

공 개



의안번호	제 11 호
보 고 연 월 일	2021. 3. 17. (제 5 차)

보
고
사
항

금융위원회 음부즈만 2020년 활동결과 보고

금융위원회회의 안건

제 출 자	위원장 은 성 수
제출 연월일	2021. 3. 17.

1. 보고주문

'15.12월 제정된 「금융규제 운영규정」에 따라 '20년 금융위원회 ombudsman 활동결과를 별지와 같이 보고한다.

2. 보고이유

「금융규제 운영규정」 제18조 제7항에 따르면 매년 ombudsman의 활동결과를 그 다음 연도 3월 31일까지 금융위원회에 보고하고, 지체 없이 금융규제 민원포털을 통하여 공개하도록 규정되어 있는 바, 금융위원회 ombudsman의 2020년도 활동결과를 보고하고 대외에 공개하고자 함

3. 주요골자

2020년 중 금융위원회 ombudsman은 별지와 같이 총 22건의 개선과제를 심의하여 13건에 대해 건의사항을 수용하였으며, 금융소비자 관련 10건, 금융회사 관련 3건에 대해 개선방안을 마련함

4. 참고사항

가. 금융위원회 ombudsman 2020년 활동결과 : 별지

나. 관계법규 : 붙임

[별지]

금융위원회 옴부즈만 2020년 활동결과

목 차

I . 추진 경과	1
II . 금융위 ombudsman 활동결과	2
1. '20년 ombudsman 운영 개관	2
2. 주요 수용과제	3
3. 주요 중장기 검토 · 불수용 과제	8
[참고 1] 금융위 ombudsman 개요	9
[참고 2] 제3기 금융위 ombudsman 명단	10

I. 추진 경과

- '16.2월 금융당국의 「금융규제 운영규정」 준수여부에 대한 감시 및 소비자보호 제도 개선을 위해 ombudsman 제도를 도입
 - ※ 근거 : 금융규제 운영규정('15.12월 제정), 금융위원회 ombudsman 운영규칙('16.3월 제정)
- 제3자의 시각에서 금융규제를 상시 점검·정비하고 현장 중심 민원제도 및 금융소비자보호체계를 구축하는 역할
- 임기는 2년으로 1~2기 ombudsman 활동을 거쳐 '20.3월 제3기 ombudsman이 신규로 위촉되어 활동중
- 지난 1~2기 ombudsman은 총 181건의 개선과제를 심의하여, 이 중 87건을 수용(수용률 48%), 39건을 추가검토, 55건을 불수용 처리
 - 1기 ombudsman은 93건을 심의하여 40건(수용률 43%)을, 2기 ombudsman은 88건의 심의하여 47건(수용률 53%)을 수용

< 1~2기 ombudsman 운영 성과 >

차 수	의 결	수용(일부수용)	추가검토	불수용
1기('16.2~'18.2월)	93	40	18	35
2기('18.3~'20.3월)	88	47	21	20
합 계	181	87	39	55

- '20.3월 제3기 ombudsman을 신규로 위촉하여 소비자 중심의 금융혁신 자문기구로서의 역할을 지속중

< 제3기 ombudsman 위원 >

업 권	성 명	현 직위
위원장	장범식	송실대학교 총장
은 행	서정호	금융연구원 선임연구위원
금 투	최승재	대한변협 법제연구원 원장
보 험	정세창	홍익대학교 금융보험학 교수
소비자·중소	정운영	(사)금융과행복네트워크 이사장

Ⅱ. 금융위 ombudsman 활동결과

1 '20년 ombudsman 운영 개관

- '20년 중 제3기 ombudsman은 코로나19 확산의 영향*으로 총 2회 ombudsman 회의를 개최하여 총 22건의 개선과제를 심의

* '20.3월 ombudsman 위촉 후 7, 9월에 각각 ombudsman 회의를 개최하였으며, 12월에 3차 회의를 개최 예정이었으나 사회적 거리두기 상향으로 연기

