
 금융위원회	보 도 자 료				 금융감독원
	보도	2020.3.6.(금) 조간	배포	2020.3.5.(목)	
책 임 자	금융위 금융소비자정책과장 김 기 한(02-2100-2630)		담 당 자	김 구 사무관 (02-2100-2876)	
	금감원 금융소비자감독국장 홍 길(02-3145-5700)			박 동 원 부국장 (02-3145-5688)	

제 목 : 다양한 계층·연령의 금융소비자 목소리를 전달하는 제5기 현장메신저가 활동을 시작합니다.

- ◇ 소비자단체, 청·장년·고령층, 장애인 등 다양한 계층·연령별로 구성된 7개 그룹의 제5기 현장메신저가 출범합니다.
- 향후 1년간 활동하게 될 현장메신저는 금융당국과 금융현장을 연결하는 가교 역할을 담당하게 될 예정입니다.
- ⇒ 앞으로도 금융당국은 현장메신저와 긴밀히 소통하며 금융취약 계층을 포함한 다양한 현장의 목소리에 귀 기울이겠습니다.

1. 개 요

- 금융위원회는 '20.3.6일 다양한 계층·연령으로 구성된 105명의 제5기 현장메신저를 위촉*하였습니다.
- * 제4기 현장메신저까지는 위촉장 수여식을 개최했으나, '코로나19 위기 심각단계'인 현 상황을 감안하여 금번 제5기 현장메신저에게 위촉장을 비대면 개별발송 예정
- 현장메신저는 '16.1월 제1기가 출범한 이래로 금융소비자 입장에서 제도개선 및 금융소비자보호에 필요사항을 발굴·제안하여 왔으며,
- '19년부터 소비자의 다양한 니즈를 발굴하기 위해 계층별·연령별 7개 그룹*으로 개편 운영해 왔습니다.
- * 소비자단체, 소비자패널, 법인대표, 금융회사 직원, 청년·대학생, 장년층, 고령층
- 특히, 이번 제5기 현장메신저에서는 시각·청각 등 장애인을 포함하여, 금융당국이 금융취약계층을 포함한 다양한 금융소비자의 현장 의견을 수렴할 수 있도록 구성을 보다 정교화 하였습니다.

2. 「제4기 현장메신저」 활동 성과

- '19년 중 현장메신저 제안사항은 총 197건이며, 이 중 188건을 회신(회신률 95.4%)하였습니다.
- 회신과제 188건 중 122건은 현장조치하고, 66건은 검토 후 29건을 수용, 28건을 불수용, 9건을 추가검토로 판단하였습니다.

〈 제4기 현장메신저 회신현황 〉

(단위 : 건)

총 접수건 (a+b)	회신(a)	현장조치	검토후수용	불수용	추가검토	검토중(b)
197	188	122	29	28	9	9

- 소비자보호(70건, 35.5%), 편의성 증진(68건, 34.5%), 상품설명·안내방식(42건, 21.3%)에 관한 내용이 주로 제안(91.3%)되었습니다.

* 기타 : 서류 간소화, 규제개선, 금융회사 정책지원

3. 「제5기 현장메신저」 구성 및 향후 운영계획

- **(구성)** 다양한 금융소비자의 니즈를 파악하기 위해 계층별 그룹 4개, 연령별 그룹 3개, 총 7개 그룹으로 구성하였습니다.

〈 제5기 현장메신저 구성 〉

계층별 그룹	연령별 그룹
소비자단체	청년·대학생
소비자패널(금융사고객)	장년층
법인대표(중소기업인)	고령층
금융회사 직원	

- **(향후계획)** 제5기 현장메신저는 제안사항을 수시로 금융당국에 전달할 예정이며, 그룹별로 분기별 정기 간담회도 개최하여 참신한 아이디어를 모아 제도개선에 반영할 예정입니다.

