



보도 일시	2022. 8. 16.(화) 조간	배포 일시	2022. 8. 12.(금) 15:00
담당 부서 <총괄>	금융위원회 금융소비자정책과	책임자	과 장 권유이 (02-2100-2630)
		담당자	사무관 유승완 (02-2100-2524)

## 금융소비자 입장에서 금융현장의 의견을 전달합니다

- 7개 그룹 총 105명의 제6기 금융현장 메신저 출범 -

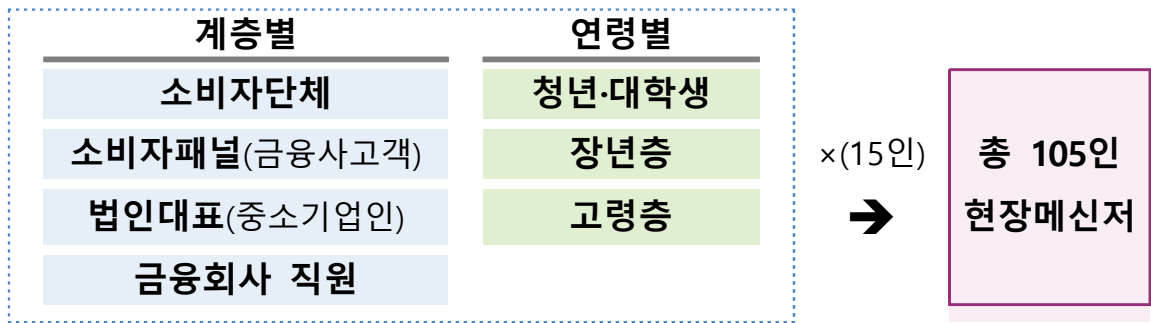
### 주요 내용

- 금융소비자의 입장에서 금융현장의 다양한 목소리를 전달할 제6기 금융현장 메신저를 위촉하여, 향후 1년간 활동 예정
- 소비자단체, 금융사고객 및 청·장년·고령층 등 총 7개 그룹(계층별 4개, 연령별 3개), 105명으로 구성
- 향후 금융소비자보호를 위한 개선사항들의 금융현장 안착상황에 대한 피드백 역할도 담당

### 1 개요 및 구성

- 금융위원회는 '22.8.16일 다양한 계층·연령으로 구성된 105명의 제6기 금융현장 메신저를 위촉하였습니다.
- 현장메신저는 '16.1월 도입된 이후 '20.11월 코로나로 활동이 중단되기 전까지 금융현장의 다양한 금융소비자의 목소리를 금융당국에 전달하여 제도개선으로 연결하였습니다.
- 제6기 현장메신저는 총 7개 그룹(계층별 4개, 연령별 3개), 총 105명으로 구성되며, 향후 1년간 활동할 계획입니다.
- \* 총 7개 그룹(소비자단체/소비자/법인/금융사 직원 등 4개 계층별 그룹 및 청년·대학생/장년층/고령층 등 3개 연령별 그룹)별로 각 15명씩 구성

### <제6기 현장메신저 구성>



## 2 운영 성과

- 현장메신저는 '16년 도입된 이후 코로나 확산 이전까지 매년 제안건수를 늘려가며 금융취약계층을 비롯한 다양한 금융소비자의 의견을 전달 하였습니다.
- 지난 1~5기 현장메신저 활동을 통해 597건을 제안하였고, 이 중 575건을 회신완료(회신율 96.3%)하였으며,
- 회신완료 575건 중 319건은 현장조치하고, 256건은 검토 후 142건 수용, 114건 불수용하였고, 22건은 추가검토로 판단하였습니다.

### < 현장메신저 제안 현황 >

연도	개선과제					
	제안	회신완료	현장조치	수용	불수용	추가검토
2016	72	72	16	32	24	0
2017	125	121	48	38	35	4
2018	173	166	118	31	17	7
2019	197	187	122	37	28	10
2020	30	29	15	4	10	1
총 계	597	575	319	142	114	22

- 주요 제안내용은 소비자보호(248건, 41.5%), 편의성 증진(224건, 37.5%) 관련 건의가 가장 많았으며, 그밖에 상품설명·안내방식 개선(77건, 12.9%), 기타\*(48건, 8.0%) 등이었습니다.

