

보도 일시	2022. 7. 4.(월) 조간	배포 일시	2022. 7. 1.(금) 17:00
담당 부서 <총괄>	금융위원회 금융소비자정책과	책임자	과 장 권유이 (02-2100-2630)
		담당자	사무관 이지형 (02-2100-2637)

소비자 친화적 두낫콜 시스템 개선

- "한번의 클릭"으로 원하지 않는 금융기관의 연락을 편하게 차단하세요 -

주요 내용

□ 금융당국은 개정 방문판매법 시행*('22.12.8.)에 대비하여 금융기관의 방문판매 증가로 인한 금융소비자의 피해를 예방하고, 평온한 사생활을 보장할 수 있도록 다양한 보완방안을 마련 중에 있습니다.

* [기존 방판법] 14일의 청약철회권을 적용하여 투자성 상품의 방문판매가 제한
→ [개정 방판법] 방판법 적용대상에서 금융상품 제외

○ 그 일환으로 금융소비자가 원하지 않는 금융기관의 연락을 더욱 편하게 차단할 수 있도록 금융권 두낫콜(<https://www.donotcall.or.kr>) 시스템을 개선하였습니다.

□ 금융권 두낫콜 시스템의 주요 개선사항은 다음과 같습니다.

❶ 전체 금융사*에 대한 One-Click 일괄 수신거부 가능

* 은행 · 금투 · 생보 · 손보 · 저축은행 · 여전 · 농수협 · 신협 · 산림조합 · MG · 우체국

❷ 수신거부의사의 유효기간을 2년 → 5년으로 연장

❸ 두낫콜 홈페이지를 직관적 · 편리하게 재구성하여 손쉽게 이용 가능

❹ 국내 주요 포털에서 "두낫콜" 검색 시 상단 노출로 접근성 개선

□ 향후에도 금융소비자들이 금융권 두낫콜 시스템을 더욱 편리하게 사용할 수 있도록 지속적으로 개선사항을 발굴해 나가도록 하겠습니다.

1 추진배경

- 금융당국은 개정 방문판매법 시행*('22.12.8.)에 대비하여 금융기관의 방문 판매 증가로 인한 금융소비자의 피해를 예방하고, 평온한 사생활을 보장할 수 있도록 다양한 보완방안을 마련 중에 있습니다.

* [기존 방판법] 14일의 청약철회권을 적용하여 투자성 상품의 방문판매가 제한
→ [개정 방판법] 방판법 적용대상에서 금융상품 제외

- ① 방문판매 관련 금융소비자보호를 강화하는 금소법 개정안(김희곤 의원 대표 발의)이 발의되어 국회에서 논의 중인 상황으로, 해당 개정안이 조속히 통과될 수 있도록 노력하겠습니다.

- 아울러 개정안이 시행되기 전이라도, 관련 내용들이 자율규제 등을 통해 먼저 이행될 수 있도록 준비할 계획입니다.

< 금소법 개정안 주요내용 >

구 분	주요내용
방문판매원 명부 관리 등	<ul style="list-style-type: none"> ■ 무분별한 방문·전화권유판매 방지 및 효율적인 관리를 위하여 방문·전화권유판매 담당 임직원 명부 작성 ■ 소비자가 원하는 경우 판매원 신원을 확인할 수 있어야 하며, 해당 방문·전화가 판매권유 목적임을 밝혀야 함
전화권유 수신거부의사 등록시스템	<ul style="list-style-type: none"> ■ “수신거부의사 등록시스템” 근거를 명시적으로 마련 - 현재 금융권이 공동운영 중인 “두넛클 시스템” 활용
판매자에 대한 입증책임 전환	<ul style="list-style-type: none"> ■ “계약체결 사실 및 그 시기”에 대한 입증책임을 소비자가 아니라 판매자가 부담
위법 특약에 대한 소비자 권리보호	<ul style="list-style-type: none"> ■ 자료열람청구권을 위반하는 특약 무효화
법원 전속관할	<ul style="list-style-type: none"> ■ 방문 및 비대면 판매와 관련된 소송은 소비자의 “주소지 관할 법원”에 전속
평온한 생활침해 금지	<ul style="list-style-type: none"> ■ 소비자가 요청하는 경우를 제외하고, 심야시간(오후 9시 ~ 오전 8시)에 방문·전화 금지

② 또한, 투자성 상품은 손실 가능성이 있고 금융회사-소비자 간 정보비대칭 및 불완전판매 소지도 큰 점을 감안하여, 무분별한 방문판매가 이루어지지 않도록 규율을 강화하겠습니다.

