



| | | | | | |
|--|--------------------------------------|--------------------------------|--------------|-----------------------------|--|
|  금융위원회 | 보 도 자 료 | | | |  금융감독원 |
| 보도 | | 2019.2.20(수) 11:00부터 보도 | | 배포 | 2019.2.20.(수) |
| 책 임 자 | 금융위 금융소비자정책과장 김 기 한(02-2100-2630) | | 담 당 자 | 이 선 희 사무관 (02-2100-2876) | |
| | 금감원 감독총괄국장 이 준 호(02-3145-8300) | | | 정 제 용 팀 장 (02-3145-8010) | |

제 목 : 제4기 현장메신저 위촉식 개최

“새로 위촉되는 금융정책 메신저 105명이 금융현장에서 소비자의 목소리를 수렴하기 위한 활동을 시작합니다”

- ◇ 소비자단체, 청·장년층 등 다양한 계층과 연령별 대표성을 보다 강화하여 새롭게 위촉·구성된 제4기 「현장메신저」 출범
- ⇒ 앞으로 현장메신저와 함께 호흡하며 보다 현장 체감형·소비자 친화적 금융소비자 보호 정책을 마련·추진할 예정

1. 개 요

- '19.2.20일(수), 금융위원회 최종구 위원장은 제4기 현장메신저* 위촉장 수여식을 개최하여,

* 현장메신저는 소비자 입장에서 금융당국과 금융회사의 소비자 보호 관련 제도개선 필요사항 등을 발굴하여 금융당국에 건의('16년부터 매년 선발)

- 현장메신저 105명 중 대표 7인에 대해 위촉장을 직접 수여하고 제3기 메신저의 성과와 4기 메신저의 운영방향에 대해 논의

< 현장메신저 위촉장 수여식 개요 >

- 일시/장소 : '19. 2.20일(수) 11:00~11:40 / 정부서울청사 16층 접견실
- 참석자
 - (금융위) 위원장(주재), 금융소비자국장, 금융소비자정책과장 등
 - (메신저) 소비자단체, 소비자패널, 청년·대학생, 장년층, 시니어, 법인대표, 금융회사 직원 각1인 (총 7인)

2. 금융위원장 주요 발언내용

- 금융당국과 금융현장을 연결하는 중요한 임무를 자청하여 맡아 주신 현장메신저 분들에게 깊은 감사말씀 드립니다
- 금융산업은 소비자 신뢰를 바탕으로 성장하는 산업인 만큼, 소비자가 안심하고 편리하게 이용할 수 있는 환경을 조성하기 위한 노력이 무엇보다 중요합니다
- 금융당국과 금융회사가 정책을 마련하고 서비스를 제공함에 있어 소비자들이 현장에서 실제 변화를 체감할 수 있는지 초점을 맞춰야 합니다
 - 이러한 맥락에서 금융위는 소비자대표 등 현장 전문가 분을 모시고 **Bottom-up** 방식으로 현장밀착형 소비자 정책 마련·추진 중
- 금융당국이 직접 현장을 완전히 이해하는데 현실적 제약이 있는 만큼, 소비자 눈높이에 맞춰 현장을 보다 잘 이해할 수 있도록 메신저 분들이 현장의 다양한 목소리를 생생히 전해주길 부탁드립니다
- 특히, 올해는 현장 의견을 입체적으로 다양하게 수렴하기 위해 계층별·연령별 대표성을 고려하여 현장메신저를 구성한 만큼, 보다 세밀하고 특화된 맞춤형 제도 개선건의가 많을 것으로 기대
- 금융당국도 메신저들의 열정과 참여에 적극 부응하여 소비자 보호를 위한 정책적 노력과 지원을 아끼지 않을 것입니다

3. 제3기 현장메신저 활동 관련 성과

- '18년중 현장메신저 건의사항은 총 182건이며, 이 중 171건을 회신 (93.9% 회신 → 현재 연말에 접수된 미회신 건에 대해 검토중)

| 총 접수건 (a+b) | 회신(a) | 현장조치 | 검토후수용 | 불수용 | 미회신(b) |
|----------------|-------|------|-------|-----|--------|
| 182 | 171 | 118 | 33 | 20 | 11 |

- 건의사항은 상품설명·안내방식 강화와 소비자보호 및 접근성 제고, 이용편의성 관련 건의가 주 (약 87%)
- 건의된 내용 중 상품설명·안내방식 강화, 이용편의성 제고, 서류 간소화 등 소비자 체감형 과제를 주로 수용

4. 제4기 「현장메신저」 구성 및 향후 운영계획

- 다양한 소비자별로 특화된 니즈를 보다 세밀히 파악하기 위해 현장메신저를 기존 금융권역별 구성에서 특정계층별·연령별 구성하는 방식으로 개선 → **현장메신저 구성의 대표성 강화**
 - 금융상식과 금융거래 경험이 풍부한 자를 우선하여 계층별·연령별 7개 그룹*에 15명씩 선발(→ 총 105명)
 - * 소비자단체, 소비자패널, 청년·대학생, 장년층, 시니어, 법인대표, 금융사 직원(소비자보호담당)
- 제4기 현장메신저는 그룹별 분기 1회 간담회를 개최하는 등 참신한 아이디어를 모아 제도개선이나 정책으로 연계(~'19년말)
- 금년부터는 현장메신저들과 보다 상시적으로 의견을 교환하기 위해 그룹별 밴드 등 온라인 소통창구도 신규개설·운영할 예정