- 총 22건의 개선과제 중 13건에 대해서는 건의사항을 수용하여 개선방안을 마련, 3건은 추가검토, 6건은 불수용

< '20년 ombudsman 운영 현황 >

차 수	의 결	수용(일부수용)	추가검토	불수용
1차('20.7.3.)	10	5	1	4
2차('20.9.11.)	12	8	2	2
합 계	22	13	3	6

- 제3기 ombudsman은 금융소비자보호 제도를 개선(13건, 전체의 59%)에 집중해 왔으며 금융규제 개선(9건, 전체의 41%)에도 노력

- 금융소비자보호와 관련하여 총 13건의 개선과제를 심의, 그 중 10건을 수용(추가검토 1건, 불수용 2건)
- 금융회사 고충민원·규제개선과 관련하여 총 9건의 개선과제를 심의, 3건을 수용(추가검토 2건, 불수용 4건)

< '20년 ombudsman 분야별 과제 현황 >

구 분	의 결	수용(일부수용)	추가검토	불수용
금융소비자보호	13	10	1	2
금융회사 고충민원·규제개선	9	3	2	4
합 계	22	13	3	6

2 주요 수용과제

◇ 총 22건의 과제를 심의하여 13건을 수용(은행 1건, 보험 4건, 금투 3건, 여신 2건, 저축 1건, 기타 2건)하여 개선하기로 함

1. 은행 분야

① 유한책임(비소구형) 주택담보대출 확대

- (현황) 현행 주택담보대출은 채무자의 연체 등으로 부실 발생시 은행이 주택을 처분해 채권을 회수하고,
 - 회수금액이 채권액에 부족한 경우 채무자의 다른 재산을 찾아 추가적 채권추심을 진행하는 무한책임형(소구형)이 대다수
- ⇒ (개선) '20년 중 주택구입 목적으로 신규 취급된 주택담보대출의 일정비율을 유한책임 대출로 취급하도록 목표치를 부여

※ (이행현황 : 완료) 유한책임대출 취급이 많은 은행은 주택금융신용보증기금 출연료를 감면*받을 수 있도록 목표치를 부여(신규취급액의 2%)

* 주택금융신용보증기금 내규 개정(목표치 및 우대근거 마련, '20.8월)

2. 보험 분야

① 보험업권의 행정정보 공동이용 확대

- (현황) 보험사는 보험업법 상 행정정보 이용근거가 부재하여 일부 행정정보*를 제외하고는 행정정보 공동이용이 불가
 - * 개인정보 등이 포함되지 않은 공시성 행정정보(건축물대장 등)
 - ※ 은행 52종, 여전 30종, 저축은행 27종, 보험 4종 조회 가능('20.2월 현재)
- ⇒ (개선) 소비자의 번거로운 행정서류 구비 부담 해소와 비용 절감을 위해 보험사의 행정정보 공동이용 근거 마련을 추진

※ (이행현황 : 추진중) 「보험업법」 시행령 입법예고 실시('21.2월)

② 보험상품 적시 제공을 위한 사전 신고기한 예외 인정

- (현황) 보험사는 기초서류를 신고하는 경우 판매개시일 30일 전까지 보험상품신고서를 제출하도록 규정되어 있어,
 - 금융당국의 상품신고 수리가 완료되더라도 예정된 판매개시일 전에 판매를 하면 보험업법 위반이 되는 상황이 발생 가능
- ⇒ (개선) 보험회사에 대한 금융감독원의 수리 통지의무 이행을 통해 30일 경과 전이라도 신고수리일 이후에는 판매가 가능('21.2월 시행)

※ (이행현황 : 완료) 「보험업법」 개정('20.11월)을 통해 보험상품 신고시 금융당국(금감원 위탁)의 수리 의무를 규정

③ 보험설계사의 보험계약자 대면의무 완화

- (현황) 코로나19 대응의 일환으로 보험설계사가 한시적으로 녹취 등 비대면 방식으로 업무를 수행할 수 있도록 허용*하고 있으나,
 - * 「코로나19 대응을 위한 금융규제 유연화 방안」에 따라 코로나19 위기경보가 심각·경계단계일 경우에 한해 비대면 녹취방식을 허용 (위기경보가 심각·경계단계 미만으로 하향시 대면의무 이행 필요)
 - 현행 제도는 설계사가 설명의무 이행을 위해 계약자를 최소 1회 이상 대면해야 하고, 채널간 연계운영을 제한
- ⇒ (개선) 비대면 거래가 확산되고 있는 점을 고려하여 1회 이상 대면 의무 완화*, 채널간 하이브리드 영업방식**을 허용하는 등의 다양한 비대면 모집규제 개선방안을 추진
 - * 금융규제 유연화 조치 상시화
 - ** 보험사 콜센터 직원이 가입 권유 및 설명의무 이행(TM) 후 소비자가 모바일로 청약하는 형태(CM) 등

