

금융소비자보호원 설립의 필요성

- 들어가는 말 3
- 현장스케치 : 사회통합과 서민생활안정을 위한 기획간담회 5
- 금융소비자보호원, 왜 필요한가? 9
- 금융소비자보호원 설치를 위한 법률안 39

들어가는 말

안녕하십니까?

한나라당 정무위원회 소속 국회의원 권택
기입니다.

지난 2007년 12월 대선에서 이명박 대통령을 선택한 국민들의 요구는 경제살리기와 국민 대통합이었습니다. 그러나 지난 1년 반 동안 우리는 미국발 경제위기에 따른 경기 침체와 더불어 여러 가지 사회 갈등을 겪어야 했습니다.

국민전체가 경제적인 어려움뿐만 아니라 대내외적 갈등과 악조건에 시달리며 희망이 사라진 힘든 시간을 보내야 했던 것입니다.



본 위원은 사회갈등과 서민 생활고의 심각함을 인식하고, 지난 9월 한 달 동안 『사회통합과 서민생활안정을 위한 기획간담회』를 4차례에 걸쳐 개최한 바 있습니다.

- 기획간담회1. 2009.9.9(수) 『다문화가정 교육지원 특별법 제정을 위한 간담회』
- 기획간담회2. 2009.9.14(월) 『금융소비자보호 전문기관 설립을 위한 전문가 간담회』
- 기획간담회3. 2009.9.22(화) 『선순환 자원봉사제도 구축을 위한 전문가 간담회』
- 기획간담회4. 2009.9.23(수) 『가맹사업거래 개선을 위한 전문가 간담회』

간담회를 통해 얻어진 결과물을 토대로 이번 2009년도 국감감사에서 4가지 주제를 포함하여 서민생활을 윤택하게 하고, 갈등과 오해가 해소된 하나된 대한민국을 만들 수 있는 정책 및 입법 제안에 주력하고자 합니다.

특히 이번 여섯 번째 정책자료집 『금융소비자보호원 설립의 필요성』에서는 점점 복잡화, 다양화되고 있는 금융상품의 영향으로 금융소비자들의 피해발생 가능성 또한 높아지고 있다는 사실에 초점을 맞추어, 금융소비자를 금융기관의 과도한 이윤추구로부터 보호할 수 있는 대책 마련에 중점을 두었습니다.

이미 해외 여러 나라에서는 각종 법률과 기구 신설을 통해 금융소비자 보호 정책 마련에 앞장서고 있는 바, 우리나라 역시 그동안 제도적으로 소홀히 다루어졌던 금융소비자 보호라는 정책과제를 효과적으로 추진할 수 있도록 금융소비자보호 전문기관 설립을 법제화하고자 합니다.

본 자료집이 금융소비자의 권익을 보호하기 위한 새로운 금융 패러다임을 구축하는 첫 걸음이 되기를 바라며, 저 역시 관련 정책과 법안이 적극 반영될 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

2009. 10

국회의원 권택기

현장스케치 :
사회통합과 서민생활안정을 위한
기획간담회

2009.9.14(월) 금융소비자보호 전문기관 설립을 위한 전문가간담회



1. 간담회를 시작하며

2 좌장을 맡아주신 서강대
정재식 교수님



3. 금융연구원 김병연
선임연구위원이 발제중

4. 토론에 참여하며
금융소비자보호기관 설립 입법안을
설명하는 권택기 의원



5. 간담회에 앞서 축사해주
시는 김영선 정무위원장

6. 다수의
금융관련 종사자가
간담회에 참석



금융소비자보호원, 왜 필요한가?

I. 금융소비자 보호원 설립의 필요성

1. 논의의 배경

최근 금융환경 변화에 따라 금융상품이 복잡해지고 다양화되면서 금융 소비자들의 피해발생 가능성이 높아지고 있음. 이에 따라 금번 글로벌 금융위기의 교훈에 따른 제도개선 과제 중 하나로서, 미국 등 선진국에서는 금융기관 중심의 건전성 감독과 차별화된 금융기관의 영업행위에 대한 감독 강화를 위해 독립적인 금융소비자 보호기구의 설치에 대한 논의가 활발히 진행되고 있음.

