
금융위원회 옴부즈만

2019년 활동결과

목 차

1. '19년 옴부즈만 운영 개관	1
--------------------------	---

2. 주요 추진성과	2
------------------	---

[참고 1] 금융위 옴부즈만 개요	10
--------------------------	----

[참고 2] 제2기 금융위 옴부즈만 명단	11
------------------------------	----

[참고 3] 옴부즈만 심의 금융행정지도 현황	12
--------------------------------	----

1 '19년 옴부즈만 운영 개관

□ '19년 중 총 4회 옴부즈만 회의를 개최(제2기 옴부즈만 출범 이후 총 8회 개최)하여 40건의 개선과제를 심의

- 총 40건의 개선과제 중 18건에 대해서는 건의사항을 수용하여 개선방안을 마련, 22건은 추가검토 또는 불수용 처리
- 특히 1분기(5차) 회의에서는 행정지도의 필요성을 점검하는 '금융행정지도 재정비 계획'을 심의

※ '19.5.3일 보도자료 「금융규제혁신 통합 추진회의 개최」 참조

< '19년 옴부즈만 운영 현황 >

차 수	의 결	수용(일부수용)	추가검토	불수용
5차('19.4.4.)	금융행정지도 재정비 계획 심의			
6차('19.7.11.)	14	6	7	1
7차('19.10.10.)	20	9	9	2
8차('19.12.16.)	6	3	2	1
계	40	18	18	4

- 금융소비자보호와 관련하여 총 32건의 개선과제를 심의, 그 중 15건을 수용(추가검토 13건, 불수용 4건)
- 금융회사 고충민원·규제개선과 관련하여 총 8건의 개선과제를 심의, 3건을 수용(추가검토 5건)

< '19년 옴부즈만 분야별 과제 현황 >

구 분	의 결	수용(일부수용)	추가검토	불수용
금융소비자보호	32	15	13	4
금융회사 고충민원 · 규제개선	8	3	5	-
계	40	18	18	4

2 주요 추진 성과

1. 금융행정지도 재정비 계획 및 실적

1. 계 획

- 총 39건의 금융행정지도(금융위 12개·금감원 27개)를 정비하여
^①폐지 8건, ^②법제화 후 폐지 22건, ^③유지 필요 9건으로 판단
 - ‘금융위’ 행정지도는 총 12건으로 이 중 ^①3건은 폐지하고, ^②9건은 법제화 후 폐지 등 모두 정비
 - ‘금감원’ 행정지도는 총 27건으로 ^①5건은 폐지, ^②13건은 법제화 후 폐지, ^③9건은 유지가 필요한 것으로 판단

2. 실 적

- (폐지 : 9건 완료) ^①폐지로 판단한 8건은 즉시 폐지하고, 계획시
^②법제화 후 폐지로 분류한 1건*을 법제화 완료됨에 따라 추가 폐지

* AML/CFT 관련 위험평가 및 위험기반접근법 처리 기준

- (법제화 후 폐지 : 22건 추진중) 계획시 ^②법제화 후 폐지로 분류한 22건 중 21건(1건 폐지완료)에 대해 행정지도 폐지를 추진 중이며,
 - 계획시 ^③유지로 분류했던 행정지도 1건*을 추가로 법제화 후 폐지할 예정으로 총 22건을 추진중

* 국세·지방세·4대보험 카드결제 관련 비정상적인 이익제공 유의사항 안내

< 금융행정지도 재정비 현황 >

구분	폐지		법제화 후 폐지	
	계 획	실적(완료)	계 획	실적(추진중)
금융위	3	4	9	8
금감원	5	5	13	14
계	8	9	22	22

2. 주요 수용과제

◇ 총 40건의 과제를 심의하여, 보험 5건, 금투 2건, 여신 2건, 은행 1건, 저축은행 1건, 기타 7건으로 총 18건을 수용하여 개선하기로 함

1. 보험 분야

① 보험계약자료 제공시 전자적 방식 명확화

- (현황) 계약자 동의시 보험계약자료의 전자적 방법을 통한 교부가 허용되나, SMS·카카오톡 알림톡 등 다양한 교부 방식이 가능한지 불명확
- ⇒ (개선) 계약자가 보험계약자료를 다운받아 저장할 수 있는 경우 SMS·카카오톡 알림톡 등 다양한 전자적 방법을 통한 교부 허용