※ (이행현황 : 추진중) 제5차 디지털 금융협의회('20.12.10) 보도자료를 통해 관련 제도개선 내용을 발표 후 보험업감독규정 개정 예정(~'21.上)

3. 금융투자 분야

1) 클라우드펀딩기업의 K-OTC시장 진입요건 완화

- (현황) 제도권 비상장주식 유통플랫폼인 K-OTC시장이 운영 중이나 일정요건*을 충족하는 기업만 진입이 가능하여,

* 매출액 5억원 이상, 원전자본잠식이 아닐 것, 감사의견 적정, 주식유통요건을 갖출 것 등

- 사업성을 인정받아 일정규모 이상 사업자금을 조달한 클라우드 펀딩기업도 매출액 요건 미충족으로 진입이 불가능한 경우가 발생

⇒ (개선) 클라우드펀딩 방법으로 발행한 주권(보통주식) 금액이 2억원 이상으로서 클라우드펀딩중개업자의 추천을 받은 기업은 K-OTC시장 매출액 기준을 '3억원 이상'으로 완화 적용

※ (이행현황 : 완료) K-OTC시장 온라인소액증권발행인(클라우드펀딩기업) 매출액 특례 신설을 위한 「K-OTC시장 운영규정」 개정 시행('20.10월)

2) 거래소 회원사 자기거래의 타회원 위탁 허용

- (현황) 금융투자회사가 경쟁력 있는 다른 금융투자회사를 통해 고유재산 운용시 비용절감 및 업무 효율성을 제고할 수 있으나,

- 한국거래소 규정상 회원사 자기거래분의 타회원사 위탁이 허용되지 않아 회원간 업무위탁을 통한 시너지 창출이 곤란

※ 특히, 인력·조직 등이 부족한 중소형 증권사의 경우 고유재산을 파생상품에 투자하기 위해 관련 시스템을 구축하고 인력을 운영하는 것은 부담

⇒ (개선) 파생상품 회원간 고유재산 운용업무의 타회원 위탁을 허용

- 거래소 규정상 자기거래 및 위탁거래 정의를 명확화*하고 파생상품 회원간 고유재산운용 업무 위·수탁을 명시적으로 허용

* 회원의 명의 및 계산으로 행하는 거래를 자기거래로 정의하고, 타회원 위탁을 포함한 타인의 주문은 위탁거래로 정의

※ (이행현황 : 완료) 파생상품시장업무규정 개정('20.7월) 및 동 규정 시행세칙 개정('20.9월) 완료

4. 여신 분야

1 실물 신용카드에 카드정보 표기 간소화 허용

- (현황) 모바일 기술의 발전*으로 실물 카드에 표기된 카드정보의 중요성이 낮아지고 고객의 디자인 선호 트렌드도 변화**

* 카드 발급·이용과 관련된 정보를 모바일을 통해 확인 가능한 환경 조성

** 카드 전면은 디자인으로 활용하고 카드정보는 후면 배치 방식을 선호하는 고객 증가

- 이에 실물 카드에 카드번호 등 카드정보를 최소화하는 디자인을 개발하여 서비스를 제공하고자 하는 건의가 접수

⇒ (개선) 신청 고객에 한해 설명의무를 강화*한 경우 카드번호 등의 카드정보(단, 보유자 성명, 유효기간**은 표기)는 실물카드에서 생략 가능

* 카드번호 등이 기재되어 있지 않으므로 모바일앱을 통해 생략된 카드정보를 별도로 확인해야한다는 내용 등

** 유효기간 미표기 시 유효기간 미인지로 인한 소비자 피해 발생 우려

※ (이행현황 : 완료) 고객의 선택에 따라 실물카드 표면에 카드번호, CVV 정보가 표기되지 않은 카드상품이 출시('20.12월)

