

## 모두 발언

2023. 6. 8. (목) 10:00~10:15 (15분)

동 자료는 보도 편의를 위해 제공해 드리는 것으로  
실제 발언내용과 차이가 있을 수 있습니다.

금융소비자보호처장  
김 미 영

## I 인사 말씀

안녕하십니까?

금융감독원 금융소비자보호처장 김미영입니다.

먼저 바쁘신 가운데 오늘 간담회에 참석해 주신  
각 금융협회 임원 및 금융회사 CCO 여러분  
진심으로 감사드립니다.

또한 한국소비자연맹 정지연 사무총장님과  
녹색소비자연대 은지현 상임위원님께도  
감사의 말씀을 드립니다.

제가 금소처장에 임명되고 약 한 달이 지났는데  
소비자보호를 위해 금소처장으로서 어떤 역할을 해야 할지  
지난 한 달 동안 고민이 많았습니다.

오늘 이 자리는  
그동안 제가 고민한 내용을 바탕으로,  
앞으로 금소처가 어떠한 분야에 중점을 둘 것인지  
주요 운영계획을 말씀드리고

소비자 보호를 위해서  
금감원과 금융업계가 함께 노력하자  
당부와 부탁의 말씀을 드리고자  
자리를 마련하였습니다.

## Ⅱ 금융소비자보호 현황

잘 아시다시피  
지난 몇 년간 소비자보호 관련 가장 큰 이슈는  
금소법 시행과 사모펀드 사태였다고 할 수 있습니다.

그동안 우리 모두가 금소법이 현장에 안착되도록 하는 한편,  
사모펀드 사태를 수습하는 데 주력해 왔으나,  
여전히 불완전판매 등으로 인한 민원과 분쟁이  
지속적으로 제기되고 있는 등

아직까지는 우리 금융산업이  
소비자로부터 충분한 신뢰를  
받지 못하고 있는 것도 사실입니다.

이는 소비자보호가 각 금융회사의 조직문화로  
자리잡지 못했기 때문이라고 생각합니다.

대규모 소비자 피해 사건을 수습하고  
제도적 장치를 도입하는 과정에서  
근본적인 대응보다는  
개별 현안 처리에 치우친 측면이 있었고

소비자보호를 비용요인이나 리스크요인으로만  
인식하여 소극적으로 대응하는 경향도 있었습니다.

앞으로 금감원은  
금융회사의 업무 전반에 걸쳐서  
소비자 중심의 문화가 정착되도록 하는 데 주력할 계획입니다.

금융회사도

소비자보호가 장기적 수익창출과 성장의 기반이 되는  
경쟁력의 원천이라는 점을 인식하고  
함께 노력해 주시기를 당부드립니다.

## Ⅲ 향후 중점 추진과제

이와 관련하여, 저희가 생각하고 있는  
금융소비자보호 중점 추진과제에 대해 말씀드리겠습니다.

### (1) 소비자보호 체계의 실질적 작동 여부 점검 강화

먼저, 소비자보호 체계가 실질적으로 작동하는지  
점검을 강화하겠습니다.

현재 금융회사는 금소법에 따른 소비자보호 체계의  
기본적인 틀은 어느 정도 갖춘 것으로 보입니다.

다만, 실제 금융상품의 개발, 판매, 사후관리 등 소단계에서  
이러한 체계가 제대로 작동하고 있는지에 대해서는  
여전히 다소간의 의문이 있습니다.

특히, 금소법상 설명의무가 대폭 강화되었으나  
소비자의 실질적인 이해를 돕기보다는  
형식적으로 필요한 서명을 받는데 중점을 두는 등

오히려 금융회사의 면책수단으로 활용되고 있다는  
지적이 제기되고 있습니다.

이에 금융위원회 및 업계와 함께  
소비자의 행동편향이나 정보수용능력 등을 고려한  
소비자 친화적인 설명 환경이 조성될 수 있도록  
최대한 노력해 나가겠습니다.

아울러, 소비자보호 실태평가에 있어서도  
소비자보호 장치가 제대로 기능을 발휘하고 있는지를  
보다 심도 있게 점검하겠습니다.

또한 소비자보호가 보다 실효적으로 이루어지도록  
금소처와 각 업권별 감독·검사부서 간에  
소통과 협력을 강화할 것입니다.

이를 위해 금소처의 민원 및 판매분석 정보를 적시에 공유하여  
감독·검사업무 등에 반영되도록 하고,  
소비자보호와 관련한 이사회나 경영진 면담 또는 현장점검도  
공동으로 실시해 나가도록 하겠습니다.

금융회사도 소비자보호 체계 작동 여부를  
자체적으로 점검하고 보완하는 노력을  
기울여 주시기를 부탁드립니다.

## (2) 취약계층을 상대로 한 민생금융범죄에 총력 대응

다음으로 불법사금융, 보이스피싱 등  
취약계층을 상대로 한 민생금융범죄에  
총력 대응하겠습니다.

고금리·고물가 등 어려운 경제상황을 악용한  
금융사기나 불법사금융으로  
국민의 피해가 계속되고 있습니다.

이러한 범죄는  
취약계층의 삶 자체를 위태롭게 할 수 있어  
무엇보다 피해구제와 예방이 중요하고

또한 이러한 불법행위가  
금융시스템을 매개로 이루어지고 있는 만큼  
금융업계와 관계기관 모두 시급히 대처해야 할  
주요 과제가 되고 있습니다.