이러한 국제적 추세를 반영하여, 우리나라와 같이 금융소비자 보호체제가 미비된 상황에서 단기간에 금융소비자 보호 수준을 제고하기 위해서는, 별도의 금융소비자 보호 업무를 전담하는 기구 설립이 필요함.

즉, 현행 금융위원회 및 금융감독원의 조직만으로는 금융소비자 보호 개념의 재정립, 금융기관의 관행 및 인식 변화, 금융교육을 통한 금융소비자 역량 확대, 금융기관의 영업행위 규범 정립 등 수많은 과제들을 차질없이 추진하기 어려움.

이러한 측면을 고려하여, 우리나라에서 그동안 제도적으로 소홀히 다루어졌던 금융소비자 보호라는 정책과제를 효과적으로 추진할 수 있도록 금융소비자보호원을 법제화할 필요가 있다고 판단됨.

금융소비자보호원을 설립하여 금융기관의 영업행위 감독을 통한 금융소비자 보호라는 정책과제가 금융부문 건전성 감독이라는 정책과제와 대등하게 다루어질 수 있는 기반을 마련하고자 함.

2. 금융관련 민원의 폭발적 증가세

- 최근 금융환경의 급속한 변화에 따라 다양한 금융상품 및 새로운 거래 형태가 등장하고 있으며, 금융거래에 있어서 거래주체인 금융기관과 소비자간의 불평등이 심화되고 있는 추세임.
- 금융감독원과 한국소비자원에 접수되는 민원 접수건수는 최근 큰 폭으로 증가하여, '09년 상반기에 두 기관이 접수한 민원사례가 각각 217건, 581건에 달함.
 - 금융감독원의 경우, '09년 8월까지 접수된 금융상담 및 민원이 27만 5,294건으로 증가 추세에 있음.

《표1》 금융감독원 금융상담 및 민원추이

(단위 : 건)

| 구분 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009.1.~8. |
|-------|---------|---------|---------|---------|------------|
| 금융상담 | 173,672 | 200,938 | 220,752 | 242,130 | 196,733 |
| 민원 | 59,507 | 60,864 | 64,420 | 65,758 | 52,284 |
| 분쟁조정* | 18,826 | 18,521 | 17,283 | 21,106 | 19,632 |
| 상속인조회 | 16,132 | 21,624 | 28,015 | 31,856 | 26,277 |
| 총계 | 249,311 | 283,426 | 313,187 | 339,744 | 275,294 |

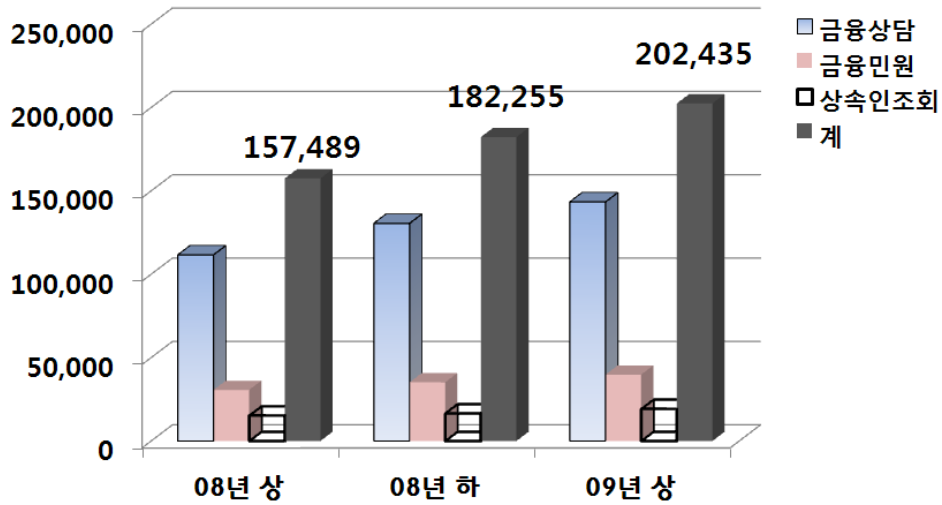
자료 : 금융감독원

《표2》 한국소비자원 금융민원접수 현황*

(단위 : 건)

| 구분 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009.8. |
|-------|--------|--------|--------|--------|---------|
| 소비자상담 | 22,926 | 20,325 | 16,332 | 17,996 | 15,146 |
| 피해구제 | 2,454 | 1,852 | 1,860 | 1,294 | 1,041 |
| 분쟁조정 | 67 | 56 | 60 | 20 | 62 |