2 카드 연회비의 월 단위 청구 등 분납 허용

- (현황) 최근 구독 서비스 활성화로 다양한 상품 및 서비스를 월납 방식으로 이용하는 고객은 증가하고 있으나,

- 신용카드는 도입 초기부터 과당 모집 방지 등을 위해 연회비의 연 단위 청구방식만 허용 되고 월 단위 청구 등 분납은 불가

⇒ (개선) 소비자 피해 우려가 없는 상품*에 한해 카드 연회비 월납 등 분납을 인정

* ①1회차 분납회비가 카드발행 및 배송에 소요되는 금액보다 큰 경우,
②회원이 카드를 해지하더라도 카드발행 및 배송에 소요되는 비용 외 회원에게 바우처 등 부가서비스에 대한 상환 청구금액이 없는 경우

※ (이행현황 : 완료) '신용카드 개인회원 표준약관'을 개정('20.10월)함에 따라 '21.1.1일부터 상기 요건을 충족하는 경우 연회비 분납청구가 가능

5. 저축은행 분야

① 비대면 실명확인으로 ATM 장기미사용 계좌 거래제한 해제 허용

- (현황) 금융회사는 금융사고 예방의 일환으로 1년 이상 자동화기기 미사용 계좌의 1일 인출 및 이체 한도를 70만원으로 제한하여 운영
 - 하향된 이체 및 인출한도 상향을 위해서는 본인이 영업점을 방문해야 하나, 저축은행은 점포수가 적어 소비자 불편이 발생
- ⇒ (개선) 저축은행의 경우 장기간 미사용계좌에 대한 인출 및 이체제한 해제를 비대면 방식으로 가능하도록 수용
 - 다만, 보이스피싱 피해금 인출 등 사고방지 차원에서 거래목적 확인 후 익일에 거래가 가능하도록 유예기간을 부여

※ (이행현황 : 완료) '전자금융거래기본약관', '현금카드이용약관'에서 거래제한 해제시 영업점 방문의무를 명시한 조항을 삭제('21.1월, 저축은행중앙회)

6. 기타 분야

① 향운노동조합 조합원의 근로자 햇살론 대출 이용 적극 안내

- (현황) 향운노조 조합원은 근로기준법상 근로자는 아니지만 대법원 판례에 따라 실질적인 근로자로 볼 수 있음에도,
 - 일반적인 근로자와 근로형태가 상이하여 근로자 햇살론 취급 금융회사에서 보증 지원이 어려운 것으로 잘못 안내하는 경우가 발생
- ⇒ (개선) 향운노조 조합원에 대한 근로자 햇살론 보증 지원이 가능함을 취급 금융회사에 적극 안내

※ (이행현황 : 완료) 관련 금융업권에 향운노동조합 조합원의 근로자 햇살론 이용을 위한 재직확인 방법, 제출필요서류 등을 안내('20.8월)

3 주요 중장기 검토 · 불수용 과제

① 보험협회의 민원처리 · 분쟁 자율조정에 대한 법령근거 마련 (추가검토)

- (건의사항) 현재의 민원절차는 민원상담부터 분쟁조정까지 당사자(소비자-금융회사) 간 사전협의를 우선하지 않고 금감원이 전담
 - 지속적으로 증가하고 전문화되는 보험민원*의 효율적 처리를 위해 보험협회에 민원 자율조정 기관으로서의 역할을 부여

* '19년 금감원 전체 민원 중 보험업권 민원 비중 : 62.3%(약 5.1만건)

- ⇒ (검토결과) 보험의 경우 상품구조, 이해관계자 등 측면에서 소비자가 신뢰할 수 있는 중립적인 민원해결 절차가 요구되므로,
- 금감원, 보험협회 등과 함께 처리하는 민원의 범위, 절차 등에 대해 추가적인 검토를 거쳐 세부 추진방안을 결정할 필요

