

금융위원회 ombudsman 2023년 활동결과

- ▶ 금융위원회는 전문적이고 공정한 시각을 통해 규제를 개선하고 금융 소비자 보호의 사각지대 방지를 위해 ombudsman을 운영 중
- ▶ 제4기 ombudsman은 '23년 한 해동안 금융소비자보호 및 규제개선 과제 총 23건을 심의하여 15건의 개선방안 마련

1 개요

금융위원회는 제3자의 전문적이고 공정한 시각을 통해 행정규제를 개선하고 금융소비자 보호의 사각지대 방지를 위해 '16.2월부터 금융위원회 ombudsman을 운영하고 있다.

'22.8월 신규 위촉된 제4기 ombudsman은 '23년 한 해동안 4차례 회의를 개최하여, 총 23건의 소비자보호 및 규제개선 과제를 심의하여 총 15건의 개선방안을 마련하였다.

< 제4기 ombudsman 위원 >

업 권	성 명	현 직 위
위원장	김 정 식	연세대학교 경제학부 명예교수
은 행	김 현 욱	KDI 정책대학원 교수
금 투	김 정 연	이화여대 로스쿨 교수
보 험	이 석 호	금융연구원 보험·연금 연구실장
소비자·중소	권 남 훈	건국대학교 경제학부 교수

2 주요 개선과제

- ① 금소법 등 관련 규정에 대한 합리적인 해석과 안내를 통해 금융소비자 피해를 예방하고 편의성을 증진하였습니다.

① 보험계약관리내용의 전자적 교부·수령 방식 허용

- 고객이 별도 동의*한 경우에만 전자적 방법으로 보험계약관리내용 발송을 허용하는 「보험업감독규정」 조항이 금융소비자보호법(이하 “금소법”) 제정·시행으로 삭제되면서 금소법에서는 ‘계약서류’의 전자적 제공만 규정하고 있다는 의견이 있었으나,

* 미동의하거나 의사를 밝히지 않은 고객에게는 우편 안내

- 보험계약관리내용과 계약서류 교부방식을 달리 취급할 사유가 없고 제공근거가 보험업감독규정에 남아있으므로, 보험계약관리내용 교부방식을 금소법상 계약서류와 동일하게 전자적으로 제공이 가능하도록 하였다.

※ (이행현황 : 완료) 변액보험 변동안내장도 금소법상 계약서류 교부방식*과 동일하게 제공할 수 있다는 사실을 관련협회에 전달하여 안내 함

* ① 서면교부, ② 우편 또는 전자우편, ③ 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사 표시로 제공하고, 소비자가 특정 방법으로 제공해 줄 것을 요청하는 경우 그 방법으로 제공

② 환헤지 비용의 집합투자증권 추가 발행 적용 제외

- 자산운용사가 사모펀드 운용과정에서 발생하는 환헤지 비용처리를 위하여 투자자를 대상으로 추가 투자금 납입을 요청하는 경우에도 자본시장법상 최소 투자금액* 기준이 적용된다는 의견이 있었으나,

* 자본시장과 금융투자업에 관한 법률 제249조의2 및 같은 법 시행령 제271조 (일반투자자의 사모펀드 최소투자금액을 1억원 이상 → 3억원 이상으로 상향, '21.2월)

- 환헤지 비용처리를 위한 추가 투자금 납입 요청(집합투자증권 추가발행)은 그 실질이 추가 투자행위라기 보다는 기존 집합투자재산의 운용에 해당한다고 보는 것이 타당하므로 법령 적용을 제외하였다.

※ (이행현황 : 완료) 환헤지 비용처리를 위한 투자자의 추가 투자금 납입시 자본시장법상 최소투자금액 기준이 적용되지 않도록 유권해석('23.10월)

- ② 금융회사를 가로막던 규제를 개선하여 현장에서의 애로사항을 해소하는 한편 소비자보호를 위한 안전장치를 마련하였습니다.

① 보장성 상품 대면설명 의무 규제 합리화

- 대면 채널 보장성 상품 판매시 모집자가 계약자(소비자)를 직접 대면하여 설명의무를 이행하도록 규제*하고 있어 비대면 거래 확대 추세에 맞출 필요성을 제기하는 의견이 있었으나,

* 금융소비자보호 감독규정 제22조

- 비대면 영업 가속화 및 디지털 기술 발달 등을 감안하여 화상통화를 통한 상품 설명의무 이행시에도 대면모집한 것으로 인정하였다.

※ (이행현황 : 완료) 동영상과 음성을 동시에 송수신할 수 있는 인터넷 화상장치를 이용하여 보험을 모집할 수 있도록 하는 내용의 보험업법 시행령 개정 완료('23.7.1.)

② 국제 브랜드사 제휴카드 약관 심의 절차 개선

- 국내카드사는 국제 브랜드사가 제공하는 제휴카드 공통서비스의 내용 변경에 관여할 수 없음에도 여전법상 약관 사전신고 대상에 포함되어 금융소비자에 대한 서비스 변경 안내가 지연되고 있다는 의견이 있었으나,
- 기존 여전법상의 사전신고 예외 대상*과 유사한 성격인 점을 감안하여, 국제브랜드사 공통서비스의 축소·변경에 따른 약관의 개정을 사전신고 예외 대상으로 추가할 예정이다.

