
 금융위원회	보도자료				 금융감독원
	보도	2017.2.1(수) 15:00	배포	2016.2.1(수)	
책 임 자	금융위 현장점검팀장 윤상기 (02-2100-2520)		담 당 자	김영민 사무관 (02-2100-2522)	
	금감원 금융혁신국장 이준호 (02-3145-8201)			임정환 팀장 (02-3145-8870)	

제 목 : 소비자의 목소리를 금융제도에 담겠습니다

- 제2기 「현장메신저」 위촉 및 제1기 현장메신저 운영 결과

1. 제2기 「현장메신저」 위촉

- 금융위원회는 '17.2.1일 '17년 현장메신저 위촉장 수여식을 개최, 제2기 현장메신저(~'17.12월)를 출범
- 금융위원장은 위촉장 수여식에서 지난 한해 소비자 편익증진을 위한 제1기 현장메신저의 적극적인 참여와 역할을 높이 평가하고,
- 금융개혁의 궁극적 목표인 금융소비자 만족도 향상을 위해 제2기 현장메신저들이 금융소비자 대표라는 마음가짐으로 소비자의 금융 애로 전달에 더욱 힘써 줄 것을 당부

< 현장메신저 개요 >

- ◇ 금융소비자들의 만족과 금융개혁의 체감도 제고를 위해 '15년말 현장점검 대상을 「금융회사 → 금융소비자」로 확대·발전
 - * '15년말부터 매 분기 금융소비자에 대한 현장점검(분기 5회, 총 25회)을 실시
- 금융개혁 현장점검반이 금융소비자의 실제 목소리를 수렴하기 위해 소비자 및 소비자들과 접점에 있는 금융회사 실무자로 구성·운영
 - * 은행, 금융투자, 생명보험, 손해보험, 카드 5개 업권별 25명 내외로 구성

2. 제2기 「현장메신저」 구성 및 운영방안

◇ 분기별 회의, 금융사 실무직원 참여 등 제1기 현장메신저 운영의 기본틀은 유지하되 소비자의 참여를 확대하는 방향으로 개편

- (소비자 참여확대) 소비자의 목소리를 더 폭넓게 반영할 수 있도록 소비자 비중 확대* 및 다양화(주부 → 주부·직장인·대학생 등)
 - * (1기) 소비자 54명, 실무직원 81명 → (2기) 소비자 100명, 실무직원 38명
- 제1기 현장메신저 중 특히 참여율이 높고 의견개진이 활발했던 일반 소비자는 재위촉(30명)
- 아울러, 다양한 소비자가 참여할 수 있도록 금융회사 추천으로 선발하던 기존 방식에 인터넷을 통한 공모도 병행*하여 선발
 - * 소비자 현장메신저 100명 중 18명을 공모로 선발

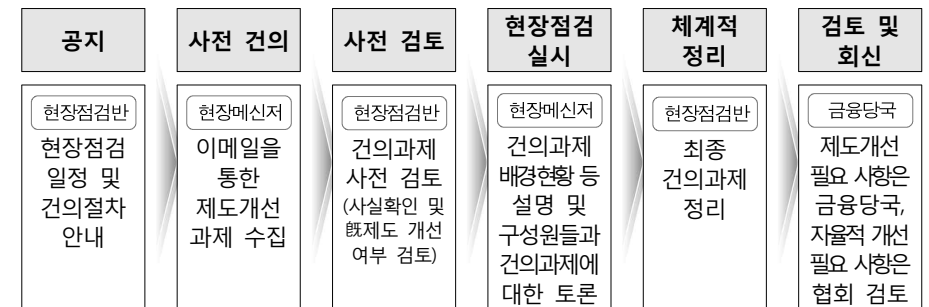
< 현장메신저 구성 >

(단위: 명)

업권	은행·지주	금융투자	생보	손보	카드	합계
소비자	26	20	15	16	23	100
실무직원	5	10	9	6	8	38
소계	31	30	24	22	31	138

- (현장점검 체계) 기존 방식대로 사전 건의 등을 바탕으로 건의과제를 발굴하고, 분기별 현장메신저 토론회를 통해 합리적인 건의안 도출

< 현장메신저 운영 체계: 분기별로 업권별 회의 개최 >



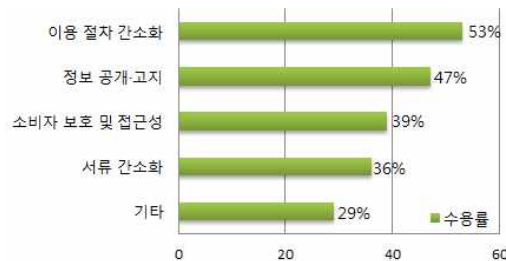
3. 제1기 현장메신저 운영 결과

- '16년 제1기 현장메신저 활동 결과 청취한 소비자 건의사항 121건 중 53건을 수용·제도 개선(수용률 44%)
- 소비자들은 금융회사의 정보 공개·고지 방식 개선, 이용절차 간소화, 소비자 보호 및 접근성 제고 등을 주로 건의
- 수용률 측면에서는 이용 절차 간소화, 정보 공개·고지, 소비자 보호 및 접근성 제고 등의 순으로 높은 수용률을 기록

