

보도 일시	배포 시	배포 일시	2022.3.30.(수)
담당 부서 <총괄>	금융소비자국 금융소비자정책과	책임자	과 장 권유이 (02-2100-2630)
		담당자	사무관 김 구 (02-2100-2876)

## “금융소비자보호를 한 층 더 두텁게”

- 금융위원회 옴부즈만 2021년 활동결과 -

### 주요 내용

- 제3기 옴부즈만은 '21년 한 해 동안 총 36건의 개선과제를 심의
- 금융소비자보호, 금융규제 개선을 위하여 총 18건의 구체적 개선방안을 마련하여 금융혁신 자문기구로서 역할을 수행

### 1 개 요

- 금융위원회는 제3자의 시각에서 금융규제를 개선하고 금융소비자보호를 강화하기 위해 '16.2월부터 옴부즈만 제도를 도입·운영하고 있습니다.
- '20.3월 위촉된 제3기 옴부즈만은 소비자 권익보호와 금융이용 편의성 제고를 위해 금융혁신 자문기구로서 역할을 지속해 왔습니다.
- 제3기 옴부즈만은 '21년 한 해 동안 총 36건의 개선과제를 심의, 금융소비자 보호제도 개선과제 11건을 포함한 총 18건\*의 개선방안을 마련하였습니다.

\* 금융소비자보호제도 개선과제 19건 중 11건, 금융회사 고충민원·규제 개선과제 17건 중 7건

#### < 제3기 옴부즈만 위원 >

업 권	성 명	현 직 위
위원장	장 범 식	송실대학교 총장
은 행	서 정 호	금융연구원 부원장
금 투	최 승 재	대한변협 법제연구원 원장
보 험	정 세 창	홍익대학교 금융보험학 교수
소비자·중소	정 운 영	(사)금융과행복네트워크 이사장

## 2 주요 개선과제

□ '21년 중 음부즈만을 통해 제도개선을 추진 중이거나 완료된 주요과제는 아래와 같습니다.

① 금융사고 발생 가능성을 차단하고, 소비자의 이용 편의성을 제고했습니다.

### ① 오픈뱅킹 전자금융사고 차단을 위한 제도 개선 추진

- 오픈뱅킹 신규 이용기관은 서비스 개시 전 운영기관(금융결제원)에서 착오송금 자금반환 절차 구축 및 정상 작동여부를 검증받도록 하여, 금융사고를 사전에 차단했습니다.
- 또한, 오픈뱅킹 참가기관은 공동의 출금통제 기준을 수립하고, 전산망 개발 및 프로세스를 정비하여 오픈뱅킹 보안성을 강화하고 있습니다.

※ (이행현황 : 추진중) 오픈뱅킹 보안성 강화 실행계획('21.12월 수립)에 따라 오픈뱅킹 참가기관이 공동으로 적용할 수 있는 출금통제 기준을 마련하고 전산망 개발 및 프로세스 정비 예정('22년중)

### ② 어카운트 인포를 통한 투자자의 투자성향정보 조회 DB화 추진

- 그동안 금융회사별로 관리하고 있던 투자자의 투자성향정보를 어카운트인포(금융결제원 운영)를 통해 DB화를 추진합니다.
- 소비자는 한 번에 금융회사별 투자자성향 조회가 가능해져 상품 및 금융회사 선정에 활용할 수 있고, 금융당국은 집약된 데이터를 정책수립 및 감독 등에 활용할 수 있게 됩니다.

※ (이행현황 : 추진중) 어카운트인포를 통한 투자자성향정보 분류 DB화 시스템 설계 및 구축 추진('22년중, 금투협·금결원 실무협의중)

② 불분명한 규정 등으로 인해 소비자가 피해를 받는 일이 없도록 제도를 명확하게 개선하였습니다.

### ① 상대방 피해차량 견인비용에 대한 자동차보험 지급근거 마련 추진

- 현재 자동차보험 표준약관상 대물배상\*은 상대방 피해차량 견인비용에 대해서는 자기차량 손해\*\*와 달리, 명확한 보험금 지급기준이 없습니다.

