

보도	2024.3.6.(수) 10:00	배포	2024.3.5.(화)
----	--------------------	----	--------------

담당 부서	금융소비자보호총괄국	책임자	국 장	이길성	(02-3145-5700)
	소비자보호총괄팀	담당자	팀 장	박성주	(02-3145-5680)
	민생침해대응총괄국	책임자	국 장	홍석린	(02-3145-8270)
	민생침해대응총괄팀	담당자	팀 장	김세모	(02-3145-8266)

## 2024년 금융소비자보호 부문 금융감독 업무설명회 개최

### I 업무설명회 개요

- 금융감독원은 2024.3.6.(수) 각 금융협회 및 금융회사 소비자보호 담당자 등 약 250명이 참석한 가운데 「2024년 금융소비자보호 부문 금융감독 업무설명회」를 개최하였음
  - 세션1에서는 김미영 금융소비자보호처장의 인사말씀에 이어 최근 금융소비자보호 환경 변화에 관한 외부전문가 특강\*을 실시하였고,
    - \* 하나금융경영연구소 윤선영 연구위원, 「모바일 금융으로의 전환과 소비자 신뢰」
  - 이어서 금융감독원이 2024년 금융소비자보호 부문 주요 업무계획을 발표하고 이에 관한 질의·응답을 실시하였음
  - 세션2에서는 금융회사 소비자보호 담당자와 금감원 실무진 간 주요 현안 논의를 위한 라운드테이블을 개최하여
    - 금융회사 소비자보호 업무계획 및 중점 추진과제, 민원·분쟁 예방 대책, 비대면 금융사고 책임분담기준 안착 방안 등을 논의하였음

## < 2024년도 금융소비자보호 부문 금융감독 업무설명회 개요 >

- (일 시) '24.3.6.(수) 09:40~11:40
- (장 소) 금융감독원 2층 대강당
- (참 석 자) 금융회사 및 금융협회 소비자보호 담당자 등 약 250명
- (프로그램)

시 간		내 용	비 고
Pre세션	09:40 ~ 10:00(20분)	스탠딩 티타임* * 금감원-참석자간 소통의 시간	금융감독원 부서장·주요팀장 참석
세션 I	10:00 ~ 10:05( 5분)	인사말씀	김미영 금융소비자보호처장
	10:05 ~ 10:20(15분)	외부 전문가 초청 특강 - 모바일 금융으로의 전환과 소비자 신뢰 -	하나금융경영연구소 윤선영 연구위원
	10:20 ~ 10:50(30분)	2024년 금융소비자보호 부문 주요 업무계획	금융소비자보호총괄국장, 민생침해대응총괄국장
	10:50 ~ 11:00(10분)	질의·응답	각 부서장
휴식	11:00 ~ 11:10(10분)	휴식 및 이동	
세션II	11:10 ~ 11:40(30분)	라운드 테이블 - 소비자보호 현안사항 간담회 -	[비공개]

## II 금융소비자보호처장 인사말씀 요지

- 김미영 금융소비자보호처장은 먼저 최근 금융소비자보호 업무 환경과 관련하여,
  - 어려운 경제여건 하에서 금융회사들이 이익 추구에만 몰두하여 소비자보호에 미온적이라는 비판이 제기되는 가운데
    - 소비자보호가 실질이 아닌 형식에 안주해서는 안된다는 자성의 목소리도 커지고 있으며
  - 금융의 디지털화와 판매채널 다변화, 시장변동성 증가 등 소비자보호에 영향을 미치는 새로운 변수도 계속해서 늘어나고 있다고 진단하였음

- 또한 이에 따라 금융업계와 감독당국이 힘을 합쳐 한층 더 실효성 있는 소비자보호를 위해 적극 나서야 할 때라고 강조하면서
  - 향후 금융감독원은 공정한 금융거래 질서를 확립하고 금융회사의 소비자보호 체계 개선을 지속 유도하는 한편
    - 금융의 디지털화에 대응하여 새로운 금융서비스에 대한 감독을 강화해 나갈 계획이라고 밝혔다
  - 아울러 체계적인 범정부 공조를 통해 불법사금융 및 보이스피싱 등 민생침해 금융범죄에도 총력 대응해 나가겠다고 하였음
- 한편, 금융업계 스스로 금융거래 관행을 소비자의 눈높이에서 재검토하여 불공정 소지를 개선하는 노력을 기울여 줄 것과 함께
  - 자사의 소비자보호 체계를 점검하여 예상치 못한 소비자피해가 발생할 소지는 없는지 사전적으로 살펴줄 것을 당부하였음
  - 또한 금융범죄로부터 소비자를 보호하기 위한 범정부적인 노력에 금융권도 적극 동참해 줄 것을 각별히 요청하였음

☞ [붙임] 2024년 금융감독원 소비자보호 부문 주요 업무 추진계획

### Ⅲ 향후 계획

- 금융감독원은 업무설명회·라운드테이블에서 제시된 업계의 의견과 건의사항 등을 향후 소비자보호 업무에 적극 반영할 예정이며,
  - 금융소비자 보호를 위한 환경을 만들어가기 위해 다양한 채널을 통해 지속적인 소통의 자리를 마련할 계획임

