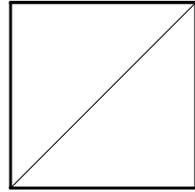


공 개



| | | |
|--------------|-------------------------|------------------|
| 의안번호 | 제 12 호 | 보 고 사 항 |
| 보 고 연 월 일 | 2024. 3. 20. (제 5 차) | |

2023년 금융위원회 음부즈만 활동결과 보고

금융위원회 회의 안건

| | |
|-----------|--------------|
| 제 출 자 | 위원장 김 주 현 |
| 제출 연월일 | 2024. 3. 20. |

1. 보고주문

「금융규제 운영규정」제18조 제8항에 따라 '23년도 금융위원회 ombudsman 활동결과를 별지와 같이 보고한다.

2. 보고이유

「금융규제 운영규정」에 따르면 매년 ombudsman의 활동결과를 그 다음 연도 3월 31일까지 금융위원회에 보고하고 지체 없이 정보처리시스템을 통하여 공개하도록 규정하고 있으므로, 금융위원회 ombudsman의 '23년도 활동결과를 보고하고 대외에 공개하고자 함

3. 주요골자

'23년도 금융위원회 ombudsman은 별지와 같이 총 23건의 개선과제를 심의하여 15건의 건의사항을 수용하였음

4. 참고사항

가. '23년 금융위원회 ombudsman 활동결과 : 별지

나. 관계법규 : 붙임

다. 제5차 안전검토소위원회('24.3.14.) 심의필

[별지]

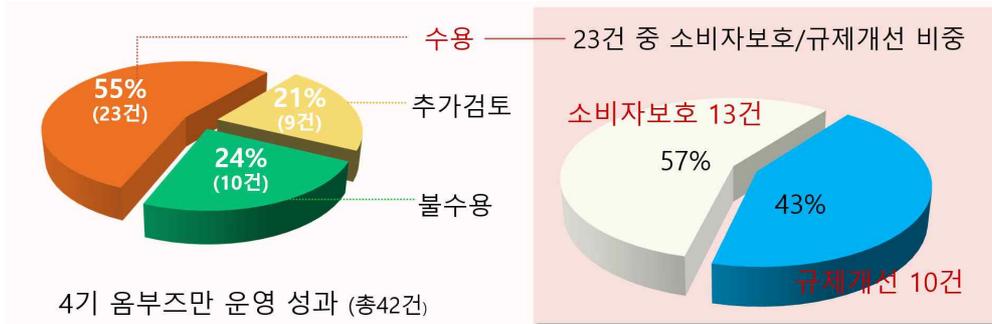
금융위원회 ombudsman 2023년 활동결과

목 차

| | |
|------------------------------|----|
| I. 추진 경과 | 1 |
| II. '23년 금융위 음부즈만 활동결과 | 2 |
| 1. 운영 개관 | 2 |
| 2. 주요 수용과제 | 3 |
| 3. 주요 중장기 검토·불수용 과제 | 10 |
| [참고 1] 금융위 음부즈만 개요 | 13 |
| [참고 2] 제4기 금융위 음부즈만 명단 | 14 |

I. 추진 경과

- 금융당국의 규제를 개선하고 금융소비자 보호의 사각지대 방지를 위해 금융위원회 ombudsman 운영('16.2월~)
 - 금융소비자 보호 제도와 실무상의 애로사항을 고려한 행정규제 개선에 대한 건의사항을 제3자의 전문적이고 공정한 시각으로 검토
- 지난 1~3기 ombudsman 활동을 통해 239건의 개선과제를 심의하여, 118건 수용(추가검토 49건, 불수용 72건) 유도(수용률 49%)
 - 전체 수용과제(118건) 중 소비자보호 과제는 76건(1기 16→ 2기 39 → 3기 21건), 규제개선 과제는 42건(각 24→ 8→ 10건)
- 금융전문지식 및 금융당국·업권으로부터의 독립성 등을 고려하여 신규 위촉된('22.8월) 제4기 ombudsman 위원을 중심으로 총 42건의 과제 심의
 - 제4기 ombudsman은 총 42건의 개선과제를 심의하여, 이 중 23건을 수용(수용률54.8%), 9건은 추가검토, 10건은 불수용