\* 기타 : 정보보안, 민원응대 등

### 3 향후 운영계획

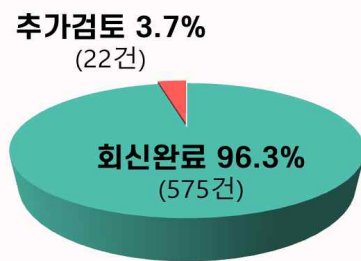
- 제6기 현장메신저는 그룹별 간담회 등을 통해 금융소비자 보호를 위한 건의사항, 금융상품 이용시 발생하는 불편 등 금융현장의 다양한 목소리를 수시로 금융당국에 전달할 예정이며,
  - 현장메신저의 제안사항은 금융회사 등 관계기관 논의, 금융당국 검토 등을 거쳐 제도개선에 적극 반영할 예정입니다.
  - 아울러, 현장메신저는 금융소비자 보호를 위한 다양한 제도개선사항들이 금융현장에 안착하고 있는지 금융소비자의 시각에서 피드백 역할도 담당할 계획입니다.
- \* 고령자 모드, 온라인설명의무 가이드라인 등 금융취약계층 및 금융소비자 보호를 위한 다양한 개선사항들의 현장안착 상황 점검

담당 부서 <총괄>	금융위원회 금융소비자정책과	책임자	과 장 권유이 (02-2100-2630)
		담당자	사무관 유승완 (02-2100-2524)
<공동>	금융감독원 금융소비자보호총괄국	책임자	국 장 조성민 (02-3145-5700)
		담당자	부국장 백규정 (02-3145-5680)

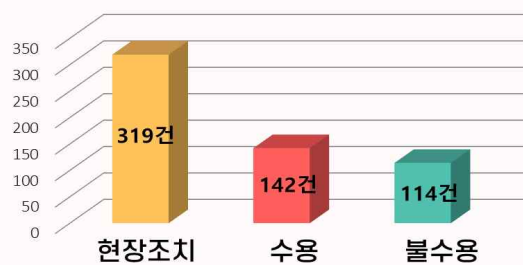
## 참 고

## 현장메신저 활동결과 분석

- 제1기~제5기 현장메신저는 '15년말부터 활동을 시작하여 코로나19로 활동을 잠정 중단('20.11월)할 때까지 총 597건의 개선과제를 제안
  - 그 중 319건은 현장에서 답변 및 조치 완료하였고, 소관과·소관국 검토 후 256건을 회신하여 총 575건 회신완료(회신율 96.3%)
  - 회신완료한 256건 중 142건을 수용하여 금융현장의 목소리를 정책 과정에 반영(수용률 55.5%)



1기~5기 현장메신저 제안 (총597건)

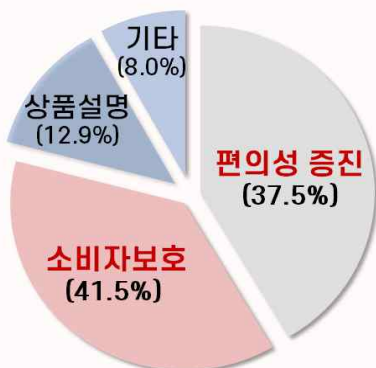


회신완료 내역 세부 현황

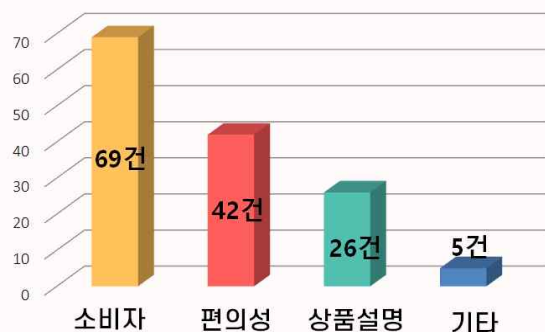
- 제안 내용은 소비자보호(248건, 41.5%), 편의성 증진(224건, 37.5%), 상품 설명·안내방식 개선(77건, 12.9%), 기타\*(48건, 8.0%) 등

\* 기타 : 정보보안, 민원 응대 등

- 수용과제 142건은 내용별로 소비자보호(69건, 48.6%), 편의성 증진(42건, 29.6%), 상품설명·안내방식 개선(26건, 18.3%), 기타(5건, 3.5%) 등



1기~5기 현장메신저 제안내용 분류



수용과제 142건 세부 내용