< 현장메신저 변경 운영 >

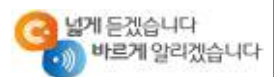
| | 기존 : 권역별 | 변경 : 계층별·연령별 |
|-------|---------------------------------|--|
| 구성 그룹 | 은행/보험/생손보/금투 | 소비자단체/소비자패널 청년·대학생/장년층/시니어 금융회사직원(소비자담당)/법인대표자 |
| 회의 빈도 | 그룹당 분기별 1회 회의 → 연간 총 20차례 회의 | 그룹당 분기별 1회 회의 → 연간 총 28차례 회의 예정 |

- <참고 > 1. 제3기 현장메신저 활동결과 분석
2. 제3기 현장메신저 건의과제 주요 수용사례



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

금융위원회 대변인
prfsc@korea.kr



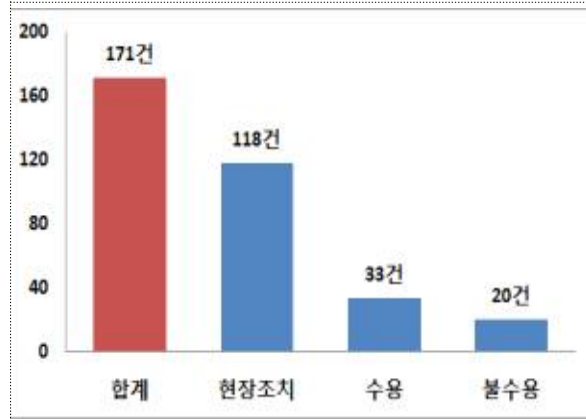
◇ '18년중 현장메신저 건의사항은 총 182건이며, 이 중 171건을 회신 (93.9% 회신 → 현재 연말에 접수된 미회신건에 대해 검토중)

○ 회신과제 171건 중 118건을 현장조치, 33건은 수용하고 20건 불수용

< 소비자 건의 접수 >



< 회신과제 세부현황 >



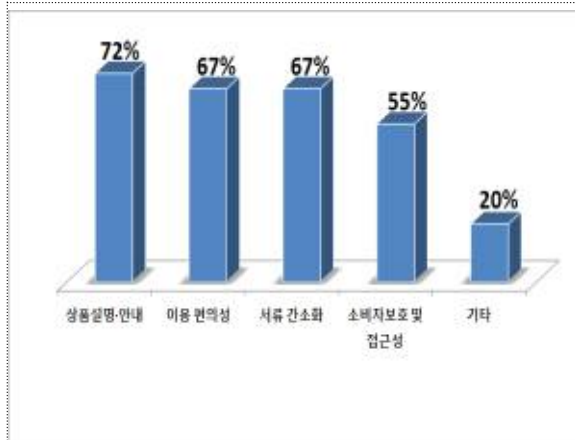
◇ 건의사항은 상품설명·안내방식 강화와 소비자보호 및 접근성 제고, 이용편의성 관련 건의가 주 (약 87%)

○ 건의된 내용 중 상품설명·안내방식 강화, 이용편의성 제고, 서류 간소화 등 소비자 체감형 과제를 주로 수용

< 소비자 건의 비율 >



< 건의 분야별 수용률 >



① 청소년 대상(만12~17세) 후불교통카드 발급 허용(2019년중 시행)

“중·고등학생 자녀들은 신용카드 대용으로 티머니나 교통카드, 체크카드 등을 사용하지만 예기치 못한 잔액부족의 경우나 주기적인 충전 필요 등 불편한 점이 많습니다.”

⇒ 만 12세 이상 청소년들도 후불교통카드 기능(예:5만원 미만)이 있는 체크카드를 발급받을 수 있도록 여전법시행령 개정 및 전산시스템 정비 예정

② 변액보험료 추가 납입시 수수료 부과여부 안내강화(추진중)

“변액 보험료 추가 납입분에 대한 수수료 발생여부를 정확히 인지하지 못해 소비자들의 불만민원이 발생합니다.”

⇒ 상품설명서에 변액 보험료 추가납입분에 대한 수수료 부과 사실을 기재하는 방안을 추진

③ 사용중지계좌 전환전 의무알림서비스 제공 (시행중)

“1년 이상 거래하지 않은 계좌에 대해 거래가 중지되는 등 금융 활동이 제한되는데, 이를 사전에 고객에게 안내해 주었으면 합니다.”

⇒ 계좌의 장기미사용으로 거래가 중지될 경우, 거래 중지 1개월 전 E-mail 등으로 사전에 안내 실시

④ 보험료 카드납입 정보에 대한 안내강화 (시행중)

“보험료 카드납부 전면허용이 어렵다면 카드결제가 가능한 보험 상품을 소비자에게 안내할 필요가 있다고 생각합니다.”

⇒ 현재 카드납부가 가능한 보험상품을 보험협회에서 조회할 수 있도록 공시하고 있으며, 카드결제 비중이 낮은 보험사를 확인할 수 있음