

금융감독원의 소비자보호 현황 및 향후 추진 방향



2012. 1.31.(화)

금융감독원 소비자보호 부문

차 례

I 금융감독원 소비자보호 업무개요

II 2011년 소비자보호 업무 주요 추진실적

III 2012년 소비자보호 업무 주요 추진계획



I. 금융감독원 소비자보호 업무개요

1 금융감독원의 금융소비자보호 업무

- 금융회사의 건전성 감독을 통해 금융회사의 파산·지급불능 등으로부터 금융소비자를 보호
- 영업행위 감독을 통해 공정한 금융관행을 확립하고 소비자 피해를 구제하는 등 금융소비자를 보호

* 금융감독원은 「①금융산업 선진화 및 금융시장 안정 ②건전 신용질서 및 공정 금융거래 관행확립 ③예금자 및 투자자 등 금융수요자 보호 ④국민경제 발전」을 위해 설립 (설치법 제1조)



2

금융소비자보호 업무 추진체계

- 금융감독원의 금융소비자 보호업무는 크게 사전적 보호업무와 사후적 보호업무로 구분
- 사전·사후적 소비자보호 기능간 상호 유기적인 협조체제를 구축하여 금융소비자보호 시너지를 극대화





II. 2011년 소비자보호 업무 주요 추진실적

1

저축은행 후순위채권 피해자 구제 및 분쟁조정 강화

가 영업정지 저축은행 후순위채권 불완전 판매 피해자 적극 구제

- 신속한 피해 구제를 위해 「저축은행 후순위채권 불완전판매 신고센터」 운영

* '11.6.20~12.30. 기간 중 신고센터를 운영하여 총 5,867건을 접수

- 후순위 채권 분쟁조정 신청건에 대한 철저한 현장조사 및 법률자문, 사전심의 등 공정한 조정절차를 통해 피해자를 적극 구제

* '11년 10월~11월 중 분쟁조정위원회에 의 조정 결정을 통해 불완전판매 1,402건 구제

나 분쟁조정 실효성 및 신뢰도 제고

- 사회적 파장이 큰 분쟁사안에 대해 금융분쟁조정 사전심의제, 집중심의제, 공청회 제도를 도입 하는 등 분쟁조정 심의제도를 개선

- 소송제기 상위회사 및 분쟁조정 취약회사 등에 대한 현장 점검을 강화하여 금융회사의 무분별한 소송제기를 억제하고 자율적인 분쟁예방을 유도

* '11년 1월~9월 중 금융회사의 소송제기 건수는 607건으로 전년동기(953건) 대비 36.3%(346건) 감소

2 불건전 영업행위 검사 강화 및 관행 개선

가 금융회사 불건전 영업행위 검사 강화

- 금융회사 불건전 영업행위 감독 및 검사 업무를 수행하는 전담부서(금융서비스개선국) 신설
- 소비자의 피해를 유발하는 금융회사 불공정 · 불건전 영업행위에 대한 검사 및 제재 강화
 - * 8개은행 구속성 예금 검사('11.7~9월), 퇴직연금사업자 부당 영업행위 검사('11.9~11월)
- 금융회사의 금융상품 불완전판매 소지 차단을 위한 미스터리쇼핑 실시
 - * 펀드 : 35개사, 600개 점포, 변액보험 : 26개사, 450개 점포, 설계사

나 소비자에게 불리한 금융제도 · 영업관행 개선

- 소비자의 눈높이에서 금융회사의 불합리한 영업관행을 개선토록 지도
 - * '11년 중 소액보장성보험 압류금지, 근저당권설정비 금융회사 부담, 사망자채무 연체 이자 감면 등 119건을 개선
- 민원처리시 발견된 문제점을 제도개선 등에 반영하는 민원 · 감독업무간 환류 기능 강화
 - * '11년 중 87건을 감독 · 검사업무에 활용하도록 해당부서에 통보