\* ①수리비용, ②교환가액, ③대차료, ④휴차료, ⑤영업손실, ⑥시세하락손해 6개 항목

\*\* 자기차량손해 담보의 경우 약관에 '견인비용'을 지급하도록 규정

- 상대차량 견인비용에 대해서도 보험금 지급근거를 명확히 신설하여, 자동차 사고 시 '견인비용'에 대한 분쟁을 방지할 계획입니다.

※ (이행현황 : 추진중) 자동차보험 표준약관 대물배상 담보 '보상하는 손해'의 종류에 '견인비용'을 신설('22년중)

### ② 자동차보험 상급병실료 지급 기준 개선

- 일부 한의원이 1~2인실로만 병실을 구성\*하고 호화 병실 마케팅으로 환자를 유인하는 등 미흡한 규정을 악용한다는 지적\*\*이 있습니다.

\* 의원급은 일반병상을 1/2이상 확보해야 하나, 10병상 이하인 경우 일반병상 확보 의무가 없어 일부 한의원이 1~2인실로만 병상을 구성

\*\* 경상환자 한방 의원급 상급병실료 청구금액이 '19.1분기 대비 '20.4분기 약 19배 급증

- 관계부처 공동(금융위, 국토부 등)으로 자동차보험 표준약관 등을 개정하여, 합리적인 상급병실료 지급기준을 마련하고 보험금 누수를 방지할 계획입니다.

※ (이행현황 : 추진중) 「자동차보험진료수가기준」 개정 추진(국토부)에 맞춰 자동차보험 표준약관도 개정(금감원)할 예정('22년중)

③ 코로나19 장기화 등에 따른 금융환경 변화에 대응하여 비대면으로 전환이 필요한 부분을 수용·개선하였습니다.

### ① 코로나19 장기화에 따른 보험설계사의 대면 영업규제 완화

- 코로나19로 인한 사회적 거리두기 및 소비자의 대면기피 현상을 반영하여, 보험설계사가 상품의 중요사항을 고객에게 설명할 때 설명·녹취 등 소비자 안전장치를 마련한 경우 대면 없이 전화로 설명하는 것을 허용하였습니다.

※ (이행현황 : 완료) 보험설계사의 1회 이상 대면의무 완화를 위해 「금융 소비자 보호에 관한 감독규정」 개정 완료('21.3.25)

### ② 디지털 방식의 계약해지 안내방법 확대

- 보험 계약 전 알릴의무 위반으로 계약을 해지하는 경우, 현재는 표준약관상 서면 통지만 가능하여 실물 등기안내장만 발송되고 있으나, 앞으로는 전자문서로 안내하는 것도 명시적으로 허용됩니다.

※ (이행현황 : 추진중) 「보험업감독업무시행세칙」 '별표 15(생명보험 표준약관)' 개정 추진('22.3분기)

### ③ 카드 계약내용 안내방식을 원칙적으로 서면에서 전자문서로 변경

- 현재는 실물카드\* 발급 시 상품안내장, 표준약관 등 계약내용의 통지 방식이 원칙적으로 서면\*\*이나,

\* 모바일 단독카드의 경우 상품안내장 등을 고객 휴대폰 문자메시지를 통해 교부

\*\* 현재는 고객이 동의한 경우에만 이메일 등 전자문서로 발송

- 모바일 채널 보편화 및 실물 안내장은 수령 즉시 폐기되는 경우가 많은 점을 고려하여, 앞으로는 전자문서 원칙으로 변경합니다.

※ (이행현황 : 추진중) '22년 중 여신전문금융업법 개정을 추진

④ 소비자편익 향상에 도움이 되는 경우 금융회사 고충민원도 적극 수용하여 개선하였습니다.

### ① 신용정보원 정보 집중을 통한 개인신용평가업 시장의 경쟁 유도

- 현재 일부 민간 개인신용평가업자(CB사)의 경우 금융회사로부터 카드 이용실적 등 정보를 공유받기 어려운 현실입니다.
- 신용정보원이 집중관리·활용하는 정보에 '카드 이용실적 및 상환정보'를 추가하고 이를 CB사에 제공하여, 개인신용평가업 시장의 경쟁을 유도할 계획입니다.