< ombudsman 1~4기 운영현황 >

| 구 분 | 심의건수 | 수용(일부수용) | 추가검토 | 불수용 |
|----------|------|----------|------|-----|
| 1기 | 93 | 40 | 18 | 35 |
| 2기 | 88 | 47 | 21 | 20 |
| 3기 | 58 | 31 | 10 | 17 |
| 4기(~ 7차) | 42 | 23 | 9 | 10 |
| 합 계 | 281 | 141 | 58 | 82 |

Ⅱ. '23년 금융위 옴부즈만 활동결과

1 운영 개관

- 제4기 옴부즈만은 금융전문지식, 금융당국 및 업권으로부터의 독립성 등을 고려하여 5인의 민간전문가*로 구성('22.8.10)

* 옴부즈만 위원장, 은행, 금투, 보험, 소비자·중소분과 위원

| 업 권 | 성 명 | 현 직위 |
|--------|------|------------------|
| 위원장 | 김정식 | 연세대 경제학부 명예교수 |
| 은행 | 김현욱 | KDI 정책대학원 교수 |
| 금 투 | 김정연* | 이화여대 로스쿨 교수 |
| 보 험 | 이석호 | 금융연구원 보험·연금 연구실장 |
| 소비자·중소 | 권남훈 | 건국대 경제학과 교수 |

* '23. 7월 금투업권 위원으로 신규 위촉

- '23년 중 제4기 옴부즈만은 4차례 회의를 개최하여 소비자보호·규제개선 과제 총 23건 심의

| 구 분 | 안 건 | 회의 내용 |
|-------------|----------|---------------------|
| 4차회의 (3.30) | 건의과제 4건 | 수용 4, 불수용 0, 추가검토 0 |
| 5차회의 (6.8) | 건의과제 11건 | 수용 5, 불수용 3, 추가검토 3 |
| 6차회의 (9.21) | 건의과제 5건 | 수용 5, 불수용 0, 추가검토 0 |
| 7차회의 (12.6) | 건의과제 3건 | 수용 1, 불수용 2, 추가검토 0 |

- 전체 23건 중 15건을 수용(불수용 5건, 추가검토 3건)하였으며, 그 중 소비자보호 과제 10건, 규제개선 과제 5건
- 수용된 안건은 옴부즈만 안건 심의 후 감독규정·표준약관·가이드라인 등 관련규정 개정, 유권해석 안내를 통해 개선

2 주요 수용과제

◇ 총 23건의 과제를 심의하여, 비대면 신탁·일임계약 설명의무 이행 방식 개선 등 15건을 수용하여 개선하기로 함

1 비대면 신탁·일임계약 관련 설명의무 이행 방식 개선

- (현황) 비대면 신탁·일임계약은 금투업 규정에 따라 영상통화로 금소법상 설명의무를 이행한 경우에 한하여 비대면 계약 체결 허용
 - 긴 소요시간과 매체의 한계로 소비자의 이해도 및 집중도가 저해되어 중도 계약포기율이 높은 상황

⇒ (개선) 금융회사가 자체 기준* 마련하여 설명 과정**에서 동영상 등의 보조매체를 활용하여 설명의무 이행 가능

* 내부통제기준에 자체 기준을 반영하여 임직원 및 대리·중개업자 등 기준 준수

** 설명 사전 또는 사후에 별도로 동영상 자료를 제공하는 것은 불가

※ (이행현황 : 완료) 금융상품 설명과정에서 보조매체 활용 가능하다는 사실 및 보조매체 활용시 준수사항을 관련 협회에 전달하여 안내함

2 신용카드 신청 시 소비자 정보 요구 방식 개선

- (현황) 신용카드 발급 시 적합성 판단을 위해 신용점수를 소비자가 직접 입력하나, 실제와 다른 정보를 기재하는 사례 빈발
 - 카드사는 카드발급 심사단계에서 관계 법령에 따라 신용정보 등을 확인하여 최종 발급 여부를 결정할 수 있으나,
 - 착오로 소비자가 실제 신용점수보다 낮게 답변할 경우 카드발급이 불가능한 경우가 발생하여 금융소비자 불편 야기