이에 금감원은  
금년 10월까지 「불법사금융 특별근절기간」을 운영하여  
불법사금융 피해를 신속하게 수사의뢰하고

피해자에게 법률과 금융지원 제도를 안내하는 등  
소비자 피해 근절을 위해 총력을 기울이겠습니다.

또한 「가상자산 연계 투자사기 신고센터」를 설치하여  
제도 공백기를 틈탄 코인 관련 투자사기에  
수사기관과 함께 신속·엄정 대응하겠습니다.

필요시 소비자경보 발령 등을 통해  
피해 확산을 차단하는 한편,

피해현황이나 피해발생의 양태 등을 파악하고  
유관부서와 공유하여  
향후 가상자산 관련 감독·검사업무에도 반영되도록 하겠습니다.

각 금융회사도

고객과의 **최접점**에서 금융거래를 직접 수행하는 만큼  
**FDS 고도화** 등을 통해 **이상금융거래**를 철저히 감시하는 등  
**금융사기** 예방을 위해 적극 노력해 주시고

특히 금융회사나 임직원을 **사칭**하는 광고 등 **불법행위**에 대해  
적극 **수사**를 의뢰하는 등  
당사자로서 보다 능동적으로 대응해 주시기 바랍니다.

### (3) 근원적 금융분쟁 감축을 위한 사전 예방 활동 강화

다음으로

근원적 **금융분쟁 감축**을 위한  
사전 **예방 활동**을 강화하겠습니다.

최근 금감원은 업무처리 방식 개선을 통하여  
**분쟁처리 속도**를 높이는 등  
민원 감축 노력을 지속하고 있습니다.

그러나 보다 **근원적으로 민원·분쟁**을 감축하기 위해서는  
**사전예방 활동**이 무엇보다 중요하다고 생각합니다.

먼저, 최근 증가하고 있는 **실손보험** 분쟁과 관련하여  
주요 금융회사에 대한 **전담 RM**을 지정해서  
**민원발생 요인**을 조기에 탐지하고  
**신속히 공유**하는 체계를 마련하겠습니다.

또한 소비자를 대상으로  
**의료정보 알리미 서비스**를 **확대**하고  
보험설계사 대상 분쟁사례 교육을 실시하는 등  
**민원예방 노력**을 강화해 나갈 것입니다.

금융회사도

**새롭게 인지된 민원발생요인**은  
저희 금감원과 **공유**하는 한편,

필요한 경우 **상품개발**에 반영하거나  
**판매직원 교육**을 강화하는 등  
**민원예방**에 보다 **적극적으로 동참**해 주시기 바랍니다.

### (4) 금융의 디지털 전환에 대응한 소비자보호 강화

다음으로

**디지털 혁신** 과정에서  
**새로운 유형의 소비자피해**가 발생하지 않도록  
선제적으로 대응해 나가겠습니다.

**예금·대출 중개플랫폼** 등  
새로운 서비스의 출현과 관련하여  
**소비자의 이익에 부합하는 알고리즘 요건**을 갖추고 있는지,  
**이용약관**은 적정하게 작성되어 있는지 등을  
면밀하게 살펴볼 것입니다.

**비대면 거래 확대**에 대응하여  
**온라인상에서도 소비자**에게  
**효과적으로 설명**이 이루어질 수 있도록  
전산시스템의 조속한 구축도 유도해 나겠습니다.

금융회사도 금융의 디지털화 과정에서  
**예상치 못한 소비자 피해**가 발생할 우려는 없는지  
면밀히 살펴보고 **신속히 대응**해 주시기 바랍니다.

#### (5) 금융소비자 역량 제고 및 합리적 금융생활 지원

끝으로,  
금융소비자가 합리적인 금융생활을 영위하도록 지원하고  
소비자의 금융역량을 강화해 나가겠습니다.

금융소비자보호 체계가 제대로 작동하기 위해서는  
금융회사 내 소비자보호 문화 정착과 함께  
소비자의 금융역량을 높이는 것도 매우 중요합니다.

금감원은  
금소법에 따라 처음으로  
금융역량조사를 실시하고  
이를 바탕으로 금융위 등 관계기관과 함께  
장기적인 금융교육정책 방안을 마련해 나갈 것입니다.

또한 코로나19로 위축된 대면 금융교육을 정상화하고  
전국민이 손쉽게 금융교육을 접할 수 있도록  
디지털 금융교육 콘텐츠도 확충해 나갈 예정입니다.

아울러  
고령층, 장애인, 이주민 등 취약계층에 대해서는  
금융사랑방버스 운영 등을 통해  
직접 찾아가는 금융교육 및 서민금융상담 등을  
지원할 계획입니다.

한편으로는,  
취약계층 지원이나 사회적 가치가 있는 상품 개발을 유도하고,  
새희망홀씨 등 서민금융상품 공급을 확대하는 한편,  
소비자의 금융웰빙에 필요한 금융정보를  
지속적으로 제공해 나가겠습니다.

금융회사도  
코로나19로 위축된 1사1교 등 대면교육을 정상화하고  
소비자 정보제공 확대에 힘써주시는 한편  
서민금융 공급 확대 노력이  
일회성 이벤트에 그치지 않도록  
지속적으로 추진해 주실 것을 부탁드립니다.

## IV 맺음말씀

지금까지 금융소비자보호 중점 추진과제에 대해  
대략적으로 말씀드렸고

보다 자세한 내용은  
준비된 자료를 통해서 말씀드리겠습니다.