※ (이행현황 : 완료) 관련 법령해석 요청이 접수되어 수용 취지로 회신('20.1월)

② 단체보험 최소 가입 인원 개선

- (현황) 단체보험의 '단체' 요건이 5인 이상으로 규정되어, 5인 미만 사업주는 단체보험에 가입 불가
 - 5인 미만 영세사업장은 상대적으로 재해사고 발생률이 높고 보상 여력이 열악함에도 사업주는 산재보험만으로 보상중
- ⇒ (개선) 단체보험 가입이 필요한 사업 위주로 5인 미만의 사업장도 단체보험에 가입할 수 있도록 요건 완화를 검토

※ (이행현황 : 추진중) 단체보험의 특성 및 소비자보호 측면 등을 고려하여 금융규제 샌드박스*를 통해 5인 미만 사업장의 단체보험 가입을 도입하고, 운영 결과에 따라 관련 규정 개정 여부를 검토

* '20.2.19일, '소규모 사업장 근로자(5인 미만)의 상해·사망을 보장하는 단체보험 서비스'에 대해 혁신금융서비스로 지정

3 보험계약시 수익자 지정 및 보험금 수령 안내 강화

- (현황) 보험수익자 지정은 보험계약에서 매우 중요한 사항이나 법령상 계약의 중요사항 설명의무 대상에서 제외되어 있어,
 - 보험계약시 보험수익자에 대한 설명이 불충분한 경우(특히 수익자 미지정시) 보험금 수령에 대한 가족간 분쟁 발생 가능성
- ⇒ (개선) 보험수익자 지정에 관한 사항도 법령상 중요사항 설명의무 대상에 포함하는 방안을 검토

※ (이행현황 : 추진중) 「금융소비자보호법」 하위규정 제정시 반영 추진 ('21년 시행 예정)

4 실손보험 비례보상 대상에 건설공제 및 교직원 공제 포함

- (현황) 실손보험은 회사별 가입금액만큼 비례보상*하나, 일부 공제보험은 감독규정상 근거미비로 비례보상이 불가하여 보험금이 중복 지급될 우려
 - * 실손보험 표준약관에 따라 실손보험 중복 가입시 보험금은 가입회사가 분담 지급
- ⇒ (개선) 실손의료보험 중복가입 및 보험금 중복보상이 발생하지 않도록 제도개선 추진

※ (이행현황 : 추진중) 신용정보집중 대상기관 확대 방안을 검토중으로 '20년 중 방안을 마련하여 신용정보법 시행령 등 개정 추진

2. 저축은행 분야

1 공공임대주택 임대차보증금 담보대출에서의 DSR 규제 개선

- (현황) LH, SH 등 공공기관에서 공급하는 서민대상 임대물건에 대한 임대차보증금담보대출에 DSR을 적용
- ⇒ (개선) ①주택임차자금과 ②생활안정자금으로 용도를 구분하여, ①주택임차자금에 대해서는 DSR 적용을 배제

※ (이행현황 : 완료) 주택임차자금 용도의 임대차보증금 담보대출은 DSR 적용 배제

3. 금융투자 분야

① 일임·신탁재산으로 관계인수인이 인수한 증권 관련 규제 개선

- (현황) 일임·신탁재산으로 관계인수인이 인수한 증권을 매수하는 행위는 원칙적 금지*되고 예외적으로 허용**되나,
 - * 자기 또는 제3자의 이익을 도모할 목적으로 투자자 이익 희생을 방지
 - ** 국채·지방채·통안증권·특수채·일정요건을 갖춘 사채권을 매수하는 경우 등
 - 단기자금 거래수단인 환매조건부 매수는 투자자 이익을 해할 우려가 적음에도, 동 제약으로 인해 자산운용이 과도하게 제한
- ⇒ (개선) 투자자에게 유리한 경우에는 펀드·투자일임·신탁재산으로 관계인수인이 인수한 증권을 편입할 수 있도록 허용

※ (이행현황 : 완료) 자본시장법 시행령 개정 완료('20.4.1일 시행)