- 금소법 상 투자성 상품에 대한 “불초청권유 금지”의 예외 범위를 재검토하여, 과도한 방문판매로 인한 금융소비자 피해를 사전에 방지하겠습니다.

※ 이와 관련한 금소법 시행령 개정안을 7월중 입법예고 예정

참고: 투자성 상품에 대한 불초청권유 금지

- ✓ 금소법은 원칙적으로 소비자의 요청 없이 방문·전화 등 실시간 대화의 방법을 이용하여 투자성 상품을 권유하는 것을 금지(금소법 제21조제6호)
 - 그러나 시행령에서 광범위한 예외를 인정*함에 따라, 장외파생을 제외한 대부분의 투자성 상품에 대한 불초청권유가 가능한 상황
 - * 증권 또는 자본시장법에 따른 장내파생상품(금소법 시행령 제16조제1항제1호)
- ⇒ 투자성 상품에 대한 무분별한 방문·전화권유판매 증가로 소비자피해가 발생할 수 있는 만큼, 불초청권유 금지 예외 범위를 재검토

③ 금융상품을 소개·권유하는 목적의 연락을 원하지 않는 경우 더욱 편하게 수신거부의사를 등록할 수 있도록 금융권 두넛콜 시스템을 소비자 친화적으로 개선하였습니다.

2 소비자 친화적 금융권 두넛콜 개선 주요내용

1 전체 회원사에 대한 “One-Click” 일괄수신거부 기능 신설

○ (기존) 참여 업권*마다 개별적으로 금융기관을 선택하고, ‘전화만 거부 / 문자만 거부 / 모두 거부’ 중 하나를 일일이 선택하는 방식이었습니다.

* 은행·금투·생보·손보·저축은행·여전·농수협·신협·산림조합·MG·우체국

- 이에 금융소비자가 모든 업권에 대해서 수신거부를 하려는 경우 동일한 절차를 반복하고, 시간도 많이 소요되는 등 불편이 있었습니다.

⇒ (개선) One-Click으로 모든 회원사의 전화/문자에 대한 수신거부의사를 등록할 수 있도록 기능을 추가하였습니다.

< 개선 전 >



< 개선 후 >



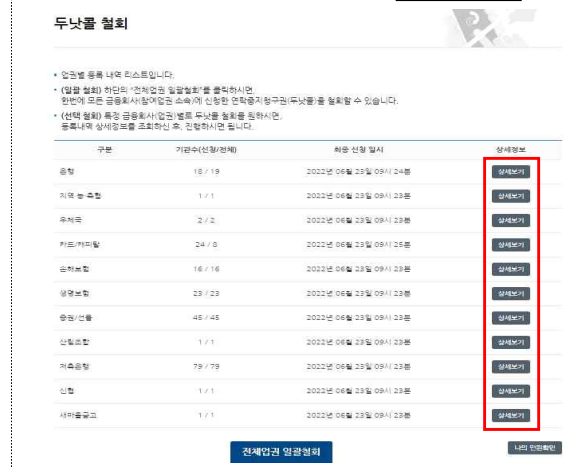
- 일부 금융기관에 대해서만 연락을 허용하려는 경우, 일괄수신거부를 선택한 후 허용하고자 하는 기관에 대해서만 별도로 수신거부의사를 해지할 수 있습니다.