② 주택시장 안정화 대책의 DSR 규제 대상에서 오토론 제외 (불수용)

- (건의사항) '주택시장 안정화 방안(19.12.16)'에 따라 투기지역·투기과열지구 9억원(시가) 초과 주담대가 있는 차주는 차주별로 DSR* 규제를 적용하나,

* Debt Service Ratio(총부채원리금상환비율)

- 자동차 구입 목적 외 다른 목적으로 사용이 불가한 오토론도 DSR 산출대상에 포함되어 규제되므로 제외할 필요

- ⇒ (검토결과) 차주단위 DSR 산출 대상 제외항목은 차주의 생활안정을 보장하기 위한 생계형 자금 위주로 규정

- 12.16대책 수립 당시 생계형 개인사업자 배려 차원으로 '상용차 금융*'은 DSR 산출 대상에서 제외되었으며,

* 사업에 사용되는 트럭, 화물차 등 자동차를 담보로 하는 대출

- 그 외 일반 자동차(승용차 등) 구매 관련 대출인 오토론은 DSR 산출시 포함시키는 것으로 결정

1. 옴부즈만 구성 및 임기

- ☐ (구성) 금융법령에 대한 전문지식 및 금융당국·업권으로부터의 독립성 등을 고려하여 외부 추천을 통해 7명 이내(현 5인) 위촉

* [3기 옴부즈만 명단] : ①장범식(위원장) 숭실대학교 총장, ②서정호 금융연 선임연구위원, ③최승재 대한변협 법제연구원장, ④정세창 홍익대학교 금융보험학 교수, ⑤정운영 (사)금융과행복네트워크 이사장

- ☐ (임기) 임기는 2년, 1회에 한해 연임 가능

* 법적·신체적 장애, 비밀엄수위반 등 결격사유가 없는 한 신분보장

- ☐ (겸직금지) 정치활동 겸직, 이해관계 직무활동 등이 제한됨

2. 옴부즈만 직무범위

- ☐ (금융규제 점검) 「금융규제 운영규정」 준수 여부 및 옴부즈만 개선권고 등에 대한 후속조치 점검 등

- ☐ (고충민원 및 소비자보호) 불합리한 금융규제로 인한 금융회사 등의 고충민원 및 민원·소비자보호제도 관련 개선 권고 등

3. 고충민원 신청 및 처리절차

- ☐ (신청) 신청인은 고충민원 신청서를 금융규제민원포털, 금융협회, 금융현장소통반 등을 통해 제출

* 신청인 인적사항 등 누설, 신청 방해, 신청철회 강요 및 신청인 불이익 등 금지

** 금감원·유관기관의 소관업무인 경우에는 해당 기관이 처리 후 보고

- ☐ (처리절차) 관련 자료 제출·열람, 이해관계자 의견 청취 등을 거쳐 옴부즈만 회의에 회부

참고 2

제3기 금융위 음부즈만 명단

	성 명	현 직위	학 력	주요경력
위원장	 장범식(1957)	송실대 총장	<ul style="list-style-type: none"> ▶서울대 영어과 학사 ▶서울대 경영학과 석사 ▶美텍사스대(Austin) 경영학 박사 	<ul style="list-style-type: none"> ▶서울아이비포럼 이사장 ▶금융위 금발심 위원장 ▶송실대학교 학사부총장
은 행	 서정호(1964)	금융연구원 선임연구위원	<ul style="list-style-type: none"> ▶연세대 경영학과 ▶미 텍사스공과대 경영학 석사/박사 	<ul style="list-style-type: none"> ▶금융연구원 디지털금융연구센터 센터장 ▶국가경제자문회의 민간위원 ▶신협 기금관리위원회 위원
금 투	 최승재(1971)	대한변협 법제연구원 원 장	<ul style="list-style-type: none"> ▶서울대 독어/법학 학사 ▶서울대 법학 석사/박사 ▶美컬럼비아 로스쿨(LLM) 	<ul style="list-style-type: none"> ▶경북대학교 법학전문대학원 교수 ▶대법원 재판연구관 ▶김앤장법률사무소 변호사
보 험	 정세창(1964)	홍익대 금융보험학 교수	<ul style="list-style-type: none"> ▶서강대 경영학 학사 ▶서강대 무역학 석사 ▶영카스대 경영학 박사 	<ul style="list-style-type: none"> ▶금융감독원 자문위원 ▶한국보험학회 편집위원장 ▶리스크관리학회 부회장
소비자 · 중 소	 정운영(1971)	(사단법인) 금융과행복 네트워크 이사장	<ul style="list-style-type: none"> ▶전남대 가정관리학 학사 ▶전남대 가정학 석사 ▶전남대 가정학 박사 	<ul style="list-style-type: none"> ▶신용회복위원회 신용상담 자문위원 ▶한국금융복지정책연구소 공동대표 ▶한국교원대학교 외래교수