② 소매채권매매 인정 금액한도 삭제

- (현황) 채권의 장외거래 결제시 결제불이행 위험이 낮은 50억원 미만의 소매채권매매는 당일 결제가 허용되나,
 - 소매채권매매에 해당하지 않는 50억원 이상의 채권거래는 익일 결제만 가능하여 투자자가 손해*를 보는 문제가 발생
 - * 투자자는 증거금에 대한 채권 매수주문 당일 채권 이자를 받지 못하므로, 기회비용인 채권 이자와 실제 투자자가 받는 예탁금 이용료만큼 손해 발생
- ⇒ (개선) 소매채권매매의 기준금액을 50억원 미만에서 100억원 미만으로 상향 조정
- 자본시장법 제정 당시보다 확대된 장외 채권시장 규모, 기관 투자자간 장외채권 매매의 일반적 거래단위(100억원) 등을 감안
- * 일평균 거래규모 : ('09년) 11.3조원 → ('18년) 19.3조원

※ (이행현황 : 추진중) 금융투자업규정 개정안 마련 중, '20.1분기 내 행정예고 예정

4. 여신 분야

① 간편결제 App 이용시 본인인증수단 다양화

- (현황) '신용카드 개인회원 표준약관'에 따라 인터넷·모바일을 통한 장기카드대출 신청방법은 ID/PW 및 공인전자서명으로 제한
 - 최근 카드사 간편결제 App은 다양한 로그인 방식을 운영하여 이용자 편의를 제고하나, 카드론 신청시 별도 ID/PW 입력 절차로 불편 발생
- ⇒ (개선) 생체정보 등 현행 장기카드대출 인증수단과 동일한 수준의 안전성 및 신뢰성이 확보되는 다양한 인증수단을 허용 추진

※ (이행현황 : 추진중) 안정성·신뢰성이 확보되는 방안 마련을 위해 신용카드 업계와 협의중

② 여신전문금융회사의 국민건강보험공단 행정정보 공동이용 허용

- (현황) 여전업권에도 DSR 제도가 시행되었으나, 여전사는 금융소비자의 소득을 확인할 수 있는 행정정보 이용은 불가
 - 현재 이용 중인 CB사 제공 추정소득으로는 소득의 80%(최고 5천만원) 한도로 인정되며, 그마저 어려운 고객은 대출거절·축소의 가능성 증가
- ⇒ (개선) 여전사가 국민건강보험공단 행정정보(건강·장기요양보험료 납부확인서)를 이용할 수 있도록 허용

※ (이행현황 : 완료) 관계기관과 협의를 통해 여신전문금융회사의 국민건강보험공단 행정정보 공동이용 허용

5. 기타 분야

1 금융소비자보호 실태평가시 보이스피싱 관련 민원 제외

- (현황) 보이스피싱 피해를 예방·구제하기 위해 금융기관에서는 다양한 조치를 시행중이며, 이로 인해 금융거래에 제한*을 받은 고객은 금감원 등에 민원을 제기

* 신규 입출금계좌 개설 거절, 지급정지시 계좌인출 불가 등

- 해당 민원도 금감원 금융소비자보호 실태평가 대상에 포함되는 경우, 금융기관의 보이스피싱 피해예방조치 노력을 위축시킬 우려

⇒ (개선) 향후 민원발생 관련 실태평가시 보이스피싱 관련 민원은 제외할 수 있도록 관련 기준을 개선

※ (이행현황 : 추진중) 소비자보호 실태평가 매뉴얼 개정시 동 사항을 반영할 예정(상반기 중)

2 시각장애인을 위한 금융상품 약관 등의 한글파일 제공

- (현황) 시각장애인들은 일반인에게 제공되는 금융상품 약관 출력물 등을 읽을 수 없다는 애로사항이 발생

⇒ (개선) 시각장애인의 금융이용 애로를 해소하기 위해 음성전환이 가능한 약관 및 상품설명서 한글파일을 제공하도록 검토·추진

※ (이행현황 : 추진중) 약관 파일 제공 방법, 제공의 범위 등을 업계와 협의중

3 선불전자지급수단의 권면한도 기준 변경

- (현황) 전자금융거래법에 따라 선불전자지급수단 발행권면 최고한도가 무기명 50만원, 기명 200만원으로 제한

⇒ (개선) 선불충전금 관리 강화를 전제로 이용 및 충전한도 확대를 추진

※ (이행현황 : 추진중) 권면한도 기준 상향 방안을 상반기 중 발표할 예정이며, 방안 발표 후 「전자금융거래법령」 개정안을 국회 제출할 계획

3. 주요 중장기 검토·불수용 과제

① 일본 수출규제 피해기업 지원 가이드라인 마련 요청 (중장기 검토)