⇒ (개선) 카드사가 적합성 판단 단계에서도 신용점수를 조회하여 적합성 평가 수단으로 활용할 수 있도록 허용

※ (이행현황 : 완료) 관련 협회에서 업계에 안내하였으며 시행 예정

③ 보험계약관리내용의 전자적 교부·수령 방식 허용

- (현황) 금융소비자보호법(이하 “금소법”) 시행 전 「보험업감독규정」은 고객이 별도 동의*한 경우에만 전자적 방법으로 보험계약관리내용** 발송 허용

* 미동의하거나 의사를 밝히지 않은 고객에게는 우편 안내

** 변액계약 변동 안내장(분기별 1회 이상 제공하는 자료로 해당기간 결산 내역, 운용수익률, 자산구성내역 등 안내) 등

- 해당 조항은 '21.3월 금소법 제정·시행으로 삭제되었으며, 동법 시행령 제22조는 '계약서류'의 전자적 제공만 규정

⇒ (개선) 보험계약관리내용과 계약서류 교부·수령방식을 달리 취급할 사유가 없고 제공근거가 보험업감독규정에 남아있으므로,

- 보험계약관리내용 교부방식을 금소법상 계약서류 교부방식과 동일하게 전자적으로 제공이 가능하도록 적용

※ (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

④ 온라인 채널 보험 판매 해피콜 규제 완화

- (현황) 온라인 채널(CM 채널)을 이용한 보험 가입 시 고객이 자발적으로 가입하므로 설명의무 위반 가능성이 없으나 해피콜 대상에 포함

⇒ (개선) 온라인 채널(CM 채널)은 불완전판매 요인이 낮고, 불완전 판매 비율이 크게 감소된 상황을 감안하여 규제 완화 추진

- 다만, 각 회사별 불완전판매 방지방안 추가 마련 및 경로우대자에 한하여 해피콜 실시 예정

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

5 자산운용보고서 교부방법 확대

- (현황) 펀드의 자산운용보고서*는 직접, 전자우편 또는 이와 비슷한 전자통신의 방법(문자 메시지, 카카오톡 등)을 통해 분기별 교부 중**

* 펀드의 자산·부채·기준가격, 운영경과 및 손익사항 등을 기재한 보고서

** 자본시장법 시행령 제92조 제4항, 연락 불가 시 공시로 교부의무 같음

- 주소, 이메일, 전화번호 등이 변경된 경우 교부 누락되어 금융 소비자의 정보 접근권이 제한되는 문제점

⇒ (개선) 금융투자업규정 제4-36조 제1항에 따라 금융소비자의 별도 의사표시에 따라 '수시 조회' 등으로 교부가 가능함을 확인

- 금융소비자가 서면, 전자우편, 전자통신의 방법으로 교부받기를 원하지 않을 경우 ①예탁원 전산망, ②수시 조회 등으로 교부가 가능함을 명확히 하여 금융소비자 권리 강화

※ (이행현황 : 완료) 자산운용보고서의 직접교부 방법의 하나로 서면교부 및 직접교부 외 전자적 방식에 의한 교부 또한 가능함을 명확히 안내 (시행령§92④)

6 소비자보호 강화를 위한 자동차보험 표준약관 관할법원 확대

- (현황) 자동차보험 표준약관은 '보험회사의 본점 또는 지점 소재지 중 보험계약자 또는 피보험자가 선택하는 대한민국 내 법원'을 합의에 따른 관할법원으로 규정