< 소비자 건의 비율 >



< 건의 분야 별 수용률 >



※ 분야별 건의 예시

- ▶ 정보 공개·고지 : 대출 우대금리 변동 시 고지, 보험료 할증 기준 공개 등
- ▶ 이용 절차 간소화 : 카드 일괄 분실신고 시스템 구축, 카드 발급 시 동의서명 축소 등
- ▶ 소비자 보호 및 접근성 : 계좌개설 요건 완화, 보험사 절판 마케팅 지도 요청 등
- ▶ 서류 간소화 : 보험금 청구 서류 간소화, 상속예금 청구 서류 통일 등

- 특히, 실생활에 유용한 많은 현장밀착형 금융개혁 과제들이 제1기 현장메신저를 통해 발굴되고 개선

① 정보 공개·고지 개선

- ▶ 전월 카드이용 실적 미달 등 대출 우대금리 변동사유 발생 시 SMS 등 고지 서비스 제공 ('17.1분기 예정)
- ▶ 보험료 할증 기준을 쉽게 알 수 있도록 「보험계약 표준약관」에 할증기준을 포함한 보험료 산출방법을 명시 ('17.2분기 예정)
- ▶ 자동차보험 가족한정특약 상 가족 범위에 형자자매가 미포함 됨을 계약시 서명해야 하는 청약서 등에 명확하게 표기 ('17.3월 예정)
- ▶ 카드 연회비 결제 시 결제사실을 SMS로 고지하는 서비스 제공 (시행 중)

② 이용 절차 및 서류 간소화

- ▶ 하나의 카드사에 분실 신고 시 본인이 가입한 전체 카드를 정지할 수 있는 일괄 분실신고 시스템 구축 (시행 중)
- ▶ 신용카드 발급 시 개인정보 필수 동의 및 서명 통합·축소* ('17.1분기 예정)
* 예시: (기존) 동의 6회, 서명 4회 → (개선) 동의 2회, 서명 1회
- ▶ 보험금 청구시 증빙서류 사본 제출 허용 기준 완화(보험금 30만원 이하 → 100만원 이하) 및 청구서류 간소화 (시행 중)

③ 소비자 보호 및 접근성 제고

- ▶ 주부·취업준비생 등 소득증빙이 어려워 계좌개설이 어려운 계층에 대해 금융거래 범위 및 한도를 설정한 예금계좌 개설 허용 (시행 중)
* 1일 거래한도 : (창구) 100만원, (ATM·인터넷) 30만원

4. 향후계획

- 앞으로 금융위원회는 소비자가 체감할 수 있는 금융개혁을 위해 현장메신저 회의를 분기별로 지속 개최하는 한편,
- 상시적으로 현장메신저의 의견을 듣기 위해 업권별 소셜 네트워크 구축 등 다양한 소통채널도 마련할 예정
- 아울러, 고령층, 장애인 등 취약계층의 금융애로에 대해서는 별도의 집중 현장점검 등을 통해 의견을 수렴, 개선해 나갈 계획

<참고> 주요 건의사항 개선 사례



공공누리 공공저작물 자유이용허락

본 자료를 인용 보도할 경우 출처를 표기해 주십시오.
<http://www.fsc.go.kr>



넓게 들었습니다
바르게 알리겠습니다

① 대출 우대금리 변동에 대한 안내강화

- ☐ (건의내용) 우대조건*에 따라 이자율을 달리 적용받는 대출 상품의 경우 소비자가 우대이자율 적용요건 충족 여부를 알기 어려움
 - * 전월 카드이용 실적, 공과금 등 자동이체실적 등
 - 이에 소비자가 우대조건 미충족 사실 등을 알지 못하여 금리 우대 혜택을 받지 못하는 사례가 다수 발생
- ☐ (개선내용) 우대금리 변동사유 발생 시 금리 변동 사실 및 사유를 SMS 등을 통해 소비자에게 즉시 통보하도록 개선 ('17.1분기 예정)

② 자동차 보험료 할증에 대한 기준 사전안내

- ☐ (건의내용) 자동차 보험 가입시 사고건수 및 교통법규위반 등에 따른 보험료 할증에 대한 사전 안내가 부족
- ☐ (개선내용) 보험상품 설명서를 통해 보험료 할증 사항에 대한 안내를 강화하고, 「보험계약 표준약관」에 할증기준을 포함한 보험료 산출방법을 명시하도록 개선 ('17.2분기 예정)