일부 금융기관에 대해서는 연락을 허용하려는 경우

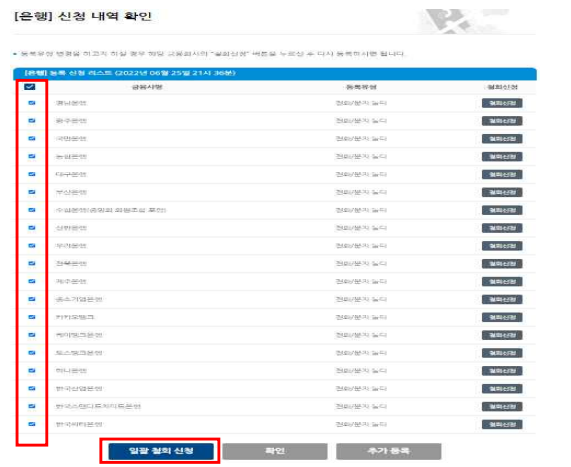
- ✓ 일부 금융기관의 연락을 허용하려는 경우 '두낫콜 철회' 메뉴에서 해당 금융기관이 속한 업권의 '상세보기'를 클릭하시면 개별적으로 수신허용 여부 선택이 가능합니다.
- 일괄 수신거부의사가 등록된 업권의 경우 버튼의 색이 회색에서 짙은 회색으로 표시됩니다. 일부 기관에 대해서만 수신거부의사가 등록된 경우에는 해당 버튼의 색이 옅은 회색으로 표시됩니다.(별도 안내문구 개시)

< 일부 기관에 대한 철회 절차 >

① '두낫콜 철회' 메뉴 선택 후, 해당 금융기관이 속한 업권의 '상세보기' 선택



② 연락을 허용하려는 기관들을 선택한 후 '일괄 철회 신청' 클릭



② 수신거부의사 유효기간 연장 : 기존 2년 ⇨ 5년

- **(기존)** 금융권 두낫콜에 수신거부의사를 등록한 경우 수신거부의사는 2년간 유효하며, 2년이 경과한 경우 다시 수신거부의사를 등록하여야 하는 번거로움이 있었습니다.

⇨ **(개선)** 수신거부의사의 유효기간을 2년에서 5년으로 연장하여 장기간 금융소비자의 평온한 사생활을 보장할 수 있도록 개선하였습니다.

- 유효기간 중에 수신거부의사를 철회하려는 경우에는 금융권 두낫콜 홈페이지의 ‘두낫콜 철회’ 메뉴에서 수신거부의사를 등록하는 것과 동일한 방식으로 철회할 수 있습니다.

③ 직관적이고 편리한 이용이 가능하도록 홈페이지 디자인 변경

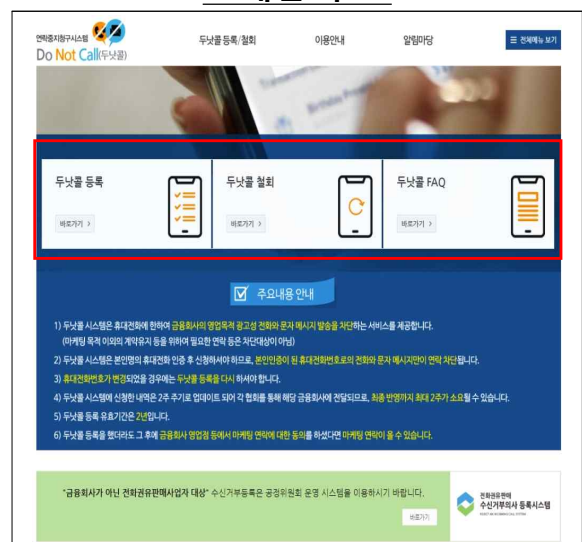
- **(기존)** 기존 금융권 두낫콜 홈페이지는 수신거부의사를 등록할 수 있는 메뉴의 위치, 크기 및 순서 등이 한눈에 알아보기 힘들게 구성되어 있어 소비자가 직관적으로 활용하는데 어려움이 있었습니다.

⇨ **(개선)** 수신거부의사를 등록 / 철회할 수 있는 메뉴의 위치, 크기 및 순서를 중요도에 맞게 재배치하는 등 소비자들이 보다 편리하게 이용할 수 있도록 홈페이지를 재구성하였습니다.

< 개선 전 >



< 개선 후 >



4 금융권 두낫콜 홈페이지 접근성 개선

- **(기존)** 국내 주요 포털에서 “두낫콜” 을 검색하는 경우 검색량 및 포털 정책 등으로 인하여 “금융권 두낫콜” 이 하단에 노출되어 소비자들이 금융권 두낫콜 홈페이지에 접근하기가 어려웠습니다.
- ⇒ **(개선)** 금융권 두낫콜에 대한 적극적인 홍보 등으로 “두낫콜” 검색 시 “금융권 두낫콜” 이 공정위 “두낫콜” 에 이어 페이지 상단에 노출될 수 있도록 조치하였습니다.