3

금융소비자를 위한 민원서비스 개선

가 금융상담 공정성 강화 및 민원·분쟁 담당 인원 확충

- 상담업무 공정성 제고를 위해 금융회사 파견직원을 금감원 소속 전문상담원으로 전원 교체
- 신속한 민원처리를 위한 조직 및 인력을 보강 (분쟁담당 제3보험팀 신설, 인력충원 21명)

나 신속한 민원처리 및 민원발생 예방

- 서민취약계층의 금융애로를 조기에 해소하기 위해 『생계형 민원처리반*』을 운영하고 민원처리 현장조사를 강화

* 생계형 민원 처리 기간 단축 (14일 → 7일), 11년 중 2,159건 접수 처리

- 민원발생평가 하위등급 회사 및 민원급증 회사에 대해 민원 예방 감축계획을 징구하고 현장 점검을 실시

3

금융소비자를 위한 민원서비스 개선

다 취약 계층을 위한 민원서비스 확대

- 청각장애인을 위한 인터넷 채팅상담서비스 시스템 구축
- 법률지식이 부족한 소비자를 위해 금감원 변호사 활용 「토요 무료 법률상담」 실시
- 소비자의 목소리를 현장에서 청취, 제도개선에 반영토록 「임직원 일일금융상담」 실시

라 금융소비자의 합리적 선택을 위한 정보 제공 강화

- 다양한 금융정보를 손쉽게 취득·활용할 수 있도록 금융소비자포털 구축
- 금융소비자의 알권리를 보장하고 금융회사 선택정보를 확대하기 위하여 금감원에 접수된 회사별 민원건수를 그대로 공개하는 “Name & Shame” 공시 제도 시행

4

금융교육 확대 및 체계화

가 금융교육 표준교재 개발 등 금융교육 활성화 기반 마련

- 학교 금융교육을 체계적으로 뒷받침하기 위해 「초·중·고교 금융교육 표준교재」 개발
- 「청소년 금융교육 네트워크」를 「금융교육 토털네트워크」로 확대 개편
 - * 성인 교육 확대 및 전문성 제고를 위해 국민연금공단, 주택금융공사 등 14개 기관을 추가하여 MOU 체결
- 우리 실정에 맞는 측정문항을 개발하여 고교생 대상 금융이해력 측정 (50개교, 약 3천4백명)

나 금융교육 공조체제 구축 및 학교교육 활성화 지원

- 경기도청 등 지자체와 금융교육협력 MOU를 체결하여 금융상담 및 금융교육 실시
- 청소년 백일장, 금융교육 시범학교, 교사 금융연수 등 학교교육 활성화 지원
 - * '11년 240개 시범학교(초 91, 중 50, 고 99개교) 선정 · 운영 및 방학(여름/겨울) 중 교사 금융연수 참여인원 확대