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

<담당부서>

금융소비자보호총괄국 소비자보호총괄팀	책임자	국 장	이길성	(02-3145-5700)
	담당자	팀 장	박성주	(02-3145-5680)
상품심사판매분석국 금융상품총괄팀	책임자	국 장	이준교	(02-3145-8220)
	담당자	팀 장	김정운	(02-3145-8228)
금융민원국 금융민원기획팀	책임자	국 장	문형진	(02-3145-5530)
	담당자	팀 장	박관우	(02-3145-5510)
분쟁조정1국 분쟁조정기획팀	책임자	국 장	원희정	(02-3145-5210)
	담당자	팀 장	김동하	(02-3145-5212)
분쟁조정2국 분쟁조정기획팀	책임자	국 장	박상규	(02-3145-5750)
	담당자	팀 장	주요한	(02-3145-5239)
분쟁조정3국 분쟁조정기획팀	책임자	국 장	박현섭	(02-3145-5720)
	담당자	팀 장	최정환	(02-3145-5712)
민생침해대응총괄국 민생침해대응총괄팀	책임자	국 장	홍석린	(02-3145-8270)
	담당자	팀 장	김세모	(02-3145-8266)
금융사기대응단 금융사기대응총괄팀	책임자	국 장	임정환	(02-3145-8150)
	담당자	팀 장	정재승	(02-3145-8130)
보험사기대응단 조사기획팀	책임자	실 장	정제용	(02-3145-8730)
	담당자	팀 장	현은하	(02-3145-8888)
자금세탁방지실 자금세탁방지기획팀	책임자	실 장	박상현	(02-3145-7500)
	담당자	팀 장	손인호	(02-3145-7502)
금융교육국 금융교육기획팀	책임자	국 장	김필환	(02-3145-5970)
	담당자	팀 장	신동호	(02-3145-5972)
연금감독실 연금감독팀	책임자	실 장	김도희	(02-3145-5180)
	담당자	팀 장	이상탁	(02-3145-5190)

**① 공정한 금융거래 질서 확립**

- 공정한 금융질서 확립을 위한 총괄·조정 기구인 「공정금융 추진 위원회」 설치·운영을 통해 불공정 금융관행 개선\*

\* '과제발굴 - 개선방안 마련·시행 - 사후관리' 3단계를 통해 필요한 조치 체계적 실시

- 공정위 반복 지적사항 등 불공정 약관 유형을 적극 심사·개선하고 약관 제출시 필수 첨부서류 누락 방지를 위한 시스템 개선 등 효율성 제고

**② 금융회사 소비자보호 체계 개선과 금융환경 변화에 효과적 대응**

- 소비자보호실태평가 시 금융회사 소비자보호 시스템의 실질적 작동 여부를 중심으로 심층적인 평가를 실시하고

- 민원급증 회사에 대해서는 평가주기 도래 전이라도 평가 재실시

- 미스터리쇼핑 등을 통한 판매현장 점검을 지속하고 '미흡' 등급 이하인 금융회사는 경영진 면담 등을 통해 판매절차 개선 유도

- SNS 등 최근 증가하고 있는 온라인 광고에 대응\*하기 위해 유관 기관과 함께 新유형 광고에 대한 규제 개선방안 마련

\* 유튜브 썸네일 등에 특정 내용만을 강조하여 소비자 오인을 초래할 수 있는 광고 등

- 최근 빠르게 증가\*하고 있는 온라인대출플랫폼의 영업실적 및 중개수수료 현황 등을 점검하고 소비자보호 관련 감독 강화

\* '21년 금소법 시행 이후 총 37개사가 온라인대출플랫폼으로 등록

**③ 민원 예방 및 신속한 분쟁처리를 위한 노력 지속**

- 분쟁빈발 질병에 대한 상세 의료정보·유의사항 안내\*, 분쟁조정 사례·기준 등에 대한 소비자 안내 확대 등 정보 공유 활성화

\* 일부 손보사의 「의료정보 알리미서비스」를 손보사에 모범사례로 전파하여 시행 확대 유도

- 보험 관련 분쟁을 담보 및 쟁점별로 유형화하고, 유형별로 집중처리 할 수 있도록 민원관리시스템 및 조정절차를 개선

#### ④ 민생침해 금융범죄에 대한 총력 대응

- 불법대부거래를 방조하는 인터넷 카페 등 온라인을 통한 불법사금융 유통차단\* 강화

\* 범정부 TF와 협조하여 불법 카페 계정 차단, 포털 자정유도, 수사의뢰 등 추진

- 불법 대부계약 무효화 소송 무료지원 및 채무자 대리인 제도 활성화 적극 지원\*

\* 민법 제103조(반사회적 법률행위)를 적용하여 지인추심·성착취추심 등에 대한 무효소송 지원 및 불법채권추심, 최고금리 초과 차주에 대한 채무자대리(채권추심 대응)활성화

- 금융거래의 편의성을 악용한 보이스피싱 범죄에 대응하기 위해 비대면 금융거래 차단 서비스의 도입 추진

- 은행권의 보이스피싱 의심거래 탐지 및 지급정지 등을 위한 24시간 대응체계('24.1. 구축) 운영 안착 지원

- 브로커·병원이 연계된 조직형 보험사기 및 자동차 고의사고 등에 대한 기획조사 강화

\* ① 경찰청, 건보공단 및 자동차손해배상진흥원 등과 업무협약 체결, ② 조직형 보험사기 특별신고기간 운영 등

- 「비대면 금융사고 책임분담기준」(은행권 '24.1.1. 시행)을 활용한 은행의 자율배상 안착 및 제2금융권 참여 유도

#### ⑤ 소비자 금융역량 제고 및 연금제도 선진화

- 금융회사의 1사 1교 결연율('23년말 73%)과 교육 실시율을 높이는 한편, 보드게임 등 몰입도가 높은 체험형 교육 실시 유도

- 청년대상 금융교육 필요성에 대한 인식 제고 및 올바른 금융습관 형성을 위해 집중 캠페인을 추진하고,

- 청년 유형별 금융교육 수요를 고려한 맞춤형 금융교육 제공 및 취약계층 대상 실습방식의 대면 금융교육 강화

- 퇴직연금 실물이전 서비스가 안정적으로 개시되도록 금융회사 시스템 구축 등 준비현황 밀착 점검