- (건의사항) 일본 수출규제 강화 조치로 인한 영업부진 기업 (수출·구매기업 외 기업들도 포함)들에 대한 지원 가이드라인 마련
- ⇒ (검토결과) 수출규제 피해기업 대상 만기연장, 신규자금 등을 지원, 소·부·장* 협력모델에 대한 중장기적인 정책금융 가이드라인 마련 추진

* 소재, 부품, 장비

② 경미한 교통사고에 대한 진료비·합의금 지급기준 마련 (중장기 검토)

- (건의사항) 대인배상 경미사고 환자 중 통상적 기간을 초과하는 치료 필요시 의사의 확인절차를 마련하고,
 - 보험사의 진료기록 열람 가능 시점을 변경하여 보험사가 과잉진료를 사전에 예방할 수 있도록 제도적 장치 마련
- ⇒ (검토결과) 경미한 사고에 대한 과도한 보험금 지출은 방지할 필요가 있으므로 대인배상 측면의 제도 개선 필요성에 공감하나,
 - 교통사고 피해자의 진료권을 침해할 수 있다는 점에서 충분한 의견수렴이 필요

③ 보험 GA중심 판매채널 건전성 제고 (중장기 검토)

- (건의사항) ①GA 최소자본금 요건을 도입하고, 대형 GA(500인 이상)에 대한 자기자본 유지요건 도입
 - ②대형 GA(500인 이상)에 대해 일정금액 이상의 영업배상 책임 보험 가입을 의무화하여 소비자 배상자력 강화 유도
 - ③GA 대표의 타 GA 임직원 겸직 제한 기준 신설을 통해 소비자 보호를 위한 제재 조치의 실효성 제고
- ⇒ (검토결과) GA의 모집질서 확립을 위해 다양한 제도를 도입 해왔으며, 동 건의사항을 포함하여 추가 개선을 검토

④ 통신수단을 이용한 보험계약 해지 완화 (증장기 검토)

- (건의사항) 계약자의 사전 동의가 없는 보험계약도 계약자가 희망하는 경우 통신수단을 통해 계약해지할 수 있도록 개선
 - 보험업법은 계약자가 계약 체결 전 통신수단을 이용한 계약해지에 동의한 경우에 한하여 통신수단을 통한 보험계약 해지를 허용
- ⇒ (검토결과) 계약자가 사전 동의하지 않은 경우에도 통신수단을 통한 계약해지 허용이 필요하다는 건의에 공감하나,
 - 보험업법 개정 사항으로 증장기 추진이 불가피하며, 해약환급금이 고액인 경우 보완방식이 필요한지 여부도 검토 필요

⑤ 신용카드회원 모집시 경제적 이익 제공 합리화 (불수용)

- (건의사항) 신용카드 모집시 제공할 수 있는 경제적 이익을 온라인 카드발급의 경우(연회비 범위 내)와 동일하게 현실화
 - 지나치게 낮은 금액 규제(연회비의 100분의 10)로 인해 불법 모집이 성행하여, 현재 규제의 부작용이 더 커진 상황
- ⇒ (검토결과) 경제적 이익 제공 제한은 신용카드 과당모집 경쟁으로 인한 폐해를 방지하기 위한 제도로,
 - 가맹점 수수료 인상 등으로 전가될 우려 및 무분별한 카드 발급에 따른 사회적 비용 발생 등을 고려하여 신중한 접근이 필요

1. 옴부즈만 구성 및 임기

- ☐ (구성) 금융법령에 대한 전문지식 및 금융당국·업권으로부터의 독립성 등을 고려하여 외부 추천을 통해 7명 이내(현 5인) 위촉

* [2기 옴부즈만 명단] : ①장용성(위원장) 한국금융투자자보호재단 이사장, ②서정호 금융연 선임연구위원, ③최승재 대한변협 법제연구원장, ④김은경 한국외대 교수(現 금감원 소보처장), ⑤조성목 서민금융연구원장

