니다. 감사합니다.