

 금융위원회	보 도 자 료			
	보도	2020.3.25.(수) 조간	배포	
책 임 자	금융위 금융소비자정책과장 김 기 한(02-2100-2630)		담 당 자	김 구 사무관(02-2100-2876) 홍재선 사무관(02-2100-2631)

제 목 : 금융 이용이 어렵고 불편하셨나요?
옴부즈만이 듣고, 금융위가 말하겠습니다.
- 금융위원회 옴부즈만 2019년 활동 결과

1. 추진경과

- 금융위원회는 소비자의 시각에서 금융규제를 상시 점검하고 제도를 개선해 나가기 위해 '16.2월부터 옴부즈만 제도를 도입 · 운영하고 있습니다.
- '18.3월부터 시작된 제2기 옴부즈만*은, 소비자 중심의 금융혁신에 중점을 두고 소비자 권익 보호와 금융이용 편의성 제고에 집중해 왔습니다.

* < 제2기 옴부즈만 위원 >
 장용성 한국금융투자자보호재단 이사장(위원장)
 서정호 금융연구원 선임연구위원, 최승재 대한변협 법제연구원장
 김은경 한국외대 교수(現 금감원 소보처장), 조성목 서민금융연구원장

- '19년 한 해 동안 분기별 1회씩 네 차례 회의를 통해 총 40건의 개선과제를 심의, 18건의 개선방안*을 이끌어냈습니다.

* 금융소비자 관련 제도개선 과제 32건 중 15건에 대해 개선방안 마련
 금융회사 고충민원·규제개선 과제 8건 중 3건에 대해 개선방안 마련

2. 주요 개선과제

□ '19년중 옴부즈만을 통해 제도개선이 추진되거나 완료된 주요 과제는 다음과 같습니다.

① 소비자 피해와 고충민원이 많은 보험업권을 중심으로 여전히 남아있는 불완전판매 등 불합리한 관행을 개선토록 하였습니다.

① 보험금 수익자 설명 의무화

- 보험금의 제3자 지급에 따른 소비자 피해를 예방하기 위해 보험 계약시 보험금 수익자에 대한 설명이 의무화됩니다.
- 종래 관련 법령상 보험금 수익자는 설명의무 대상이 아니었기 때문에, 보험 계약자가 수익자를 미지정한 경우 의도하지 않은 자에게 보험금이 지급되는 문제가 있었습니다.

※ 관련 피해 사례(예시) : “키우지도 않은 부모가 보험금 수령?”

- A씨는 보험계약 당시 보험금 수익자에 대한 설명을 제대로 듣지 못해 수익자를 지정하지 않은 상태로 생명보험을 가입함.
- 이후 불의의 사고로 A씨가 사망하자 민법상 상속순위에 따라 A씨와 함께 살고 있던 친동생 B씨가 아닌, 수십년동안 인연을 끊고 살아온 A씨의 생부에게 보험금이 지급됨.

- 앞으로는, 보험 계약자가 보험금 수익자를 명시적으로 지정하여 계약을 체결할 수 있도록 설명의무가 한층 강화됩니다.

* '21.3월 시행 예정인 「금융소비자보호법」 시행령 제정시 반영 추진

② 시각장애인용 음성전환 상품약관 마련

- 이밖에도 시각장애인을 위한 음성전환이 가능한 약관 및 설명서 제공 등 취약계층을 위한 소비자 보호방안도 함께 추진됩니다.

② 핀테크 등 변화된 금융 환경을 반영하지 못한 아날로그적 행정규제도 합리적으로 개선됩니다.

① 선불적 전자지급수단 충전한도 확대

- 현재 200만원(기프트카드 등 무기명의 경우 50만원)인 모바일상품권, 쿠폰, 티머니교통카드 등 선불적 전자지급수단의 충전한도가 확대됩니다.

* '20년 상반기중 선불적 전자지급수단 권면한도 확대방안 발표 예정

② 계약서류 교부 방식, 본인인증 수단 다양화

- SMS·카카오 알림톡 등 다양한 전자적 방식으로 보험계약서를 교부받을 수 있도록 관련규제가 개선되고,
- 카드사의 간편결제 App 이용시 생체정보 등 다양한 본인인증 수단이 허용*될 수 있도록 카드업계와 협의중입니다.

* 현재는 결제서비스 외에 카드로 신청시에는 ID/PW 및 공인전자서명으로 제한

③ 금융회사에서 지속적으로 제기해 왔던 고충민원도 소비자보호에 배치되지 않은 경우, 수용·개선하기로 하였습니다.

① 실손보험 중복청구 방지

- 실손보험의 중복가입·보상을 막기 위한 제도개선이 추진됩니다.
- 현재 민간 보험회사의 경우, 회사간 정보공유를 통해 고객의 실손보험의 중복가입 여부를 확인하고 있으나, 일부 공제(건설공제·교직원공제)에게는 정보가 공유되지 않아 보험금 중복 지급 우려가 있었습니다.
- 실손보험 가입·청구정보를 보험회사외에도 실손보험을 취급하는 공제회까지 확대해 나가기로 하였습니다.

* '20년 중 신용정보 공유 대상기관을 확대하는 신용정보법 시행령 개정 추진

② 보이스피싱 예방조치로 발생한 민원에 대한 감독상 예외 인정

- 금융회사가 보다 적극적으로 보이스피싱 예방 조치를 할 수 있도록 금융감독도 유연해집니다.
- 종래에는 금융회사의 보이스피싱 사고 예방 조치로 인해 불가피하게 발생한 민원도 금융소비자보호 평가시 금융회사에 감점요인이 되었으나,
- 앞으로는 해당민원에 대해서는 실태평가지 제외할 수 있도록 기준을 개선하여 업계에 안내할 예정입니다.

※ 관련 피해 사례(예시) : “감독당국 지침 준수했더니 검사결과 불이익?”

- OO은행 직원인 A씨는 보이스피싱 사고예방을 위한 감독당국의 지침에 따라 업무를 처리하던 중 고객 B씨로부터 자신의 금융거래 목적을 왜 물어보냐는 항의를 받게됨
- 이후 B씨는 금감원에 민원을 제기하였으며, 유사한 민원사례가 많이 발생한 OO은행은 금감원으로부터 고객민원이 많다는 지적을 받게됨

④ 충분한 의견수렴이 필요하거나, 법개정 등의 절차가 요구되는 과제에 대해서는 중장기적 관점에서 제도개선 여부를 검토할 예정입니다.

- 경미한 교통사고에 대한 과도한 보험금 지급 관행을 막기 위해 진료비·합의금 기준을 마련해야 한다는 제안도 있었으나,
- 교통사고 피해자의 진료권 침해소지가 있는 만큼 충분한 의견수렴을 거쳐 제도개선 여부를 검토하기로 하였습니다.

3. 향후 계획

- 제2기 ombudsman은 '20년 3월 임기가 만료됨에 따라 제3기 ombudsman을 신규 위촉하여 활동을 지속할 것이며,
- 향후에도 ombudsman은 금융규제 상시 점검 및 금융소비자보호를 위한 제도개선 자문기구로서 역할을 충실히 수행할 계획입니다.

< 별첨 : 금융위원회 ombudsman 2019년 활동 결과 >