- 중소 및 비대면 전문사의 경우 본사 및 지점이 전국적으로 소재하지 않는 경우가 많아 소비자 선택권이 제한될 우려

⇒ (개선) 실무적으로 본점·지점 소재지 외 관할법원에서도 소송진행이 가능하다는 안내를 강화하고, 필요시 보험약관에 명시하도록 개선

※ (이행현황 : 추진중) 자동차보험도 일반보험 등과 동일하게 본점·지점 소재지 외 계약자의 주소지를 기준으로 관할법원을 규정하도록 표준약관을 개정할 예정('24년 중)

7] 시각장애인 자필 기재 예외 적용

- (현황) 시각장애인 은행 거래 시 제약 없는 금융서비스 이용을 위해 전담 직원의 대서(代序) 및 작성 보조 등 매뉴얼* 마련 추진

* '23.1.3. 「시각장애인 은행거래 응대 매뉴얼」

- 은행이 계약 당사자가 아닌 판매대리·중개업자일 경우, 관련 법령 등에서 '자필 기재'를 의무로 규정하여 일괄 적용 어려움

⇒ (개선) 예금·대출 등 법령에 자필 기재 의무가 규정되어 있지 않은 금융상품 계약에 한하여 시각장애인 대서를 우선 허용

- 자필 기재 의무가 법령상 규정되어 있는 보험·금융투자 상품 등의 경우 추가 검토 후 단계적으로 추진할 계획

※ (이행현황 : 추진중) 관계 법령이 자필 기재 의무를 규정하지 않고 있는 금융 상품(예금·대출) 계약에 한해 대서를 우선 허용하도록 조치 완료*하였으며, 해당 운영 경과를 지켜보며 의무 규정 상품에 대해 중·장기적 검토를 계속할 예정

* 시각장애인 혼자서도 금융상품 가입 가능해진다 ('23.6.19. 보도자료)

8] 자료열람요구권 제도 합리화

- (현황) 금융투자업규정은 이유를 기재한 서면으로 자료열람을 요구할 경우 목적 한정 없이 자료를 제공하도록 규정(제4-13조)

- 금소법 감독규정은 열람 목적으로 '분쟁조정 및 소송제기 내역'을 규정(제25조 제2항)하여 금투업규정과 달리 목적이 제한되는지 실무상 혼선

⇒ (개선) 금소법은 '다른 법률에서 특별히 정하는 경우를 제외하고는 이 법에서 정하는 바'에 따르도록 규정(제6조)

- 자본시장법에서 자료열람요구권을 보다 폭넓게 보장하여, 이에 따라 목적을 한정하지 않고 자료열람요구권을 행사할 수 있음을 명확히 하여 소비자보호 강화

※ (이행현황 : 완료) 자본법에 따라 목적 한정 없이 자료열람요구에 응할 수 있도록 협회에서 업계에 안내하였으며 현재 既 시행 중

9] 전기통신금융사기 방지 개선계획 제출 요건 개선

- (현황) 사기이용계좌 발생 건수 및 피해 환급금액이 최근 3개월 연속 증가한 경우 개선계획 제출 명령을 할 수 있도록 규정*

* 전기통신금융사기 피해 방지 및 신고포상금에 관한 규정 제3조

- 사기이용계좌 지급정지·피해액 환급 등 신속 대처를 하는 경우, 피해 환급금액이 증가하여 개선계획 제출 대상으로 지정되는 문제점

⇒ (개선) 개선계획 제출 명령 기준을 “피해금 대비 피해 환급금액의 비율이 연속 감소”하는 것으로 규정 개정 추진

- 금융회사의 보이스피싱 대응 노력을 실효성 있게 평가하여 보다 신속하고 적극적인 대처를 유도할 수 있을 것으로 기대

※ (이행현황 : 추진중) '24년 상반기 중 「전기통신금융사기 피해 방지 및 신고 포상금에 관한 규정」에 대한 규정변경예고 등 개정 절차를 추진할 계획임

