

보도	2023.6.8.(목) 10:00	배포	2023.6.7.(수)
----	--------------------	----	--------------

담당 부서 (총괄)	금융소비자보호총괄국	책임자	국 장	이영로	(02-3145-5700)
	소비자보호총괄팀	담당자	팀 장	박성주	(02-3145-5680)
	금융민원총괄국	책임자	국 장	서정보	(02-3145-5530)
	금융민원총괄팀	담당자	팀 장	윤세영	(02-3145-5510)

금융소비자보호처장 소비자 중심의 문화 정착과 민생범죄 근절 의지 천명
 - 취임 후 첫 공개행사로 전업권 금융회사 CCO 간담회를 개최하여
 금융소비자보호 중점 추진과제를 설명하고 금융회사의 협력과 동참을 당부 -

- 주요 내용 -

- 김미영 금융소비자보호처장은 취임('23.5.3.) 이후 가진 첫 번째 공식 행사로 6개 금융협회 및 42개 주요 금융회사 CCO와의 간담회를 개최하여
 - 금융소비자보호 부문 중점 추진과제를 설명하고 금융회사의 협력과 동참을 당부하는 한편, 업계 및 소비자단체 의견을 청취하였음
- 이 자리에서 김미영 금소처장은 향후 금융회사 업무 전반에 소비자 중심의 문화가 정착되도록 하는 데 주력할 것이라며
 - 금융회사도 소비자보호가 비용요인이나 리스크요인이 아니라 장기적 수익창출과 성장의 기반이 되는 경쟁력의 원천이라는 인식을 가지고 함께 노력해 줄 것을 당부하였음
- 향후 금감원의 금융소비자보호 부문 중점 추진과제로,
 - 소비자보호 체계가 실질적으로 작동하는지를 중점 점검하여 개선을 유도하는 한편, 금소법상 강화된 설명의무가 금융회사의 면책수단으로 활용되지 않도록 소비자 친화적인 상품설명 환경이 조성될 수 있도록 노력할 계획이고,
 - 이 과정에서 소비자보호가 보다 실효적으로 이루어질 수 있도록 금소처와 감독·검사부서 간 연계를 강화하겠다는 방침을 밝혔음
 - 또한 금융사기나 불법사금융으로 인한 국민 피해를 막는 일을 소비자보호 부문의 핵심과제로 설정하여 강력히 대응해 나가겠다고 하였음
 - 아울러 근원적인 민원예방 노력과 금융의 디지털 전환에 대응한 소비자 보호 활동을 강화하고, 소비자 역량제고에도 힘을 계획임을 표명하였음

I 간담회 개요

- (배경) 신임 금융소비자보호처장으로서 금감원의 금융소비자보호 관련 중점 추진과제를 설명하고 금융회사의 협력과 동참을 당부하기 위하여 간담회를 실시
- (일시) '23. 6. 8.(목) 10:00~11:00
- (장소) 금융감독원 9층 대회의실
- (참석자) 금감원, 금융협회 및 주요 금융회사 CCO 등 50여명
 - 금감원 : 김미영 금소처장, 김범준 부원장보, 금소처 부서장
 - 소비자단체 : 정지연 한국소비자연맹 사무총장
은지현 녹색소비자연대 상임위원
 - 금융협회 : 6개 금융협회(은행연합회, 금투협회, 생보협회, 손보협회, 여신협회, 저축은행중앙회) 소비자보호 담당임원
 - 금융회사 : 각 업권 주요 금융회사 CCO 42명
 - [은행] 국민, 신한, 우리, 하나, SC, 농협, 기업, 수협, 부산, 광주, 카카오
 - [증권] 미래, NH, 한국, 삼성, 하나, KB, 신한, 키움, 메리츠
 - [생보] 삼성, 교보, 한화, 신한, 농협, 미래, KB
 - [손보] 삼성, 현대, DB, 메리츠, KB, 한화, 롯데
 - [저축] SBI, OK, 한투, 웰컴
 - [카드] 신한, 삼성, 국민, 현대