* 3기 음부즈만은 '20.3.30일에 위촉되었으며 임기는 2년

[붙임]

관련 법규

<금융규제 운영규정>

제18조(옴부즈만) ① 금융위원회 및 금융감독원, 그 밖의 금융유관기관이 금융회사등에 하는 감독행정작용이나 금융행정지도, 그 밖의 금융규제에 대한 투명한 감시 및 평가를 통하여 불합리한 관행이나 업무처리 등을 발굴하고 개선 및 시정을 건의하도록 하기 위하여 금융위원회에 옴부즈만을 둔다.

② 옴부즈만의 직무는 다음 각 호와 같다.

1. 금융위원회 및 금융감독원의 불합리한 금융행정지도나 감독행정작용 등으로 인한 금융회사등의 고충민원의 처리
 2. 직무수행 과정에서 발견된 불합리한 금융행정지도나 감독행정작용 등에 대한 개선 권고나 관련 금융규제의 개선 건의 또는 의견표명
 3. 제2호에 따른 개선 권고·건의 또는 의견표명에 대하여 금융위원회 및 금융감독원, 그 밖의 금융유관기관이 하는 조치사항에 대한 감시 및 평가
- ③ 금융회사등, 그 밖의 이해관계인은 불합리한 금융행정지도나 감독행정작용 등이 있으면 금융위원회, 금융감독원, 그 밖에 금융위원회가 정하는 금융유관기관(이하 이 조에서 "신고 접수기관"이라 한다)에 그 사실을 신고할 수 있다. 이 경우 신고 접수기관은 신고 사실 및 그 밖의 관련 정보 등을 직접 또는 금융위원회나 금융감독원을 통하여 옴부즈만에 전달할 수 있다.
- ④ 제3항에 따라 신고 사실 및 그 밖의 관련 정보 등을 가지는 신고 접수기관과 옴부즈만은 제3항에 따라 신고한 금융회사등, 그 밖의 이해관계인(이하 이 조에서 "신고인"이라 한다)의 인적사항, 신고 사실 및 그 밖의 관련 정보 등을 신고인의 동의 없이 공표하거나 다른 사람에게 누설하여서는 아니된다.
- ⑤ 금융위원회 및 금융감독원의 소속 공무원 또는 임직원은 신고인에게 제3항에 따른 신고를 하지 못하도록 방해하거나 이미 한 신고를 철회하도록 강요하여서는 아니된다.
- ⑥ 금융위원회와 금융감독원은 신고인에게 제3항에 따른 신고와 관련하여 직접적으로나 간접적으로 불이익한 조치를 하여서는 아니된다.
- ⑦ 금융위원회 금융소비자국장은 매년 옴부즈만의 활동 결과를 그 다음 연도 3월 31일까지 금융위원회에 보고하고, 지체 없이 금융규제민원포털을 통하여 공개하여야 한다. 다만, 개인정보 보호 등을 위하여 필요한 경우로서 금융위원회가 정하여 고시하는 경우에는 그 내용의 전부 또는 일부를 공개하지 아니할 수 있다. <개정 2019. 1. 30.>
- ⑧ 제1항부터 제7항까지에 규정된 사항 외에 옴부즈만의 구성 및 운영에 필요한 사항은 금융위원회가 정한다.

< 의안 소관 부서명 >

	금융위원회
소관부서	금융소비자정책과
연 락 처	02-2100-2876