10] 환헤지 비용의 집합투자증권 추가 발행 적용 제외

- (현황) 환헤지를 위하여 불가피한 추가 납입 시 집합투자증권 추가 발행으로 보아 개정 자본시장법 최소 투자금액 기준* 적용

* 일반투자자의 최소투자금액을 1억원 이상 → 3억원 이상(레버리지 200% 이상인 펀드는 5억원 이상)으로 상향

- 기존 투자금액과 환헤지 비용 합산액이 3억원 이상(레버리지 200% 이상 펀드는 5억원 이상)이 되어야 헤지가 가능하다는 애로 발생

⇒ (개선) 환헤지 비용처리를 위한 추가 투자금 납입 요청(집합투자증권 추가발행)은 기존 집합투자재산의 운용에 해당한다고 보는 것이 타당하여 자본시장법 및 동법 시행령*의 최소투자금액 적용 제외

* 자본시장과 금융투자업에 관한 법률 제249조의2 및 동법 시행령 제271조

※ (이행현황 : 완료) 환헤지 비용처리 시 최소투자금액 적용 제외하도록 유권해석 (일련번호 230323) 완료('23.10월)

11 보장성 상품 대면설명 의무 규제 합리화

- (현황) 대면 채널 보장성 상품 판매 시 모집자가 계약자(소비자)를 직접 대면하여 설명의무를 이행하도록 규정*

* 금융소비자보호 감독규정 제22조

- 불완전판매 방지 등 선제적 보완책 마련 필요성으로 인하여 규제 유지 중이나 비대면 거래 확대 추세에 맞출 필요성

⇒ (개선) 불완전판매 방지 등 소비자 보호를 위하여 특정 상품군의 대면 의무 규제 완화는 어려우나,

- 비대면 영업 가속화·디지털기술 발달 등을 감안하여, 화상통화를 통한 상품 설명의무 이행 시 대면모집한 것으로 인정

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

12 고령 금융소비자 콜센터 상담 지정 대리 안내 제도 마련

- (현황) 고령 금융소비자는 콜센터 상담 시 청력·시력 저하, 지식 부족 등의 문제로 대리 안내를 요청하는 경우가 빈번하나, 구체적 근거가 마련되어 있지 않아 대리 안내 제도 활용이 어려움

⇒ (개선) 「고령 금융소비자보호 가이드라인(보험업)」에 '고령 금융 소비자 콜센터 상담 지정 대리 안내 제도' 포함하도록 가이드라인 개정 추진

- “권익 침해 또는 제도 악용 소지가 있는 사항 등의 경우” 제외 된다는 점 및 “안내 내용의 범위” 등을 가이드라인에 명시 필요

※ (이행현황 : 추진중) 협회 및 관련 부서(소관 감독국) 등과 중·장기적인 검토를 통해 가이드라인 개정 추진 예정

13 국제 브랜드사 제휴카드 약관 심의 절차 개선

- (현황) 국내 카드사는 국제 브랜드사(VISA, Master 등) 제휴카드 서비스 제공내용 변경 시 약관 심의절차 완료 후 변경사항 소비자 안내
 - 국제 브랜드사 제공 서비스는 국내 카드사가 자율적으로 변경할 수 없는 사항이나 사전신고 대상에 포함되어 서비스 안내가 지연
- ⇒ (개선) 금소법상 위반 소지가 없으며 기존 여전법상의 사전 신고 예외 대상*과 유사한 성격인 점을 감안하여, 국제브랜드사가 제공 여부를 결정하는 공통서비스의 축소·변경 시에는 사후 보고로 같음하도록 여전업 감독규정 개정 추진
 - * 부가서비스를 제공하는 제휴업체 폐업·휴업 등으로 제휴업체를 변경하기 위해 금융약관을 개정하는 경우 등
 - 다만, 개정된 약관은 여신협회 사후보고, 인터넷 홈페이지 등 공시 및 공정위 통보 등을 통해 지속 모니터링
 - 금융 관련 법령을 위반하거나 금융이용자의 이익을 해칠 우려가 있을 경우에는 변경 명령 등 시정조치도 가능

※ (이행현황 : 추진중) '24년 중 「여신전문금융업감독규정」에 대한 개정 절차를 추진할 예정임

3 주요 증장기검토 · 불수용 과제

1 사기이용계좌 발생건수 산정기준 개선 (추가검토)