Ⅱ 금융소비자보호처장 모두발언 주요내용

- 그동안 금소처는 금소법의 원활한 시행, 사모펀드 사태의 수습과 같은 당면 **현안 해결**에 주력하여 상당한 성과를 보였으나
 - 불완전판매 등으로 인한 민원과 분쟁이 지속적으로 제기되는 등 아직까지는 우리 금융산업의 **소비자보호 수준**이 소비자들로부터 충분한 **신뢰**를 받고 있다고 하기에는 **부족함**이 있음
- 이는 **금융소비자보호**가 금융회사의 **조직문화**로 자리잡지 못한 데 주로 기인하는 것이라고 생각함
 - 대규모 소비자피해를 수습하고 제도적 장치를 도입하는 과정에서 **근본적인 해결책**보다는 **개별 현안 처리**에 치우친 측면이 있었고
 - **소비자보호**를 **비용요인(cost factor)**이나 **리스크요인(risk factor)**으로만 인식하여 **소극적**으로 대응한 경향도 있었음
- 앞으로 금감원은 금융회사의 업무 전반에 걸쳐 **소비자 중심의 문화**가 정착되도록 하는 데 주력할 것이며
 - 금융회사도 **소비자보호**가 **장기적 수익창출**과 **성장의 기반**이 되는 **경쟁력의 원천**이라는 인식을 가지고 함께 노력해 줄 것을 당부드립니다
- 이와 관련하여 향후 **민생금융범죄 총력 대응** 등 5가지 과제를 중점 추진해 나갈 계획임
 - ① 소비자보호 체계의 실질적 작동 여부 점검 강화
 - ② 불법사금융 등 취약계층을 상대로 한 민생금융범죄에 총력 대응
 - ③ 근원적 금융분쟁 감축을 위한 사전 예방 활동 강화
 - ④ 금융의 디지털 전환에 대응한 소비자보호 강화
 - ⑤ 금융소비자 역량 제고 및 합리적 금융생활 지원

Ⅲ 금융소비자보호 중점 추진과제

① 소비자보호 체계의 실질적 작동 여부 점검 강화

- 소비자보호 실태평가 시 금소법 이행에 필요한 **소비자보호 장치**가 제대로 기능을 **발휘**하고 있는지 **중점 점검**하여 **개선 유도***
 - * 실태평가 대상 외 소형사 등 금융회사가 원하는 경우 별도 컨설팅 제공
- 소비자의 **행동편향**, **정보수용능력** 등을 고려하여 소비자가 금융상품 및 계약 내용을 더 잘 이해할 수 있도록 **소비자 친화적 상품설명 환경** 조성 노력
 - * 금소법상 설명의무가 소비자의 설명내용 이해 여부보다는 서명을 받는데 중점을 두는 등 금융회사 중심으로 운영되어 소비자의 부담과 불편을 초래한다는 지적
- **소비자보호**가 보다 **실효적**으로 이루어지도록 **금소처**와 각 업권별 **감독·검사부서** 간 **소통·협업** 등 **유기적 연계** 강화
 - 금소처의 **민원** 및 **판매분석 정보**를 적시에 **공유**하여 **감독·검사업무**에 반영하고, 소비자보호 관련 **이사회·경영진 면담** 및 **현장점검도 공동 실시**

• [당부사항] 금융회사도 소비자보호 체계 작동 여부를 자체적으로 점검 및 보완

② 불법사금융 등 취약계층을 상대로 한 민생금융범죄에 총력 대응

- 금년 10월까지 「**불법사금융 특별근절기간**」*을 운영하여 불법사금융 피해를 신속히 수사의뢰하는 등 **집중 단속**
 - * 불법금융광고 신속 적발차단, 불법사금융 피해확인 즉시 수사의뢰, 피해예방 대국민홍보 강화
- 「**가상자산 연계 투자사기 신고센터**」를 운영하여 제도 공백기를 틈탄 **코인** 관련 투자사기 등에 수사기관과 함께 **신속·엄정** 대응
 - 필요시 **소비자경보 발령** 등을 통해 **피해확산**을 차단하는 한편
 - **피해 현황**이나 **피해발생의 양태** 등을 면밀하게 파악하고 유관 부서와 공유하여 향후 **가상자산** 관련 **감독·검사업무**에 반영
- 금융회사의 자발적인 **보이스피싱 감축노력**을 평가할 수 있는 지표를 마련하는 등 **보이스피싱 예방노력** 강화 유도