* 부가서비스를 제공하는 제휴업체 폐업·휴업 등으로 제휴업체를 변경하기 위해 금융약관을 개정하는 경우 등

- 다만, 개정된 약관은 여신협회에 사후보고 해야 하고, 인터넷 홈페이지 등을 통해 공시하며, 공정위 통보 등을 통해 지속 모니터링 할 예정이다. 또한 금융 관련 법령을 위반하거나 금융이용자의 이익을 해칠 우려가 있을시에는 변경 명령 등 시정조치도 가능하도록 개정할 예정이다.

※ (이행현황 : 추진중) 「여신전문금융업감독규정」 개정 추진('24년 중)

③ 온라인 채널(CM 채널) 보험 판매 해피콜 규제 완화

- 온라인 채널을 이용한 보험 가입 시 고객이 자발적으로 가입하므로 설명의무 위반 가능성이 없음에도 해피콜 대상에 포함된다는 의견이 있었으나,
- 온라인 채널은 불완전판매 요인이 낮고, 불완전판매 비율이 크게 감소한 상황을 감안하여 규제 완화를 추진하되, 각 회사별 불완전판매 방지방안을 추가 마련하고 경로우대자에 한하여 해피콜을 실시하도록 운영할 예정이다.

※ (이행현황 : 완료) 온라인 채널을 통한 보험계약 체결건은 해피콜 대상에서 제외하도록 보험업감독규정 개정 완료('24.1.31.)

3 향후 추진계획

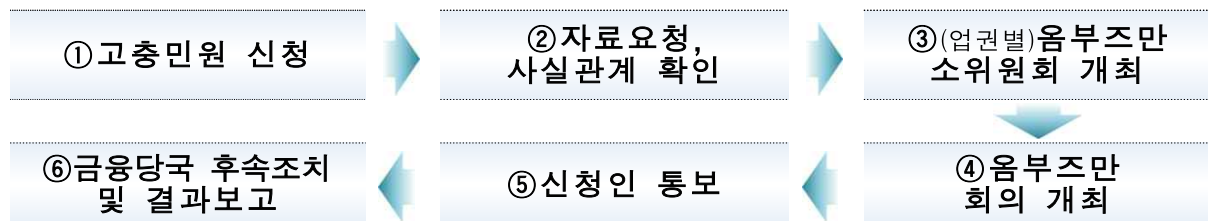
- 제4기 옴부즈만은 향후에도 금융소비자보호 제도와 금융당국의 행정규제를 점검하며 전문적이고 공정한 시각으로 소비자보호를 이끌어 나가겠습니다.

< 옴부즈만 고충민원 신청 및 처리절차 >

- (신청방법) 누구든지 금융규제민원포털(better.fsc.go.kr), 금융권 협회* 내 옴부즈만 게시판 등을 통해 고충민원 신청 가능

* 은행연합회, 금융투자협회, 생명보험협회, 손해보험협회, 여신금융협회, 저축은행중앙회

- (처리절차)



< 별첨 : 금융위원회 옴부즈만 2023년 활동결과 >

담당 부서	금융위원회 금융소비자정책과	책임자	과 장	오화세 (02-2100-2630)
		담당자	주무관	임주현 (02-2100-2876)
	금융위원회 자산운용과	책임자	과 장	고영호 (02-2100-2660)
		담당자	사무관	신용진 (02-2100-2663)
	금융위원회 보험과	책임자	과 장	신상훈 (02-2100-2960)
		담당자	사무관	윤세열 (02-2100-2945)
	금융위원회 중소금융과	책임자	과 장	신장수 (02-2100-2990)
		담당자	사무관	권나림 (02-2100-2991)

관계 기관	금융감독원 금융소비자보호총괄국	책임자	국 장	이길성 (02-3145-5700)
		담당자	팀 장	박성주 (02-3145-5680)
	금융감독원 보험감독국	책임자	국 장	서영일 (02-3145-7460)
		담당자	팀 장	황기현 (02-3145-7474)
	은행연합회 소비자보호부	책임자	본부장	지순구 (02-3705-5150)
		담당자	부 장	박혜정 (02-3705-5040)
	생명보험협회 전략기획본부	책임자	본부장	김인호 (02-2262-6674)
		담당자	부 장	조성준 (02-2262-6689)
	손해보험협회 소비자서비스본부	책임자	본부장	최종수 (02-3702-8526)
		담당자	부 장	안성준 (02-3702-8670)
	금융투자협회 소비자보호부	책임자	본부장	이봉헌 (02-2003-9014)
		담당자	부 장	김효실 (02-2003-9420)
	여신금융협회 종합기획부	책임자	본부장	조운서 (02-2011-0740)
		담당자	부 장	오승환 (02-2011-0723)
	저축은행중앙회 회원서비스본부	책임자	본부장	이경연 (02-397-8617)
		담당자	부 장	양희경 (02-397-8680)