○ (건의사항) 사기이용계좌 발생건수 산정 제외 대상을 “해당 사기이용계좌에 입금된 피해금의 100분의 30 이상 지급정지된 계좌”로 개정

- 현행*에 따르면 사기이용계좌에 입금된 피해액의 상당 부분을 지급정지하여도 최초 피해액 대비 비율이 낮아 사기이용계좌 발생건수에 산입

* 피해금의 100분의 30 이상 지급정지된 계좌 수

⇒ (검토결과) 사기이용계좌 산정 제외 대상을 최초 피해금이 아닌 입금액을 기준으로 변경할 시, 제외 건수가 크게 증가함에 따라 “개선계획의 형해화”로 인한 규제 의도 훼손이 우려되어 시뮬레이션 등 통해 증장기 검토 필요

2 본인신용정보관리회사의 경영 · 부수업무 신고 제도 개선 (추가검토)

○ (건의사항) 본인신용정보관리회사의 경영업무와 부수업무 사전신고 제도로 인한 애로 발생하여 사후신고 전환 등의 개선

- 경영·부수업무 수행에 따른 위험 전이 가능성 저조 및 규제 취지에 크게 벗어나지 않는다는 점 등을 고려할 필요

⇒ (검토결과) 마이데이터 TF(24.1월~)를 통해 마이데이터 사업자의 경영 및 부수업무와 관련한 개선사항에 대하여 논의 중

3 오픈뱅킹 통합 관리 서비스 도입 (추가검토)

○ (건의사항) 오픈뱅킹을 이용한 금융사기 범죄 예방을 위하여 가입 현황 조회 및 오픈뱅킹 인출 한도 설정 등의 통합 관리 서비스 도입 필요

⇒ (검토결과) 오픈뱅킹 인출 한도 설정 도입 시 고객별 한도관리가 복잡해져 이용자의 불편이 예상되어 신중한 접근 필요

- 현재 시행 중인 ‘본인계좌 일괄지급정지’ 서비스 및 향후 추진 예정인 ‘오픈뱅킹 사전 차단’을 통해 인출 한도 설정과 동일한 효과 거둘 수 있을 것으로 예상

④ 고유재산과 신탁·일임 재산간 거래 시 유리한 거래 기준 완화 (불수용)

- (건의사항) 투자일임·신탁업자 또는 그 이해관계인의 고유재산과 일임·신탁재산 간 유리한 거래가 입증될 시 거래를 예외적으로 허용하고 있어,
 - 장외채권 거래 시 “유리한 거래”의 범위를 유연하게 해석하여 소비자가 안정적인 자산관리를 받을 수 있도록 기준 완화 필요
- ⇒ (검토결과) 장외채권은 합리적인 공정가액을 산출할만한 평가 기준이 다양하여 유리한 거래에 대한 일률적인 판단 기준 성립 불가하여 기준 완화 어려움

⑤ 신용정보원 통한 최신주소 금융회사 제공 절차 마련 (불수용)

- (건의사항) 소비자가 하나의 금융회사에 주소 변경 신청 시 신용정보원을 경유하여 전 금융회사에 최신 정보를 제공하는 제도 도입
- ⇒ (검토결과) 민간기업의 주소변경 서비스를 이용 가능한 상황에서, 신용정보원이 동 서비스 운영시 민간서비스 구축효과, 신용정보원의 과도한 업무 확대 우려 등을 고려하여 사회적 합의 필요

⑥ 사기이용계좌 명의인 금융거래 제한 개선 (불수용)

- (건의사항) 위반 사실이 없으나 참고인 조사를 받은 선의의 명의인에 대한 금융거래 제한 해제를 위해 증빙 서류 발급 기준 및 금융거래 제한 해제 서류 신설 등 일관성 있는 방안 필요
- ⇒ (검토결과) 사기이용계좌 명의인의 범 위반 여부는 수사결과에 따라 확정되며 서류 발급 기준 등은 사법당국(경찰청) 소관사항이나, 향후 보이스피싱 대응 범정부 TF를 통해 선의의 명의인 불편 해소방안을 논의할 예정