③ 자동차보험 가족한정특약 상 가족 범위 표기 명확화

- ☐ (건의내용) 사회 통념상 '가족'의 범위에는 형제/자매가 포함되나 자동차보험 가족한정 특약의 운전자 범위에서는 일반적으로 제외됨에 따라 소비자의 혼란 발생
 - * 과거 가족한정 특약의 상세한 운전자 범위는 상품설명서에서만 안내
 - 가족한정 특약의 운전자 범위는 계약의 주요사항이므로 상품 설명서 기재 외 소비자가 쉽게 인지할 방안 마련 필요
- ☐ (개선내용) 가족한정 특약을 가입하는 경우 고객이 쉽게 확인할 수 있도록 계약시 서명해야 하는 청약서 앞면 및 계약을 증명하는 보험증권에 운전자 보장 범위 병기* (일부 시행 중, 3월 전면 시행)
 - * 예시 : 형제·자매 미포함

④ 신용카드 연회비 결제 전 SMS 공지

- ☐ (건의내용) 연회비가 결제되는 경우 청구서에 사전공지를 하지만 구독률이 낮아 사전 해지 등 대비에 어려움 발생
- ☐ (개선내용) 연회비 결제 전 문자로 결제일자, 금액 등을 공지* 하여 카드 발급 남발방지 및 소비자 편익 제고 (시행 중)
 - * 여신금융협회 공문을 통해 전 신용카드사 의무화

⑤ 신용카드 분실 일괄신고 시스템 구축

- ☐ (건의내용) 지갑 분실 시 여러장의 신용카드를 동시에 분실*하게 되나 일일이 각 카드사에 분실 신고를 해야 하여 불편
 - 하나의 카드사에 분실신고를 하면 전체 카드사의 분실신고 번호를 안내하거나 일괄신고 할 수 있는 방안 발굴 필요
 - * 1인당 신용카드 소지 수(3.4매) 등 감안 시 동시분실이 발생할 것으로 예상
- ☐ (개선내용) 하나의 카드사에 분실 신고 시 본인이 가입한 전체 카드를 정지할 수 있는 전화·온라인 시스템 구축 (시행 중, 온라인 시스템은 '17.1분기 예정)

⑥ 개인정보 동의서 간소화 개선

- ☐ (건의내용) 신용카드 발급시 개인정보의 수집·이용, 조회, 제공 등 거래절차별로 고객의 동의 서명을 요구하는 항목이 과도
 - 소비자는 개인정보 동의서명은 형식적인 절차로 생각하고 반복적인 동의서명은 비효율적이라고 인식
- ☐ (개선내용) 중복되거나 불필요한 서명 통합·축소 ('17.1분기 예정)
 - 필수적인 동의 항목을 1페이지에 통합하고 동의 및 서명횟수를 대폭 줄이는 방향(예: 동의 2회, 서명 1회)으로 개선

⑦ 보험금 청구서류 제출 편의성 증대

- ☐ (건의내용) 보험금 청구시 회사별, 접수채널별(대면, 우편 등) 제출 서류 사본인정 기준 및 접수 직원에 따른 안내 사항이 상이하여 불편
 - 고객 입장에서는 시간·비용 등으로 청구서류를 보완하지 않고 청구를 포기하는 상황 발생(예: 건당 소액지원 받는 실손의료보험)
- ☐ (개선내용) 회사별로 30만~100만원까지 다양하던 보험금 청구서류 사본인정기준을 통일하여 상향(최소 100만원) 조정 (시행 중)
 - 또한 대면·비대면(우편·팩스 등) 등 보험금 청구방법에 관계없이 사본인정기준을 동일하게 적용·운영토록 개선
 - 보험금 심사에 필요한 청구서류를 대폭 간소화하고, 추가적인 서류가 필요한 경우 제출대상 조건을 명확히 안내하도록 개선

⑧ 통장개설 규제 완화

- ☐ (건의내용) 대포통장 방지를 위해 계좌개설 시 은행이 금융거래 목적 확인 중빙을 요청함에 따라 주부·취업준비생 등 소득원이 없는 금융소비자의 경우 통장개설이 거의 불가능
 - 대포통장 가능성을 최소화하는 범위내에서 통장개설 허용 요청
- ☐ (개선내용) 주부·취업준비생 등 소득중빙이 어려운 계층에 대해 금융거래 범위 및 한도를 설정*한 예금계좌 개설 허용 (시행 중)
 - * 1일 거래한도 : (창구) 100만원, (ATM·인터넷) 30만원