4

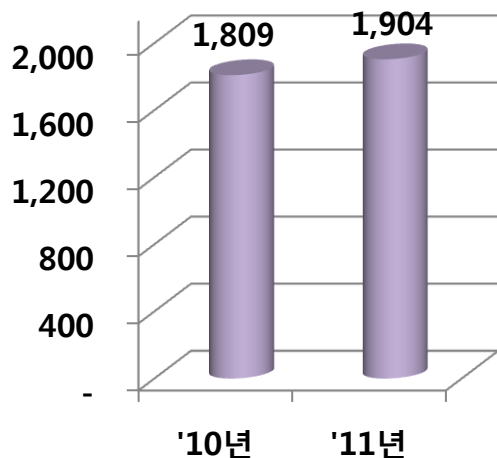
금융교육 확대 및 체계화

다 금융소비자 피해 예방을 위한 금융교육 확대

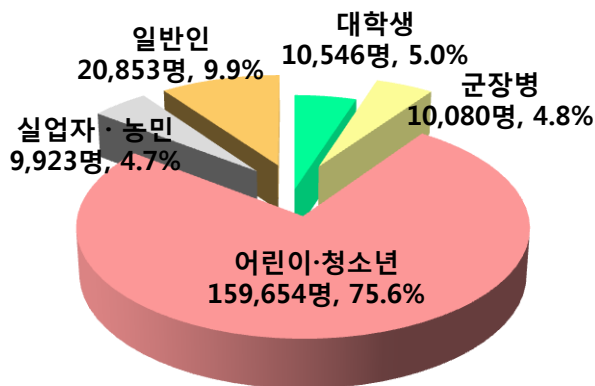
- 금융이해력 증진 및 금융상품의 합리적인 선택능력 향상을 위해 어린이, 청소년, 대학생, 군장병, 성인 등 다양한 계층을 대상으로 금융교육 실시

▶ '11년중 **1,904회** (전년대비 ↑5.3%) · **211,056명** (전년대비 ↑10.9%) 교육 실시

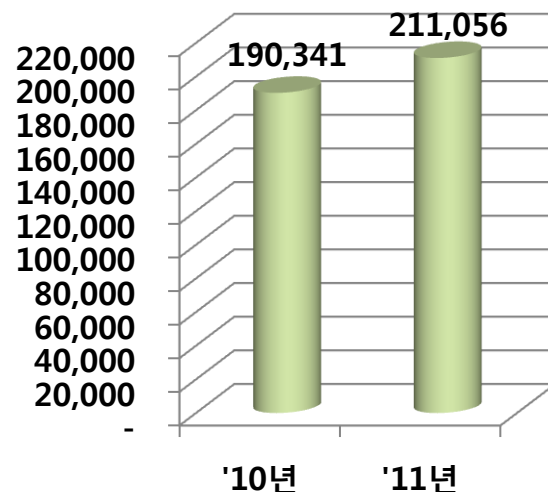
금융교육 실적[회]



대상별 금융교육 실적[명]



금융교육 인원[명]



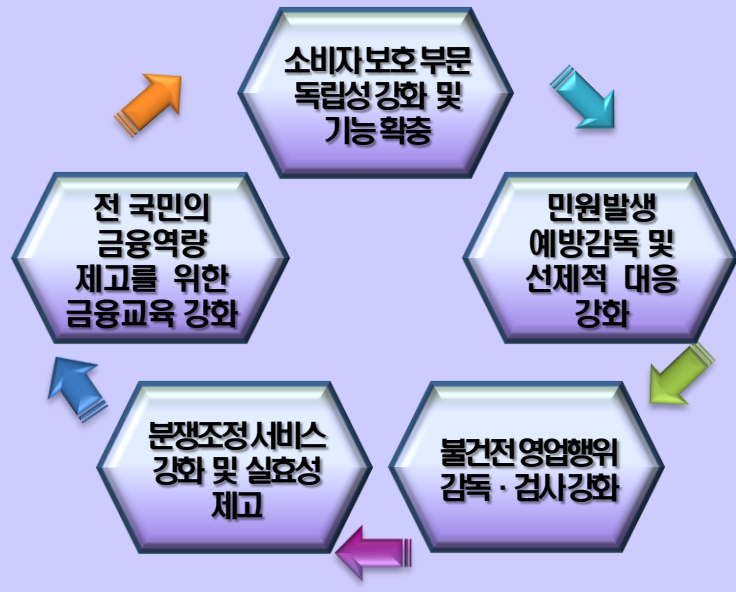


Ⅲ. 2012년 소비자보호 업무 주요 추진계획

- 2012년을 『**금융소비자보호 혁신의 해**』로 삼아 금융소비자보호 부문의 독립성을 강화하고 소비자의 시각에서 다각적인 소비자보호 방안을 마련하여 추진