자료 : 한국소비자원



○ 특히, 09년 상반기 금융감독원에 접수된 민원의 세부내용을 살펴보면, 대출 승인, 금리, 채권추심 등 여신에 관한 사항이 5,213건으로 전년 동기대비 119% 증가했으며, 은행에서 판매하는 펀드 등 수익증권 관련 민원이 834건으로 작년 하반기 1,660건에 이어 여전히 해소되지 않고 있음.

《표3》 금융감독원에 접수된 은행·비은행 업권 민원 발생현황

단위 : 건, %

| 권역 | 민원유형 | '08 | | '09 | |
|----------|-------|--------|--------|--------|-------------------|
| | | 상반기 | 하반기 | 상반기 | '08년 상반기 대비 증가(%) |
| 은행 및 비은행 | 여신 | 2,378 | 4,782 | 5,213 | 119.2 |
| | 신용카드 | 2,367 | 2,479 | 2,934 | 24.0 |
| | 신용정보 | 1,555 | 1,829 | 1,739 | 11.8 |
| | 수익증권 | 91 | 1,660 | 834 | 816.5 |
| | 담보·보증 | 612 | 487 | 899 | 46.9 |
| | 예·적금 | 522 | 660 | 735 | 40.8 |
| | 기타 | 2,730 | 3,765 | 3,913 | 43.3 |
| | 단순질의 | 3,185 | 919 | 819 | △ 74.3 |
| | 합계 | 13,440 | 16,581 | 17,086 | 27.1 |

- 보험업의 경우에도, 보험모집관련사항이 6,341건으로 전년 동기대비 70% 증가했으며, 특히, 보험계약 상 고지·통지의무 관련 민원이 1,086건으로 전년 동기대비 88.9%의 가파른 상승세를 나타내고 있음.

《표4》 금융감독원에 접수된 보험업권 민원 발생현황

단위 : 건, %

| 권역 | 민원유형 | '08 | | '09 | |
|----|--------------|--------|--------|--------|-----------------|
| | | 상반기 | 하반기 | 상반기 | '08년 상반기 대비 증가율 |
| 보험 | 보험모집 | 3,711 | 4,264 | 6,341 | 70.9 |
| | 보험금 지급 | 1,245 | 2,273 | 1,611 | 29.4 |
| | 보험금 산정 | 1,671 | 1,636 | 1,890 | 13.1 |
| | 면부채 결정 | 1,262 | 1,231 | 1,760 | 39.5 |
| | 계약의 성립 및 실효 | 1,085 | 921 | 1,281 | 18.1 |
| | 고지 및 통지의무 위반 | 575 | 666 | 1,086 | 88.9 |
| | 장해 및 상해등급적용 | 687 | 623 | 607 | △11.6 |
| | 기타 | 2,556 | 3,964 | 5,349 | 109.3 |
| | 단순질의 | 2,645 | 530 | 497 | △81.2 |
| | 합계 | 15,437 | 16,108 | 20,422 | 32.3 |

- 증권·투신관련 업종의 경우에도 '09년 1/4분기 증시 폭락의 여파로, 수익증권관련 민원이 629건으로 전년 동기대비 667%의 급격한 증가세를 나타내고 있으며, 선물·옵션 매매에 대한 민원도 증가하는 추세에 있어 복잡한 파생상품으로부터 금융소비자를 보호해야 할 필요성이 절실함.