- **[당부사항]** 금융회사도 금융사기 대응 관련 **인적자원** 투입을 **확대**하고 **FDS를 고도화**하여 **이상금융거래** 발생 시 **신속하게 대처**
 - 금융회사나 임직원을 사칭하는 광고 등 **불법행위**에 대해서도 **적극 수사를 의뢰**하는 등 당사자로서 보다 **능동적으로** 대응

③ 근원적 금융분쟁 감축을 위한 사전 예방 활동 강화

- 민원·분쟁 **확산 차단**을 위해 주요 금융회사 대상 **전담 RM**을 지정하고 **민원유발요인** 조기 탐지 및 **신속 공유 체계** 구축
- 소비자 대상 **의료정보 알리미 서비스*** 확대, **모집종사자 교육**** 강화 및 **민원다발 금융회사 대상 현장 컨설팅***** 등 추진
 - * (예) 실손보험 가입자 대상 분쟁이 빈발하는 수술유형과 관련하여 핵심 의학지식 제공
 - ** 의료정보 및 분쟁조정 사례 등을 교육하여 소비자에게 정확하게 전달토록 유도
 - *** 분쟁예방 및 민원관리 프로세스를 점검하고 개선사항을 발굴·제안

- **[당부사항]** 금융회사도 새롭게 인지한 **민원발생요인**을 감독당국과 **적극 공유**하고, 필요한 경우 **상품개발**에 반영하거나 **판매직원 교육**을 강화하는 등 **민원 예방**을 위해 **적극 노력**

④ 금융의 디지털 전환에 대응한 소비자보호 강화

- 예금·대출중개플랫폼 등 **新금융거래채널**에 대한 **인적·물적 요건** 및 **소비자와의 이해상충 방지 요건*** 등 **심사 강화**
 - * (예) 금융상품 검색 시 소비자에게 유리한 순서대로 상품이 노출되는지 여부 점검
- 비대면 거래 확대에 대응하여 **온라인상에서도** 소비자에게 **효과적인 설명**이 이루어질 수 있도록 **전산시스템의 조속한 구축**을 유도
- 새로운 **상품·서비스** 도입 관련 **소비자 피해**가 발생하지 않도록 소비자보호 관점에서 **엄격하게 약관 심사**

- **[당부사항]** 금융회사도 금융상품 판매채널 다변화 등 **금융의 디지털 전환**에 따른 **소비자 피해가능성** 등에 대한 **자체 모니터링** 및 대응 강화
 - 온라인 상품가입 시 **효과적 설명**이 가능하도록 **전산시스템 정비**

⑤ 금융소비자 역량 제고 및 합리적 금융생활 지원

- 금소법에 따라 처음으로 **금융역량 조사**를 실시하고, 이를 바탕으로 금융위 등 관계기관과 함께 **장기적인 금융교육정책 방향 수립**
- 코로나19로 위축된 **대면 금융교육**을 **정상화**하고, **국민이 손쉽게 금융교육**을 접할 수 있도록 **디지털 금융교육 콘텐츠*** 확충
 - * (예) 고령층 실습형 금융프로그램 도입
- 고령층, 장애인, 이주민 등 **취약계층** 대상 **금융사랑방버스** 운영 등을 통해 **직접 찾아가는 금융교육** 및 **서민금융상담** 등 지원
- 금융회사의 **상생금융상품 개발 유도***, **새희망홀씨 공급 확대** 및 **금융꿀팁** 등 소비자의 **금융웰빙**에 필요한 **금융정보** 지속 제공
 - * 소비자와 고통분담·이익나눔 성격이 있는 신상품 우수사례 선정 및 금감원 홈페이지 게시(1년)

- **[당부사항]** 금융회사도 코로나19로 위축된 **1사1교** 등 **대면교육**을 **정상화**하고, 소비자의 **자산관리** 관련 **유용한 금융정보***에 대한 **안내**를 강화
 - * 금융상품 만기도래, 투자성상품 손익내역, 각종 연금관리제도
 - 새희망홀씨 등 **서민금융 공급 확대 노력**이 **일회성 이벤트**에 그치지 않도록 **지속성** 있게 추진

IV 참석자 발언 내용

□ 한국소비자연맹 정지연 사무총장은

- 소비자가 금융기관에 가장 바라는 바는 무엇보다 “**믿고 거래할 수 있는 환경**을 조성해 달라”는 것이라고 하면서
- 이를 위해 **소비자보호가 금융회사 문화**로 정착되도록 하겠다는 방침에 공감한다고 밝힘