금융소비자보호 혁신의 해

- ▶ 금융소비자 권익 보호
- ▶ 소비자의 합리적 선택능력 제고
- ▶ 사전적 소비자보호 강화
- ▶ 사후 피해구제의 효율성 확보



1 소비자보호 독립성 강화 및 기능 확충

가 소비자보호 부문의 독립성 강화

- 소비자보호 부문과 건전성 감독 부문이 대등하게 업무를 수행할 수 있도록 금융감독원 소비자보호 부문의 準 독립기구화 추진
- 소비자보호 강화를 위해 「금융교육센터」 및 「금융소비자 조사연구팀」을 신설 하는 등 조직을 확충
- 소비자보호 업무 사각지대 해소를 위한 출장소 신설 추진

나 소비자보호 부문의 총괄 조정 기능 강화

- 소비자보호 관점에서 금융감독정책을 점검하고 소비자보호 강화방안을 협의하기 위해 『금융소비자보호 정책협의회』를 신설하여 운영
- 영업행위 규제의 형평성 제고를 위해 소비자보호 부문의 은행·증권·보험 등 권역간 총괄·조정 업무 수행 기능을 강화

2 민원발생 예방 및 선제적 대응 강화

가 현장중심 소비자보호 강화

- 찾아가는 소비자보호 서비스 실천을 위해 재래시장 등 금융취약지역을 순회하며 금융상담 및 교육 서비스를 제공하는 「민생금융 Tour 버스」를 운영
- 장애인·노인 등 취약계층에 대한 서비스 강화를 위해 전담 상담창구를 설치하여 운영하고, 금융민원센터에 휠체어·점자안내도 등을 배치

나 사전예방적 소비자보호 강화

- 소비자의 눈높이에서 금융제도 및 관행을 전면 재검토하여 개선하고 금융회사의 이행상황을 지속 점검
- 민원발생평가 대상 기관확대, 민원감독관 파견, 금융회사 경영실태 평가에 소비자보호 항목 신설 등 금융회사의 자발적인 민원 예방 및 감축 지도 강화

2 민원발생 예방 및 선제적 대응 강화

다 신속·공정한 민원처리 기반 조성

- 신속하게 민원을 처리한 직원에게 인센티브를 주는 「민원처리 마일리지 제도」 및 민원 처리 과정상 민원인의 권리를 사전에 고지하는 「민원 미란다 제도」 도입
- 정보공개 청구인이 금감원 홈페이지에서 해당 정보를 직접 열람·출력이 가능하도록 「정보공개제도 운영시스템」을 개선하고, 차세대 민원관리 시스템을 구축

라 금융소비자 정보 제공 및 소통 강화

- 금감원이 제공하는 소비자정보에 대한 소비자의 인지도 및 활용도를 소비자단체와 공동으로 조사하여 효율적인 소비자정보 제공 방안 마련
- 금융소비자가 스마트폰, 태블릿 PC 등을 이용하여 유용한 정보 및 콘텐츠 등을 쉽게 검색할 수 있도록 「스마트폰 기반 모바일 홈페이지」 구축
- 소비자단체·금융회사와의 소통 강화를 위해 정례 간담회, 세미나 등 개최

3 불건전 영업행위 감독 · 검사 강화

가 불건전 영업행위에 대한 검사 및 제재 강화

- 금융소비자의 피해를 유발하는 금융회사의 불건전 영업행위에 대해 소비자 시각에서 검사를 실시하고 제재를 강화

나 미스터리 쇼핑 확대

- 금융상품 불완전판매 예방을 위하여 미스터리쇼핑을 확대하고, 하위평가 금융회사에 대해 현장점검 등 사후관리를 강화

* 미스터리쇼핑 대상확대(펀드, 변액보험 → ELS, Wrap 추가) , 금융상품별 실시횟수 정례화(연2회)

다 쏠림현상 등에 대한 조기경보 기능 강화

- 금융회사의 시장쏠림 현상 및 불건전 영업행위 조기 포착을 위해 불건전 영업행위 상시 모니터링시스템을 구축하여 운영
- 특이사항 발생시 현장검사 실시 등 시장동향에 선제적 대응