※ (이행현황 : 추진중) 신용정보원 일반신용정보관리규약을 개정('21.12.2)하였으며, 전산 개발 등을 거쳐 CB사에 '22.5월부터 제공할 예정

### ② 소액해외송금업무 부채비율 산정 시 일시보관금 차감

- 외국환거래법상 소액해외송금업을 영위하는 자가 전자금융업을 등록하려는 경우 소액송금을 위해 일시보관하는 금액은 전자금융업 등록요건상 부채비율\* 산정 시 부채에서 차감해야 할지 불명확했습니다.
- \* 자기자본 대비 부채비율이 100분의 200 이내 기준을 충족하여야 함
- 소액송금을 위한 일시 보관금은 송금·결제를 위해 일시적으로 보관하는 금액이란 점 등을 감안하여 부채총액에서 차감함으로써 소액해외송금업자의 전자금융업 진출을 지원하였습니다.

※ (이행현황 : 완료) 유권해석 회신 완료('20.11.29')

\* 제3차 옴부즈만 회의('21.2.19일 개최) 준비 기간 중 유권해석 회신 완료

⑤ 금융소비자보호 등 여러 가지 측면을 종합적으로 고려할 필요가 있는 과제는 불수용하거나 중장기적으로 검토해 나갈 예정입니다.

- 예적금담보대출은 소비자가 기 예치 중인 예적금을 담보로 하는 대출이므로 금소법 상 적합성 원칙을 완화해달라는 제안이 있었으나,
- 예적금담보대출도 담보가 비교적 안정적인 부분 외에는 일반 대출과 같이 원금상환, 연체이자 등에 대한 소비자 부담이 발생하므로 불수용하기로 하였습니다.

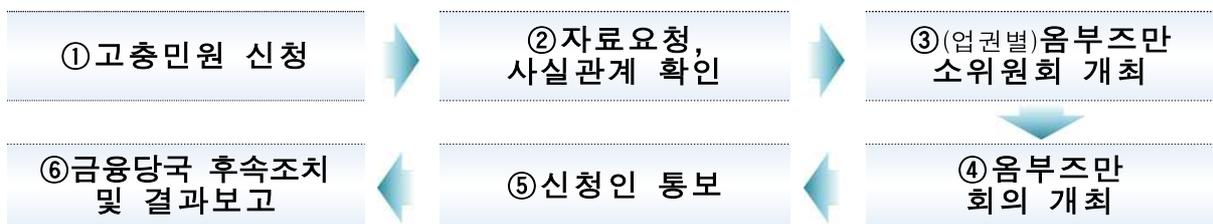
### 3 향후 추진계획

- 제3기 옴부즈만은 '22.3월 임기가 만료됨에 따라 제4기 옴부즈만을 신규 위촉하여 활동을 지속할 예정으로,
- 향후에도 옴부즈만은 금융규제 상시 점검과 금융소비자보호를 위한 제도개선 자문기구로서 역할을 충실히 수행할 계획입니다.

#### < 옴부즈만 고충민원 신청 및 처리절차 >

- (신청방법) 누구든지 금융규제민원포털(better.fsc.go.kr), 금융권 협회\* 내 옴부즈만 게시판 등\*\*을 통해 고충민원 신청 가능
  - \* 은행연합회, 금융투자협회, 생명보험협회, 손해보험협회, 여신금융협회, 저축은행중앙회
  - \*\* 옴부즈만 위원 자체발굴, 금융현장소통반 접수 과제
- (처리절차) 각 업권별 옴부즈만 위원이 개최하는 '옴부즈만 소위원회' 를 거쳐 전체 '옴부즈만 회의' 에서 처리 후 신청인 통보

#### < 옴부즈만 처리절차 >



#### < 별첨 : 금융위원회 옴부즈만 2021년 활동결과 >