7 설명의무 이행 확인 절차 간소화 (불수용)

- (건의사항) 대면 녹취대상 상품, 전화·방문판매 거래 녹취 및 녹화 시 단순 확인 방식으로 설명의무 이행 확인 방식 간소화
- ⇒ (검토결과) 설명의무가 형식적으로 운영될 우려가 있어 고위험 투자 상품에 대한 이해여부 확인 방식을 간소화하는 것은 어려움

1. ombudsman 구성 및 임기

□ **(구성)** 금융법령에 대한 전문지식 및 금융당국·업권으로부터의 독립성 등을 고려하여 외부 추천을 통해 **7명 이내(현 5인)** 위촉

* **[4기 ombudsman 명단]** : ①김정식(위원장) 연세대 경제학부 명예교수, ②김현욱 KDI 정책대학원 교수, ③김정연 이화여대 로스쿨 교수, ④이석호 금융연구원 보험·연금 연구실장, ⑤권남훈 건국대 경제학과 교수

□ **(임기)** 임기는 **2년, 1회에 한해 연임 가능**

* 법적·신체적 장애, 비밀엄수위반 등 결격사유가 없는 한 신분보장

□ **(겸직금지)** 정치활동 겸직, 이해관계 직무활동 등이 제한됨

2. ombudsman 직무범위

□ **(금융규제 점검)** 「금융규제 운영규정」 준수 여부 및 ombudsman 개선권고 등에 대한 후속조치 점검 등

□ **(고충민원 및 소비자보호)** 불합리한 금융규제로 인한 금융회사 등의 고충민원 및 민원·소비자보호제도 관련 개선 권고 등

3. 고충민원 신청 및 처리절차

□ **(신청)** 신청인은 고충민원 신청서를 금융규제민원포털, 금융협회, 금융현장소통반 등을 통해 제출

* 신청인 인적사항 등 누설, 신청 방해, 신청철회 강요 및 신청인 불이익 등 금지
 ** 금감원·유관기관의 소관업무인 경우에는 해당 기관이 처리 후 보고

□ **(처리절차)** 관련 자료 제출 열람, 이해관계자 의견 청취 등을 거쳐 ombudsman 회의에 회부

| 구 분 | 성 명 | 현 직위 | 학 력 | 주요경력 |
|-----------------|---|------------------------|--|--|
| 위원장 |  | 연세대 경제학부 명예교수 | ▶연세대 경제학 학사/석사 ▶美 클레어몬트대 경제학 박사 | ▶한국경제학회 회장 ▶금감원 금융감독자문위원장 ▶금융위 금발심위원장 ▶한은 국제국·조사국 자문교수 |
| | 김정식 | | | |
| 은행 |  | KDI 정책대학원 교수 | ▶서울대 경제학 학사 ▶美 컬럼비아대 경제학 석사/박사 | ▶KDI 금융경제연구부장 ▶SK경영경제연구소 경제연구실장 ▶한은 금융통화위원회 보좌역 |
| | 김현욱 | | | |
| 금 투 |  | 이화여대 로스쿨 교수 | ▶서울대 법학과 ▶서울대 로스쿨 ▶서울대 법학 박사 | ▶외교부 사무관 ▶김·장 법률사무소 ▶인천대 법학부 조교수 ▶자본시장조사심의위원회 위원 |
| | 김정연 | | | |
| 보 험 |  | 금융연구원 보험·연금 연구실장 | ▶美 템플대 보험경영학 학사 ▶美 템플대 경영학 석사/박사 | ▶금융연구원 보험연금연구센터장 ▶금감원 자문위원(보험분과) ▶한국금융소비자학회 이사 |
| | 이석호 | | | |
| 소비자 · 중 소 |  | 건국대 경제학과 교수 | ▶서울대 경제학 학사 ▶美 스탠퍼드대 경제학 석사/박사 | ▶정보통신정책학회 회장 ▶한국산업조직학회 부회장 ▶(사)경제사회연구원 원장 ▶공정위 경쟁정책자문단 자문위원 |
| | 권남훈 | | | |

