금융감독원	**보 도 자 료**	금융은 튼튼하게 소비자는 행복하게

보도	2023.12.6.(수) 조간	배포	2023.12.5.(화)

담당부서	금융소비자보호총괄국 소비자보호총괄팀	책임자	국 장	이길성	(02-3145-5700)
		담당자	팀 장	박성주	(02-3145-5680)

금융소비자 권익 제고를 위한 「공정 금융」 확립 추진 계획

금융관행 전반을 금융소비자 눈높이에서 재검토하여
공정한 금융거래 질서를 확립해 나가겠습니다.

– 주요 내용 –

□ 최근 어려운 경제상황하에서 금융회사가 **우월적 지위**를 이용하여 **소비자 권익**보다 **회사 이익** 추구에만 몰두한다는 비판이 거세지는 가운데

○ 금융회사와 소비자 간 **기울어진 운동장**을 바로잡아 보다 **공정한 거래질서**를 확립할 필요가 있다는 지적이 제기되고 있습니다.

□ 이에 금융감독원은 금융소비자보호처에 **금융소비자보호처장**을 위원장으로 하는 **「공정 금융 추진위원회」**를 설치하고

○ **불공정 금융관행 발굴** 및 **개선** 등 **공정한 금융거래 질서** 확립을 위해 필요한 조치를 신속하게 시행해 나가고자 합니다.

□ **「공정 금융 추진위원회」**는 현장과 소비자를 **찾아가는 의견수렴**, 온라인 **신고센터** 운영 등 다양한 방법으로 **소비자 눈높이**에서 **불공정한 금융 관행**을 적극 발굴·개선할 계획입니다.

○ 우선 **금리·수수료** 산정 시 소비자에게 부당하게 **비용을 전가**하거나 합리적 근거 없이 소비자를 **차별**하는 행위를 적극 발굴·개선하고

○ 아울러 **금융플랫폼** 업체들이 우월적 지위를 기반으로 협상력이 낮은 상대방에게 **수수료를 차별**하거나 **거래조건을 강요**하는 등의 불공정행위가 있는지도 적극적으로 살펴 개선해 나가겠습니다.

Ⅰ 추진 배경

□ 금융부문은 본질적으로 회사와 소비자 간 **정보력**과 **협상력**의 차이가 상당하고, 이로 인해 **금융거래 과정**에서 소비자가 **공정하지 못한 처우**를 받을 소지가 내재되어 있습니다.

○ 특히 이러한 **불공정 소지**는 **금융거래 관행** 곳곳에 녹아 있어 **법규**상 **규율**을 강화하는 것만으로는 **해소**하는데 **한계**가 있습니다.

□ 이에 그동안 금융당국은 금융부문 내 **불공정한 금융관행**을 개선하고 **소비자권익**을 제고하기 위해 지속적으로 노력하여 왔습니다.

○ 그러나 여전히 금융회사가 소비자 대비 **우월적 지위**를 남용하는 사례 또는 **불공정한 금융관행**이 만연해 있다는 시각과 함께

- 금융 현장 곳곳에서 **기울어진 운동장**을 바로잡아 보다 **공정한 거래질서**를 확립할 필요가 있다는 지적이 제기되고 있습니다.

□ 특히 **금리·수수료**와 관련하여 **부당하게** 비용을 **소비자에게 전가**하거나 합리적 근거 없이 소비자를 **차별적으로 대우**하는 행위 등이 여전하고

○ 금융의 디지털화 등으로 **플랫폼**의 **지배력**이 점차 **확대**되는 가운데,

- **금융플랫폼**이 **우월적 지위**를 기반으로 협상력이 낮은 상대방에게 특정 **거래조건**을 **강요**하는 등 **불공정 영업행태**가 발생할 소지가 크다는 우려도 제기되고 있습니다.

○ 또한 회사 편의적 **보험금 부지급** 결정, **부당한 채권추심** 등 소비자의 **정당한 권리행사**를 **저해**하거나, 소비자의 권익보다 **계열사·대주주의 이익**을 우선하는 영업관행도 개선해야 한다는 목소리가 높습니다.

➡ 금융감독원은 **공정한 금융거래 질서 확립**을 위해 현행 금융관행 전반을 **소비자의 눈높이**에서 **재검토**하여 **불공정 관행**을 적극 개선해 나가고자 합니다.