- ☐ (임기) 임기는 2년, 1회에 한해 연임 가능

* 법적·신체적 장애, 비밀엄수위반 등 결격사유가 없는 한 신분보장

- ☐ (겸직금지) 정치활동 겸직, 이해관계 직무활동 등이 제한됨

2. 옴부즈만 직무범위

- ☐ (금융규제 점검) 「금융규제 운영규정」 준수 여부 및 옴부즈만 개선권고 등에 대한 후속조치 점검 등

- ☐ (고충민원 및 소비자보호) 불합리한 금융규제로 인한 금융회사 등의 고충민원 및 민원·소비자보호제도 관련 개선 권고 등

3. 고충민원 신청 및 처리절차

- ☐ (신청) 신청인은 고충민원 신청서를 금융규제민원포털, 금융협회, 금융현장소통반 등을 통해 제출

* 신청인 인적사항 등 누설, 신청 방해, 신청철회 강요 및 신청인 불이익 등 금지

** 금감원·유관기관의 소관업무인 경우에는 해당 기관이 처리 후 보고

- ☐ (처리절차) 관련 자료 제출·열람, 이해관계자 의견 청취 등을 거쳐 옴부즈만 회의에 회부

참고 2

제2기 금융위 음부즈만 명단

	성 명	현 직위	학 력	주요경력
위원장	 장용성(1953)	금융투자자 보호재단 이사장	▶ 전남대 행정학 학사 ▶ 美오클라호마대학 행정학 석사 ▶ 한성대 경영학 박사	▶ 한양대 경영대 특훈교수 ▶ 금융개혁회의 위원 ▶ 매일경제 대표이사 부사장 ▶ MBN 대표이사 부사장
은행	 서정호(1964)	금융연구원 연구위원	▶ 연세대 경영학과 ▶ 미 텍사스공과대 경영학 석사/박사	▶ 금융연 디지털금융연구센터장 ▶ 국가경제자문회의 위원 ▶ 금융감독자문위원회 위원 ▶ 하나금융지주 부사장
금 투	 최승재(1971)	대한변협 법제연구원 원 장	▶ 서울대 독어/법학 학사 ▶ 서울대 법학 석사/박사 ▶ 美컬럼비아 로스쿨(LLM)	▶ 대한상사중재원 중재인 ▶ 권익위 해석 자문단 위원 ▶ 한양대학교 법학과 겸임교수 ▶ 김앤장 법률사무소
보 험	 김은경(1965)	금감원 금융소비자 보호처장	▶ 한국외국어대 법학과 학/석사 ▶ 독일 만하임대 법학 박사	▶ 한국외대 법학전문대학원 교수 ▶ 금융감독원 분쟁조정위원 ▶ 한국소비자원 분쟁조정위원
소비자 · 중 소	 조성묵(1961)	서민금융 연구원 원 장	▶ 경기대 경제학 학사 ▶ 연세대 경제학 석사	▶ 금감원 서민금융지원국장 ▶ 한국은행 조사부, 금융결제부 ▶ SK루브리컨츠 고문

* 2기 음부즈만: '18.3월에 위촉되었으며 임기는 2년

참고 3

음부즈만 심의 금융행정지도 현황

□ 폐지 : 총 9건(금융위원회 4건, 금융감독원 5건)

구 분	번호	행정지도 제목(내용)	소관부서
금융위	1	투자자문업 모범규준(업무해설서 성격)	자산운용과
	2	투자일임업 모범규준(업무해설서 성격)	자산운용과
	3	신탁형 ISA 계약의 체결·운영 관련 행정지도(관행 정착)	자산운용과
	4	AML/CFT 관련 위험평가 및 위험기반접근법 처리 기준 (기 법제화, 업무규정)	FIU 제도운영과
금감원	1	금리인하요구권 운영 관련 유의사항 (기 법제화, 상호금융업권은 법제화 후 폐지)	저축은행감독국 (중소금융과)
	2	상호저축은행의 대부업체에 대한 대출한도 관련 행정지도(기 법제화, 감독규정)	저축은행감독국 (중소금융과)
	3	상호저축은행의 서민·취약 계층에 대한 대출취급 관련 유의사항(관행 정착)	저축은행감독국 (중소금융과)
	4	채무조정 채권의 자산건전성 분류 조정 기준(은행) (기 법제화, 감독규정)	은행감독국 (서민금융과)
	5	금융회사의 정보통신수단 등 전산장비 이용관련 내부통제 모범규준(관행 정착)	감독총괄국 (전자금융과)