[붙임]

관련 법규

<금융규제 운영규정>

제18조(옴부즈만) ① 금융위원회 및 금융감독원, 그 밖의 금융유관기관이 금융회사등에 하는 감독행정작용이나 금융행정지도, 그 밖의 금융규제에 대한 투명한 감시 및 평가를 통하여 불합리한 관행이나 업무처리 등을 발굴하고 개선 및 시정을 건의하도록 하기 위하여 금융위원회에 옴부즈만을 둔다.

② 옴부즈만의 직무는 다음 각 호와 같다.

1. 금융위원회 및 금융감독원의 불합리한 금융행정지도나 감독행정작용 등으로 인한 금융회사등의 고충민원의 처리
2. 직무수행 과정에서 발견된 불합리한 금융행정지도나 감독행정작용 등에 대한 개선 권고나 관련 금융규제의 개선 건의 또는 의견표명
3. 제2호에 따른 개선 권고·건의 또는 의견표명에 대하여 금융위원회 및 금융감독원, 그 밖의 금융유관기관이 하는 조치사항에 대한 감시 및 평가

③ 금융회사등, 그 밖의 이해관계인은 불합리한 금융행정지도나 감독행정작용 등이 있으면 금융위원회, 금융감독원, 그 밖에 금융위원회가 정하는 금융유관기관(이하 이 조에서 “신고 접수기관”이라 한다)에 그 사실을 신고할 수 있다. 이 경우 신고 접수기관은 신고 사실 및 그 밖의 관련 정보 등을 직접 또는 금융위원회나 금융감독원을 통하여 옴부즈만에 전달할 수 있다.

④ 금융위원회, 금융감독원 또는 신고 접수기관은 제3항 전단에 따라 신고된 사항과 동일한 사항이 금융위원회에 이미 법령해석으로 요청되었거나 그 결과를 회신한 날부터 1년이 지나지 않은 경우에는 해당 신고를 한 금융회사등 및 그 밖의 이해관계인(이하 “신고인”이라 한다)에게 그 사유를 밝힌 후 종결처리할 수 있다.<신설 2022. 4. 4.>

⑤ 신고 접수기관과 옴부즈만은 신고인의 인적사항, 신고 사실 및 그 밖의 관련 정보 등을 신고인의 동의 없이 공표하거나 다른 사람에게 누설해서는 안 된다.<개정 2022. 4. 4.>

⑥ 금융위원회 및 금융감독원의 소속 공무원 또는 임직원은 신고인에게 제3항에 따른 신고를 하지 못하도록 방해하거나 이미 한 신고를 철회하도록 강요하여서는 아니된다.<개정 2022. 4. 4.>

⑦ 금융위원회와 금융감독원은 신고인에게 제3항에 따른 신고와 관련하여 직접적으로나 간접적으로 불이익한 조치를 하여서는 아니된다.<개정 2022. 4. 4.>

⑧ 금융위원회 금융소비자국장은 매년 옴부즈만의 활동 결과를 그 다음 연도 3월 31일까지 금융위원회에 보고하고, 지체 없이 정보처리시스템을 통해 공개해야 한다. 다만, 개인 정보 보호 등을 위해 필요한 경우로서 금융위원회가 정하여 고시하는 경우에는 그 내용의 전부 또는 일부를 공개하지 않을 수 있다.<개정 2019. 1. 30., 2022. 4. 4.>

⑨ 제1항부터 제8항까지에서 규정한 사항 외에 옴부즈만의 구성 및 운영에 필요한 사항은 금융위원회가 정하여 고시한다.<개정 2022. 4. 4.>

< 의안 소관 부서명 >

| | |
|-------|--------------|
| | 금융위원회 |
| 소관부서 | 금융소비자정책과 |
| 연 락 처 | 02-2100-2876 |