3 향후 추진계획

- 금융당국 및 협회는 금융소비자들이 금융권 두낫콜을 더욱 편리하게 사용할 수 있도록 지속적으로 시스템을 개선할 계획입니다.
- 우선 금융권 두낫콜에 수신거부의사를 등록한 이후 의도치 않게 다른 사이트 등에서 개별적으로 수신동의를 하는 경우, 기존 설정 내용대로 수신거부의사를 유지할 수 있도록 갱신 기능을 추가할 예정입니다.
- 또한, 금년 중 금융소비자를 대상으로 금융권 두낫콜 개선방안에 대한 만족도 조사를 실시하고, 금융권 두낫콜 기능 및 편의성을 개선할 계획입니다.
- 아울러 금융소비자가 원하지 않는 연락이 철저하게 차단될 수 있도록 제도 개선방안*도 관계기관과 함께 지속 검토해 나가겠습니다.

* (예시) 소비자가 요구하는 경우 개인정보수집 출처 및 동의확보 경로 등을 명확히 고지하도록 하는 방안, 대부업체 두낫콜 시스템 마련, 불법사금융업체 연락 차단 방안 등

참고1

수신거부의사를 등록하는 과정

① 홈페이지 접속* → 이용약관 및 개인정보 관련 동의, 휴대폰 본인인증

* <https://www.donotcall.or.kr> 접속 또는 포털에서 “금융권 두낫콜” 검색

연락중지청구시스템
Do Not Call(두낫콜)

☰ 전체메뉴

두낫콜 등록/철회

두낫콜 본인확인

☒ 이용약관

내용보기

☒ 개인정보 수집·이용·제공 동의

내용보기

☒ 개인정보처리방침

내용보기

휴대전화 인증

취소

이용약관

연락중지청구(Do-not-call) 서비스 이용약관

제1조(목적)

이 약관은 금융권 공동으로 구축한 연락중지청구(Do-not-call) 시스템(이하 ‘시스템’)을 통해 제공하는 제반 “서비스”의 이용과 관련하여, 시스템 “관리기관”(이하 “관리기관”)과 사용자와의 권리, 의무 및 책임사항, 기타 필요한 사항을 규정함을 목적으로 합니다.

제2조(용어의 정의)

이 약관에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같습니다.

※ “서비스”라 함은 사용자가 금융회로부터 이익이 없는 면에 무제한 광고성 전화, 문자에 대한 수신거부의사 등록 및 철회 서비스이다.

☐ 동의합니다

개인정보 수집·이용·제공 동의

개인정보 수집·이용에 대한 동의

1. 개인정보의 수집 - 이용 목적

① 서비스 제공에 대한 본인확인

- 영업목적 전화연락 수신거부의사 등록 및 철회 서비스 제공, 본인인증

② 게시물 관리

- 서비스 관련 민원처리

③ 서비스 개발 및 활용

- 영업목적 전화연락 수신거부의사 등록, 철회 이력 관리, 서비스 이용에 대한 통계

☐ 동의합니다

개인정보처리방침

금융권 연락중지청구(Do-not-call)시스템의 개인정보 처리방침을 알려드립니다.

연락중지청구(Do-not-call)시스템 관리기관(이하 ‘관리기관’)은 「개인정보 보호법」 제30조에 따라 정보주체의 개인정보 보호 및 권익을 보호하고 개인정보와 관련한 정보주체의 고충을 원활하게 처리할 수 있도록 다음과 같은 처리방침을 두고 있습니다.

제1조(개인정보의 처리 목적) 관리기관은 개인정보를 영업목적 전화·SMS 수신거부의사 등록, 철회 기능 제공, 본인인증 등 다음 각 호의 서비스(이하 ‘서비스’) 제공과 관련한 목적으로 개인정보를 처리합니다. 처리한 개인정보는 동 목적 외의 용도로는 사용되지 않으며, 이용 목적이 변경될 시에는 관련 법령 상 허용되는 경우 외에는 사전 동의를 받아 처리하겠습니다.