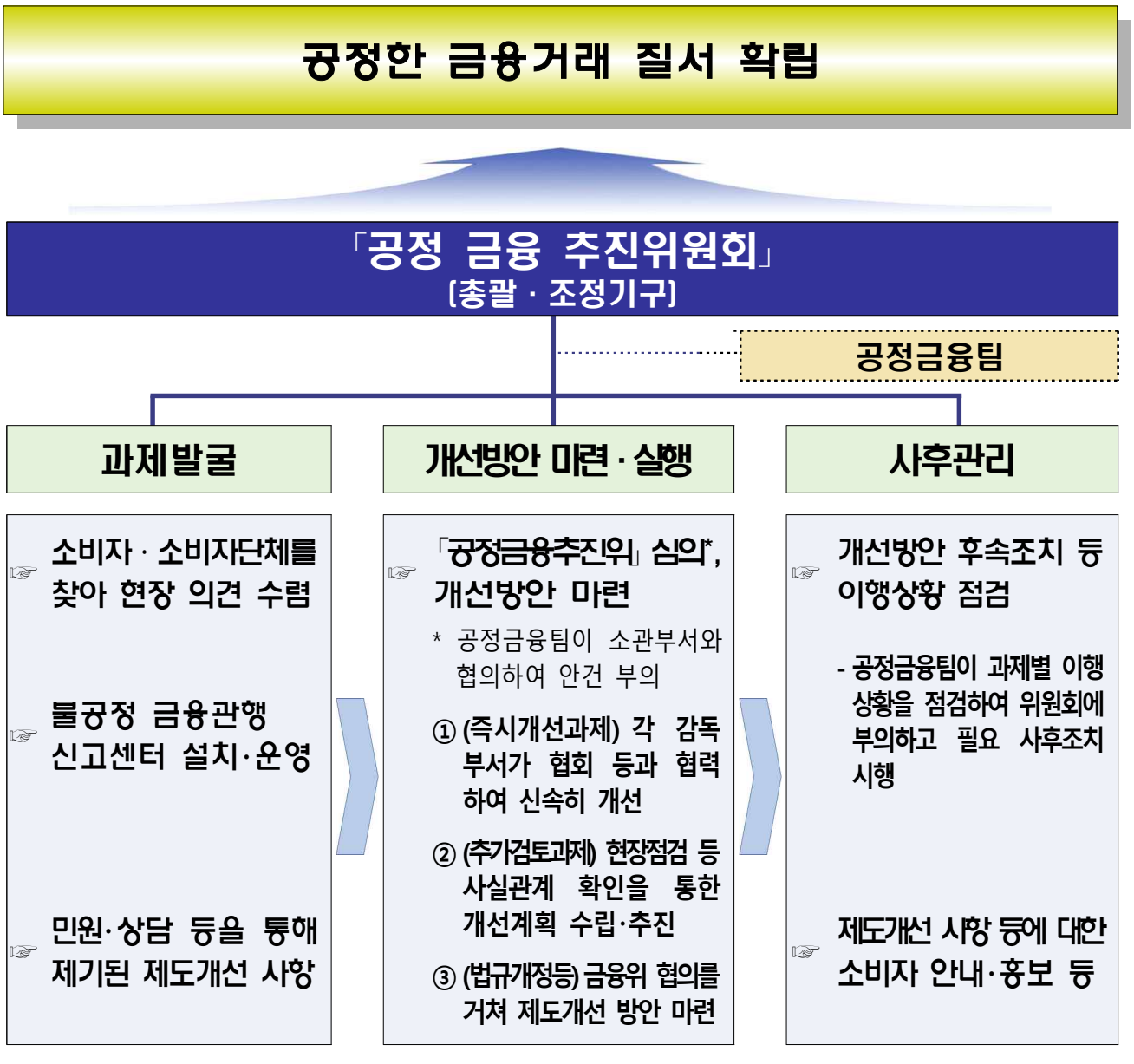
Ⅱ 「공정 금융」 확립 추진 계획

◇ 공정한 금융질서 확립을 위한 총괄·조정기구로 「**공정 금융 추진위원회***」를 설치하고 동 위원회 지원 **전담 조직(공정금융팀)**을 신설