□ 법제화 후 폐지 : 총 22건(금융위원회 8건, 금융감독원 14건)

구 분	번호	행정지도 제목	소관부서
금융위	1	투자일임형 ISA제도 운영에 관한 모범규준	자산운용과
	2	공모펀드의 온라인 판매 및 설정 관련 행정지도	자산운용과
	3	자산운용사의 자기 공모펀드투자 행정지도	자산운용과
	4	소규모펀드 정리 활성화 및 발생 억제를 위한 모범규준	자산운용과
	5	전문투자형 사모펀드의 금전 대여 업무 가이드라인	자산운용과
	6	겸영신탁회사의 토지신탁 취급제한	자산운용과
	7	금융그룹의 감독에 관한 모범규준	감독제도팀
	8	가상통화 관련 자금세탁방지 가이드라인	FIU 기획행정실
금감원	1	금융상품 통합 비교공시기준	금융소비자 보호감독국 (금융소비자정책과)

구 분	번호	행정지도 제목	소관부서
	2	금융소비자보호 모범규준	금융소비자 보호감독국 (금융소비자정책과)
	3	대출모집인 제도 모범규준	감독총괄국 (금융소비자정책과)
	4	상호저축은행의 비업무용 부동산 관련 행정지도	저축은행감독국 (중소금융과)
	5	채무조정 채권의 자산건전성 분류 조정 기준(보험)	보험감독국 (서민금융과)
	6	채무조정 채권의 자산건전성 분류 조정 기준(저축은행)	저축은행감독국 (서민금융과)
	7	채무조정 채권의 자산건전성 분류 조정 기준(여전)	여신금융감독국 (서민금융과)
	8	비청산 장외파생상품거래 증거금 교환 제도에 대한 가이드라인	자본시장감독국 (자본시장과)
	9	파생결합증권 판매시 투자자 숙려제도 및 자가진단표 시행 방안	자본시장감독국 (자본시장과)
	10	P2P대출 가이드라인* * 온라인투자연계금융업 등록 경과기관 및 일부 규제(투자한도 등)의 유예기간 동안에는 가이드라인을 유지하여 규율할 예정	IT핀테크지원실 (금융혁신과)
	11	대출 연체정보 등록 등에 대한 소비자 안내 가이드라인	신용정보평가실 (금융데이터정책과)
	12	채권추심 및 대출채권 매각 가이드라인	신용정보평가실 (금융데이터정책과)
	13	금융그룹의 감독에 관한 모범규준 관련 보고서식 제정에 따른 행정지도	금융그룹감독실 (감독제도팀)
	14	국세·지방세·4대보험 카드결제 관련 비정상적인 이익제공 유의사항 안내	여신금융감독국 (중소금융과)

□ 유지 : 총 8건(금융감독원 8건)

구 분	번호	행정지도 제목	소관부서
금감원	1	가계부채 종합 관리방안 시행을 위한 은행 대출구조 개선 촉진 세부 추진방안	은행감독국 (금융정책과)
	2	(보험)가계부채 구조개선 촉진을 위한 세부 추진방안	보험감독국 (금융정책과)
	3	상호금융권 가계부채 구조개선 촉진을 위한 세부 추진방안	상호금융감독실 (금융정책과)
	4	가계부채 관리방안 시행을 위한 상호금융 비주택 부동산 담보대출 LTV 기준 세부 추진방안	상호금융감독실 (금융정책과)
	5	CD시장 활성화를 위한 협조요청	은행감독국 (금융시장분석과)
	6	건강증진형 보험상품 개발·판매 가이드라인	보험감독국 (보험과)
	7	보험사기 예방 모범규준	보험사기대응단 (보험과)
	8	불법금융행위 예방을 위한 범금융권 공동홍보 협조요청	불법금융대응단 (전자금융과)