1. 서비스 제공에 대한 본인확인 : 영업목적 전화·SMS 수신거부의사 등록 및 철회 서비스 제공, 본인인증

☐ 동의합니다

휴대전화 인증

취소

② - 1. One-Click 일괄거부 : 두넛콜 등록 페이지 하단 “전체업권 일괄등록” 클릭

② - 2. 개별 금융회사 선택 신청 : 업권 선택 후 개별적으로 선택

① 특정 금융회사의 업권 선택

② 금융회사와 수신거부 유형(전화, 문자, 모두) 선택하고 신청

금융사명	전화만	문자만	전화/문자
전체 선택 하기(오른쪽 체크박스 선택)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 은행	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 은행	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 은행	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

신청 다음

③ 다른 업권의 금융회사를 추가 신청 시 ① ~ ② 반복 수행

참고2

수신거부의사를 철회하는 과정

① 홈페이지 접속* → 이용약관 및 개인정보 관련 동의, 휴대폰 본인인증

* <https://www.donotcall.or.kr> 접속 또는 포털에서 “금융권 두낫콜” 검색

연락중지청구시스템
Do Not Call(두낫콜)

☰ 전체메뉴

두낫콜 등록/철회

두낫콜 본인확인

☑ 이용약관

내용보기

☑ 개인정보 수집·이용·제공 동의

내용보기

☑ 개인정보처리방침

내용보기

휴대전화 인증

취소

이용약관

연락중지청구(Do-not-call) 서비스 이용약관

제1조(목적)

이 약관은 금융권 공동으로 구축한 연락중지청구(Do-not-call) 시스템(이하 ‘시스템’)을 통해 제공하는 제반 “서비스”의 이용과 관련하여, 시스템 “관리기관”(이하 “관리기관”)과 사용자와의 권리, 의무 및 책임사항, 기타 필요한 사항을 규정함을 목적으로 합니다.

제2조(용어의 정의)

이 약관에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같습니다.

※ “서비스”라 함은 사용자가 금융회로부터 이익이 없는 면에 무제한 광고성 전화, 문자에 대한 수신거부의사 등록 및 철회 서비스

☐ 동의합니다

개인정보 수집·이용·제공 동의

개인정보 수집·이용에 대한 동의

1. 개인정보의 수집 - 이용 목적

① 서비스 제공에 대한 본인확인

- 영업목적 전화연락 수신거부의사 등록 및 철회 서비스 제공, 본인인증

② 게시물 관리

- 서비스 관련 민원처리

③ 서비스 개발 및 활용

- 영업목적 전화연락 수신거부의사 등록, 철회 이력 관리, 서비스 이용에 대한 통계

☐ 동의합니다

개인정보처리방침

금융권 연락중지청구(Do-not-call)시스템의 개인정보 처리방침을 알려드립니다.

연락중지청구(Do-not-call)시스템 관리기관(이하 ‘관리기관’)은 「개인정보 보호법」 제30조에 따라 정보주체의 개인정보 보호 및 권익을 보호하고 개인정보와 관련한 정보주체의 고충을 원활하게 처리할 수 있도록 다음과 같은 처리방침을 두고 있습니다.

제1조(개인정보의 처리 목적)

관리기관은 개인정보를 영업목적 전화·SMS 수신거부의사 등록, 철회 기능 제공, 본인인증 등 다음 각 호의 서비스(이하 ‘서비스’) 제공과 관련한 목적으로 개인정보를 처리합니다. 처리한 개인정보는 동 목적 외의 용도로는 사용되지 않으며, 이용 목적이 변경될 시에는 관련 법령 상 허용되는 경우 외에는 사전 동의를 받아 처리하겠습니다.