《표5》 금융감독원에 접수된 증권·자산운용 업권 민원 발생현황

단위 : 건, %

| 권역 | 민원유형 | '08 | | '09 | |
|--------------|---------------|-------|-------|-------|-----------------|
| | | 상반기 | 하반기 | 상반기 | '08년 상반기 대비 증가율 |
| 증권 및 자산운용 | 발행·유통시장 공시 | 116 | 169 | 180 | 55.2 |
| | 수익증권 | 82 | 607 | 629 | 667.1 |
| | 주식매매 | 238 | 459 | 346 | 45.4 |
| | 회계 | 93 | 88 | 88 | △5.4 |
| | 선물·옵션매매 | 27 | 74 | 89 | 229.6 |
| | 회사경영 관련 | 16 | 16 | 46 | 187.5 |
| | 기타 | 516 | 757 | 620 | 20.2 |
| | 단순질의 | 642 | 287 | 287 | △55.3 |
| | 합계 | 1,730 | 2,285 | 2,285 | 32.1 |

3. 금융소비자 보호 외면하는 금융감독원

1) 금융보험분야 민원처리 현황

- 한국소비자원이 '09년 상반기에 처리한 상담 및 민원 건수는 15,000건 이상이고, 투입인원은 15명으로 1인당 처리 건수가 1,000건을 넘고 있음
- 금융감독원에 접수되는 상담 및 민원건수는 20만건이상을 처리하고 있고, 투입 인원도 97명으로, 1인당 처리건수도 2,000건임.
- 금융감독원 연간 총예산 2,568억 원 중에서 금융소비자 보호를 위해 사용되는 예산은 7억 8,000만 원에 불과함(인건비 제외)

《표6》 한국소비자원 금융소비자 보호 인력 및 예산현황

| | | '07 | '08 | '09. 8월 |
|------------|-------------|--------------|--------------|----------------------------|
| 한국 소비자원 | 상담 및 민원건수 | 16,332 | 17,996 | 15,146 |
| | 인원* | 12명 | 13명 | 15명 |
| | 1인당 처리건수 | 1,361 | 1,384 | 1,009 |
| | 금융소비자 관련 결산 | 8억3,808만원 | 5억9,876만원 | 6억314만원(예산) |
| 금융감독원 | 상담 및 민원건수 | 313,187 | 339,744 | 275,294 |
| | 인원* | 90명(132명) | 101명(150명) | 97명(154명) |
| | 1인당 처리건수 | 3,479(2,372) | 3,363(2,264) | 2,086(1,787) |
| | 금융감독원 예산** | - | - | 7.8억원(인건비 제외) / 2,568억원 |

* 인력분야 : 한국소비자원은 '09년 현재 15명=소비자 상담 4명+피해구제 9명+분쟁조정위원 2명
금융감독원은 '09년 현재 154명=보호센터 및 분쟁조정국 97명 +소비자상담원 57명

** 상담과 민원은 전화 및 방문을 통한 단순 상담과 서류접수를 통해 요청한 사건을 처리하는 것을 민원으로 구분함.

2) 늘어나는 민원과 줄어드는 분쟁조정 수용률

○ '09년 들어 급증한 민원에 비례하여 분쟁조정 건수도 크게 증가했으나 분쟁조정에 대한 당사자들의 수용률은 오히려 감소하고 있어 2008년도 수용률 48.6%에 비해 '09년 08월 현재 43.3%로 5.3%p 하락함

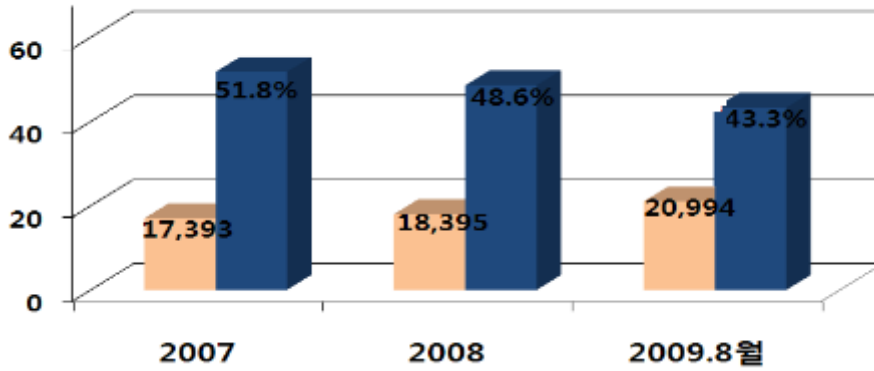
- 금융분쟁조정신청은 금융기관과 금융수요자 기타 이해관계인 사이에 발생하는 금융관련 분쟁에 관해 감독기관인 금융감독원 내의 금융분쟁조정위원회에 해당 분쟁의 조정을 신청하는 제도