- 또한 **민원**이나 **소비자 불만**이 제기되면 “그런 불만이 왜 제기되었는지?”를 **소비자 입장에서** 먼저 생각하는 태도를 가져준다면 **소비자 신뢰**를 높일 수 있을 것이라고 하였음
- 아울러 소비자를 바라볼 때 **영업**의 대상으로만 접근하기보다는, **소비자의 금융생활**을 도와주는 **동반자** 역할을 해 줄 것을 당부하였음

□ 녹색소비자연대 은지현 상임위원은

- 기업들이 ESG 이슈를 대할 때와 같이, 금융회사도 소비자보호를 바라볼 때 ‘**비용이 들어가는 일**’로만 생각하는 경향이 있다고 하면서
 - 앞으로는 **소비자보호**에 얼마나 적극적인지가 **우수한 금융기관**을 구분하는 **기준**이 될 것이라며 소비자보호에 힘써 줄 것을 당부하였음
- 또한 불법사금융과 보이스피싱 수법이 날로 교묘해지고 있으므로 **피해 현황과 양상**에 대한 **교육·홍보***에 신경을 써 줄 것과 함께
 - * 소비자운동의 경험상 소비자 피해예방에는 사례를 알려주는 것이 효과적
 - **금융의 디지털화**와 관련하여 **예상치 못한 피해** 발생이나 소비자별 **디지털 격차** 문제에도 관심을 가져 줄 것을 당부하였음

□ 한편, 6개 금융협회 소비자보호 담당 임원들이 각 업권을 대표하여,

- 금융업계도 소비자보호를 **최우선 과제**로 인식하고 소비자 중심의 경영 **패러다임 정착**을 위하여 힘쓰고 있다고 하면서
 - 앞으로 금소법에 따른 소비자보호 체계가 **효과적으로 작동**하는지 자를 점검하고 **미흡사항**을 **보완**해 나갈 예정이라고 밝힘
- 또한 민원감축, 소비자 안내 강화, 금융교육 활성화 등 소비자보호 관련 현안에 있어 감독당국과 **긴밀히 협력**해 나가겠다고 하면서
 - 감독당국도 **현장의 애로사항**을 청취하고 필요한 **가이드라인**이나 **해석**을 제공하는 등 **업계를 적극 지원**해 줄 것을 요청하였음

<담당부서>

금융소비자보호총괄국 소비자보호총괄팀	책임자	국 장	이영로	(02-3145-5700)
	담당자	팀 장	박성주	(02-3145-5680)
상품심사판매분석국 금융상품총괄팀	책임자	국 장	김범수	(02-3145-8220)
	담당자	팀 장	이창규	(02-3145-8228)
민생금융국 민생금융총괄팀	책임자	국 장	이명규	(02-3145-8270)
	담당자	팀 장	신동호	(02-3145-8266)
연금감독실 연금감독팀	책임자	실 장	김봉균	(02-3145-5180)
	담당자	팀 장	최은실	(02-3145-5190)
금융교육국 금융교육기획팀	책임자	국 장	이상아	(02-3145-5970)
	담당자	팀 장	김태훈	(02-3145-5972)
포용금융실 서민·고령자포용팀	책임자	실 장	허진철	(02-3145-8410)
	담당자	팀 장	지행호	(02-3145-8412)
금융민원총괄국 금융민원총괄팀	책임자	국 장	서정보	(02-3145-5530)
	담당자	팀 장	윤세영	(02-3145-5510)
분쟁조정1국 분쟁조정기획팀	책임자	국 장	구본경	(02-3145-5210)
	담당자	팀 장	권재순	(02-3145-5212)
분쟁조정2국 분쟁조정기획팀	책임자	국 장	이무열	(02-3145-5750)
	담당자	팀 장	주요한	(02-3145-5239)
분쟁조정3국 분쟁조정기획팀	책임자	국 장	황승기	(02-3145-5720)
	담당자	부국장	문상석	(02-3145-5712)
금융사기전담대응단 금융사기대응총괄팀	책임자	국 장	임정환	(02-3145-8150)
	담당자	팀 장	김세모	(02-3145-8130)
보험사기대응단 조사기획팀	책임자	실 장	조정석	(02-3145-8730)
	담당자	팀 장	김정운	(02-3145-8888)