1. 서비스 제공에 대한 본인확인 : 영업목적 전화·SMS 수신거부의사 등록 및 철회 서비스 제공

☐ 동의합니다

휴대전화 인증

취소

- 9 -

② - 1. **One-Click 일괄철회** : 두낫콜 등록 페이지 하단 “전체업권 일괄철회” 클릭

구분	기관수	최종 신청일시	상세 정보
은행	19/19	2022년 06월 25일 21시 36분	보기
우체국	2/2	2022년 06월 25일 21시 36분	보기
카드/캐피탈	25/8	2022년 06월 25일 21시 36분	보기
손해보험	6/16	2022년 06월 25일 21시 48분	보기
저축은행	79/79	2022년 06월 25일 21시 36분	보기

[전체업권 일괄철회](#)
[나의 민원확인](#)

② - 2. **개별 금융회사 선택 철회** : ‘상세보기’ 클릭 후 개별적으로 선택

① 특정 금융회사가 속한 업권 ‘상세보기’ 선택

구분	기관수	최종 신청일시	상세 정보
은행	19/19	2022년 06월 25일 21시 36분	보기
우체국	2/2	2022년 06월 25일 21시 36분	보기
카드/캐피탈	25/8	2022년 06월 25일 21시 36분	보기
손해보험	6/16	2022년 06월 25일 21시 48분	보기
저축은행	79/79	2022년 06월 25일 21시 36분	보기

[전체업권 일괄철회](#)
[나의 민원확인](#)

② 수신거부의사를 철회할 금융회사에 대해 ‘철회신청’을 클릭하거나, 다수 회사를 선택한 후 하단의 “일괄 철회 신청”을 클릭

[손해보험] 등록 신청 리스트 (2022. 06. 25.)			
<input type="checkbox"/>	금융사명	등록 유형	철회 신청
<input checked="" type="checkbox"/>	AIG손해보험	전화/문자	철회 신청
<input checked="" type="checkbox"/>	BNP파리바카디프손해보험	전화/문자	철회 신청
<input checked="" type="checkbox"/>	KB손해보험	전화/문자	철회 신청
<input checked="" type="checkbox"/>	MG손해보험	전화/문자	철회 신청
<input type="checkbox"/>	NH농협손해보험	전화/문자	철회 신청
<input type="checkbox"/>	SGI서울보증	문자만	철회 신청

[일괄 철회신청](#)
[확인](#)
[추가 등록](#)

③ 다른 업권의 금융회사를 추가 철회 시 ① ~ ② 반복 수행

담당 부서 <총괄>	금융위원회 금융소비자정책과	책임자	과 장 권유이 (02-2100-2630)
		담당자	사무관 이지형 (02-2100-2637)
<공동>	은행연합회 자율규제부	책임자	부 장 유문선 (02-3705-5082)
		담당자	부부장 김성환 (02-3705-5083)
<공동>	우정사업본부 예금사업과	책임자	과 장 신봉현 (044-200-8480)
		담당자	사무관 신선교 (044-200-8491)
<공동>	금융투자협회 소비자보호부	책임자	부 장 김동오 (02-2003-9420)
		담당자	대 리 우상범 (02-2003-9427)
<공동>	생명보험협회 보험심사부	책임자	부 장 최종윤 (02-2262-6614)
		담당자	팀 장 이동명 (02-2262-6553)
<공동>	손해보험협회 자율관리부	책임자	부 장 박기준 (02-3702-8610)
		담당자	팀 장 맹진열 (02-3702-8616)
<공동>	저축은행중앙회 소비자보호부	책임자	부 장 양희경 (02-397-8680)
		담당자	과 장 마경민 (02-397-8683)
<공동>	여신금융협회 소비자보호부	책임자	부 장 김태훈 (02-2011-0784)
		담당자	팀 장 김정연 (02-2011-0755)
<공동>	농협중앙회 상호금융 수신지원부	책임자	부 장 이동근 (02-2080-3200)
		담당자	팀 장 노재택 (02-2080-2211)
<공동>	수협중앙회 상호금융본부 디지털금융팀	책임자	본부장 박현호 (02-2240-2200)
		담당자	팀 장 신기루 (02-2240-2211)
<공동>	신협중앙회 정보보호부문 개인신용정보팀	책임자	부문장 이경익 (042-720-1730)
		담당자	팀 장 홍선영 (042-720-1797)
<공동>	산림조합중앙회 상호금융수신부	책임자	부 장 김인철 (02-3434-7220)
		담당자	팀 장 김태호 (02-3434-7225)
<공동>	새마을금고중앙회 금고여신관리부	책임자	부 장 장석남 (02-2145-9650)
		담당자	과 장 송경호 (02-2145-9653)