* 위원회는 금융소비자보호처장이 주관하되 외부 전문가도 위원으로 위촉

◇ ①**[과제 발굴]** – ②**[개선방안 마련·실행]** – ③**[사후관리]**의 3단계를 통해 **불공정 금융관행 개선** 등 필요한 조치를 **체계적이고 신속하게** 실시

◇ 먼저 **금리·수수료** 관련 **부당하게 비용을 산정·전가**하거나 **차별적으로 대우**하는 행위 등을 **우선 추진과제**로 집중 발굴·개선할 계획



1 추진 체계

□ 먼저, **금융소비자**와 **금융회사** 간 **공정한 금융거래 질서** 확립을 위한 총괄·조정기구로 **금융소비자보호처**에 **「공정 금융 추진위원회」**(위원장 : 금융소비자보호처장, 이하 「위원회」)를 설치하겠습니다.

○ 「위원회」는 불공정 금융관행 등 주요 개선과제별 **제도개선** 방안 등 필요 조치를 **심의**하는 한편 **개선방안 이행상황**을 **점검**하는 기구로서

○ **금융소비자보호처장**(부원장)이 주재하고 **금소처** 소속 부원장보 및 안건별 **감독·검사** 소관 **부원장보** 등이 위원으로 참여하며,

- 보다 다각적이고 심층적인 논의가 이루어질 수 있도록 **금융소비자 권익** 및 **소비자**와 **금융회사** 간 **거래의 공정성** 문제에 식견을 가진 **학계** 또는 **언론계** 인사를 **외부위원**으로 위촉할 계획입니다.

□ 아울러 「위원회」 지원을 위한 **전담조직**(「공정금융팀」)도 설치하여 자체적인 **개선과제 발굴**, **우선 추진과제** 선정, 부서간 **협의·조정**, **성과관리** 등 **체계적 과제관리** 기능을 수행하도록 하겠습니다.

[참고]

「공정 금융 추진위원회」 설치(안)

■ **위원** : 금융소비자보호처장(위원장), 금융소비자보호처 부원장보(2), 안건 소관 부원장보, 외부위원(2)

■ **간사** : 금융소비자보호총괄국장

■ **기능** : 공정한 금융관행 확립 관련 주요 안건 심의, 추진상황 점검 등

■ **운영방식** : 회의는 월 1회 개최를 원칙으로 하되 위원장이 필요시 수시 소집

■ **운영기간** : '23.12.6. ~ '24.12.31.(잠정)

□ 한편, 「위원회」 외부위원은 **고려대학교 법학전문대학원 이병준 교수**와 **KBS 박종훈 기자**를 위촉할 계획입니다.

○ **이병준 교수**는 **소비자보호** 분야에 전문성이 있는 **법학 전문가**로서 특히 **금융의 디지털화**와 **소비자 보호**에 관한 식견을 토대로 위원회 활동에 기여할 것으로 기대됩니다.

- **이 교수**는 「위원회」 출범과 관련하여 "금융의 플랫폼화 등 금융 환경이 빠르게 변화하는 가운데, 금융거래의 편의성 제고 못지 않게 공정성 강화도 매우 중요하다"는 의견을 제시하였습니다.

○ **박종훈 기자**는 **경제 전문 언론인**이자 **유튜브 인플루언서**로서 경제 전반에 관한 이해도가 높을 뿐만 아니라 어려운 **경제이슈**를 **소비자 눈높이**에서 쉽게 전달하기 위해 노력해 왔습니다.

- **박 기자**는 "공정한 금융거래 관행이란 어렵고 추상적인 개념이 아니라 상식에 맞는 일처리라고 생각한다"며, "금융소비자 입장에서 상식에 부합하는 금융관행이 뿌리내리기를 기대한다"는 입장을 밝혔습니다.

2 과제 발굴

☑ **소비자**가 금융거래 과정에서 **피부로 느끼는 불공정한 관행**을 파악하기 위해 ①**소비자단체 등 현장의 목소리**를 폭넓게 청취하고, ②**온라인 신고센터**를 운영하는 한편, ③**민원 등을 통해 제기된 제도개선 사항**도 적극 발굴할 계획

① 소비자·소비자단체 등 현장을 찾아가는 의견수렴

○ 소비자권익 문제에 전문성이 있는 **소비자단체** 등으로부터 **소비자 시각**에서 **불공정** 소지가 있는 사항에 관한 의견을 접수하기 위해

- 금융소비자보호처 내 **전담조직**이 금융소비자(단체) 등과 **찾아가는 간담회**를 실시하고 제도개선 사항을 적극 발굴할 계획입니다.