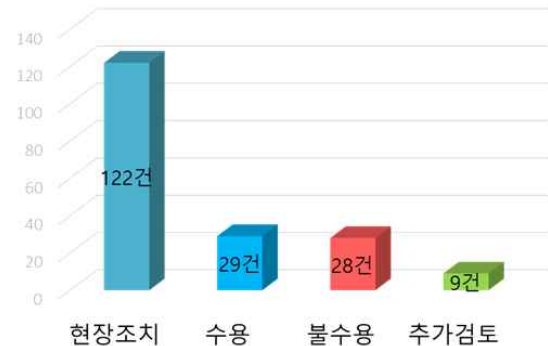
* 현재 '심각단계인 코로나19 사태' 진정시까지 대면방식을 지양하고 비대면으로 운영 예정

- '19년 현장메신저 제안사항은 총 197건이며, 이 중 188건을 회신 (회신률 95.4%, 연말에 접수된 미회신건에 대해 검토중)
- 회신과제 188건 중 122건을 현장조치하고, 66건은 건의과제로 담당부서에 검토 요청 후 결과를 회신
 - 66건의 건의과제 중 29건은 수용, 28건은 불수용, 9건은 추가검토로 판단

< 제안사항 회신현황 >

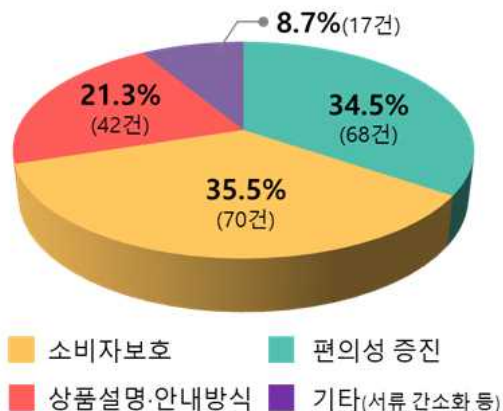


< 회신과제 세부현황 >

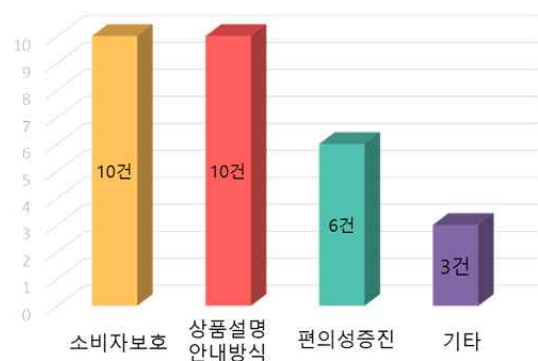


- 소비자보호 70건(35.5%), 편의성 증진 68건(34.5%), 상품설명·안내방식 개선이 42건(21.3%)으로 주로 제안됨
- 수용된 건의과제 29건 중 소비자보호와 상품설명·안내방식이 각각 10건, 편의성 증진은 6건

< 제안내용 현황 >



< 수용 건의과제 현황 >



① 간이투자설명서의 투자자 실효성 제고 (시행중)

< 제안내용 >

“간이투자설명서에 정보가 너무 많고, 양식이 복잡하여 상품 간 비교를 오히려 저해시키고 있습니다. 과도한 정보를 제거하고 비교기준의 일치, 그래프 사용 등을 통해 투자자의 정보 비교 용이성을 제고해야 합니다.”

< 검토결과 >

“펀드핵심정보를 첫면에 집중 기재하고, 펀드투자위험을 최상단에 배치, 펀드비용 비교정보 제공 등 투자자가 간이투자설명서를 한 눈에 확인할 수 있도록 개편하여 ‘19.10월부터 시행 중입니다.”

② 가족카드 사용시 카드명의자 외 본인에게 사용내역 문자 공유 (추진중)

< 제안내용 >

“가족카드 사용시 카드명의자에게만 문자메시지가 전송되어 지불결제 책임이 있는 본인은 별도로 사용금액을 확인해야 하는 불편함이 있습니다. 고객이 별도로 비용을 부담하고 카드명의자 동의하에 본인에게도 문자가 발송될 수 있게 개선이 필요합니다.”

< 검토결과 >

“서비스 개선의 필요가 있어, 문자서비스 별도 제공시 수수료 등 추가적인 고려사항을 검토하여 ‘20년 중에 시행할 예정입니다.”