4

분쟁조정 강화 및 실효성 제고

가 금융수요자 중심 분쟁조정 기능 강화

- 2차 영업정지 저축은행의 후순위채권 투자자들에 대해 현장조사·법률자문 등을 거쳐 소비자를 최대한 보호하는 방향으로 공정하고 투명하게 분쟁조정을 실시
- 소비자의견 청취를 위한 현장조사 및 「제3자 대면제도」를 활성화
- 금융회사의 부적절한 소송제기 억제 및 분쟁조정 실효성 제고를 위해 소송제기 상위회사 및 분쟁조정 미흡 회사에 대한 강도 높은 현장점검을 실시

나 고품질 분쟁조정 서비스 기반 확충

- 금융상품 복잡화에 따라 의사·법조인 등 분쟁조정 전문위원 확대
- 소비자 및 분쟁업무담당자가 판례·분쟁조정결정사례 등을 보다 쉽게 검색하여 활용할 수 있도록 「분쟁조정 공시·정보시스템」을 개선
- 분쟁조정 효율성 강화를 위해 분쟁조정 특이사례를 공유하고 개선방안을 모색하는 「분쟁예방협의회」를 금융회사와 공동으로 구성·운영

5 금융역량 제고를 위한 금융교육 강화

가 금융교육 선진화를 위한 인프라 구축

- 생애주기(Life-cycle) 단계별 맞춤형 교육자료 개발 및 교육체계 구축
- 「금융교육 토털 네트워크」를 기반으로 금융권 공동의 교육프로그램이 원활히 운영되도록 금융감독원의 조정역할(Control Tower)을 강화
- 금융교육 국제네트워크(INFE) 활동에 적극 참여 하는 등 국제공조를 강화

나 학교 금융교육 체계화 및 활성화 지원

- 「초중고 금융교육 표준교재」를 자체교육에 활용토록 각급 학교에 보급
- 초·중·고 금융백일장 및 금융교육 우수사례 공모전 등 참여형 금융교육 활성화
- 특성화 고등학교를 금융교육 시범학교 선정시 우대하고, 대학생 금융생활에 적합한 맞춤형 금융교육 교재를 개발·보급하는 등 금융교육 지원을 강화

5 금융역량 제고를 위한 금융교육 강화

다 사용자 친화적 금융교육 정보 및 서비스 제공

- 실생활에 필요한 콘텐츠 제공을 확대하고 「이용자 마일리지시스템」을 도입하는 등 금융교육 홈페이지를 사용자 친화적으로 개선
- 학습 흥미를 고취할 수 있도록 청소년, 군장병, 성인 등 수요자별 맞춤형 멀티미디어 금융교육 교재를 개발하여 보급
- 개인의 금융건전성을 진단하고 향후 재무설계 등 해결방안을 제시해 주는 「금융진단 및 금융자문서비스」 도입기반 마련

라 대학생 · 중소서민 등에 대한 현장 금융교육 강화

- 「청소년 금융교실», 「캠퍼스 금융토크」 확대, 「대학 신입생 금융특강」 등 젊은 층의 특성에 맞는 현장 금융교육을 강화
- 금융교육 협력 대상 광역자치단체를 확대(경북·전남 등)하고, 주요 시·군·구청에 「금감원 금융교육강좌」를 개설하여 취약계층 금융교육을 확대



JOHN F. KENNEDY

XXXV President of the United States: 1961-1963

❖ 소비자의 이익 보호에 관한 특별교서 [March 15, 1962]

(Special Message to the Congress on Protecting the Consumer Interest)

“우리 모두는 소비자이며, 소비자의 이익을 위한 우리의 노력과 제반 조치는 결국 우리 자신의 이익을 위한 것이다.”

※ As all of us are consumers, these actions and proposals in the interest of consumers are in the interest of us all.

감사합니다.