2 「불공정 금융관행 신고센터」 설치·운영

○ 금융감독원 홈페이지에 **「불공정 금융관행 신고센터*」**를 설치하여 금융관행에 관한 **소비자의 목소리**에 적극 귀를 기울이겠습니다.

* 집중적인 제보 접수 및 실효성 있는 개선이 이루어질 수 있도록 '24년말까지 한시적으로 운영하되 상설화 여부는 운영 상황을 보아가며 추후 결정

3 민원·상담* 등을 통해 제기된 제도개선 과제 발굴

* 금융민원센터, 중소기업 금융애로 상담센터 등

○ 금융소비자보호처의 **민원·상담** 업무 수행 시 개별 민원 해결에 그치지 않고 **민원**에 내재된 불공정 관행을 근원적으로 **해소**하기 위한 **제도적 개선 방안**을 적극 발굴하여 추진해 나가겠습니다.

- 특히, 관계 법규 등에 비추어 불법·부당하다고 보기는 어렵더라도 **소비자 입장**에서 **불공정**하게 느껴질 여지가 있는 경우 적극적으로 **과제화**하여 **제도개선**을 추진하겠습니다.

○ 아울러 각 업권 감독·검사국도 업무수행 과정에서 파악된 **제도개선 필요사항**을 **소비자 시각**에서 전향적으로 발굴하도록 하겠습니다.

3 개선방안 마련·실행

□ 공정금융 추진 전담 조직인 **'공정금융팀'**이 추진과제를 발굴하여 **소관부서*** 검토 등을 거쳐 **「위원회」**에 부의하고

* 사안에 따라 소관 감독·검사국 또는 금소처 소관부서 등

○ **「위원회」** 심의를 거쳐 **확정된 개선방안**은 금감원 내 관련부서가 **유기적으로 협력**하여 조속히 추진해 나갈 계획입니다.

① **[즉시개선 과제]** 먼저, **즉시 개선**이 가능한 사안의 경우 각 감독국이 업권별 협회 등과의 협의를 거쳐 **불공정 관행 개선 조치**를 신속히 실시하고 현장에서 즉시 적용될 수 있도록 하겠습니다.

② **[추가검토 과제]** 면밀한 **사실관계 확인**, 이해관계자 **의견수렴**, **시스템 개편** 등이 필요한 사안의 경우 소관부서가 현장점검 등을 포함한 **개선계획**을 수립하여 추진하겠습니다.

③ **[법규개정 등 필요과제]** **법규 개정** 등이 필요한 경우 **금융위원회** 등 유관기관과 **협의**하여 **제도개선** 방안을 강구해 나가겠습니다.

4 사후관리

□ 한편, 「위원회」는 각 과제별 소관부서의 **후속조치 이행 상황**을 점검하는 등 지속적으로 **사후관리**를 해 나갈 계획입니다.

○ '**공정금융팀**'이 **매월** 과제별 **진행 상황**을 점검하여 「**위원회**」에 보고하여 추가조치 필요사항을 논의하는 등 각 개선과제가 **차질 없이 추진**될 수 있도록 하겠습니다.

□ 아울러 주요 **추진과제** 및 **제도개선** 결과는 금융소비자들이 알 수 있도록 수시로 **보도자료** 등으로 발표할 예정입니다.

Ⅲ 향후 계획

□ 금일(12.6.)부터 「**불공정 금융관행 신고센터**」 운영이 시작됩니다.

○ **누구든지** 금융회사 또는 금융플랫폼 등의 **불공정 금융관행**에 관하여 **금융감독원 홈페이지***에서 온라인으로 의견을 제출할 수 있습니다.

* fss.or.kr > 민원·신고 > 불공정 금융관행 신고센터

□ **'23.12월** 중 「**공정 금융 추진위원회**」 **1차 회의**를 개최하여 향후 위원회 **운영방향** 및 **운영절차** 등을 논의할 예정이며

○ 금리·수수료 등 **우선 추진과제**에 대한 개선방안을 신속히 마련하여 **'24.1월** 중 「위원회」 심의를 거쳐 **발표**할 계획입니다.

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다.(http://www.fss.or.kr)