《표7》 금융감독원 분쟁조정 건수 및 수용률

단위 : 건

| 구분 | | 2007 | 2008 | 2009. 8 |
|--------|--------|--------|--------|---------|
| 은행·비은행 | 분쟁조정건수 | 1,996 | 3,678 | 5,596 |
| | 수용건수 | 1,134 | 1,638 | 2,789 |
| | 수용률 | 56.8 | 44.5 | 49.8 |
| 증권 | 분쟁조정건수 | 543 | 647 | 1,434 |
| | 수용건수 | 230 | 252 | 273 |
| | 수용률 | 42.4 | 38.9 | 19.0 |
| 생보 | 분쟁조정건수 | 7,865 | 7,091 | 7,176 |
| | 수용건수 | 3,691 | 3,169 | 2,608 |
| | 수용률 | 46.9 | 44.7 | 36.3 |
| 손보 | 분쟁조정건수 | 6,989 | 6,979 | 6,788 |
| | 수용건수 | 3,963 | 3,888 | 3,411 |
| | 수용률 | 56.7 | 55.7 | 50.3 |
| 합계 | 분쟁조정건수 | 17,393 | 18,395 | 20,994 |
| | 수용건수 | 9,018 | 8,947 | 9,081 |
| | 수용률 | 51.8 | 48.6 | 43.3 |

《표8》 금융감독원 분쟁조정 건수 및 수용률 추이

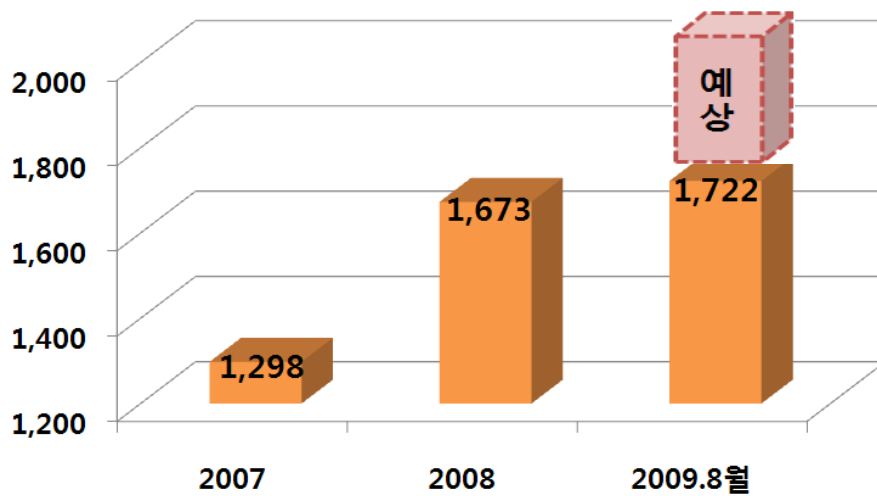


○ 한편, 분쟁조정 신청 전·후로 신청인 또는 금융회사의 소제기로 분쟁조정이 중지된 건수도 지속적으로 증가하고 있음.

《표9》 소제기로 인한 분쟁조정 중지 현황 >

단위 : 건

| 구분 | 2007 | | 2008 | | 2009. 8 | |
|--------|-------|-------|-------|-------|---------|-------|
| | 소제기 | 소제기비율 | 소제기 | 소제기비율 | 소제기 | 소제기비율 |
| 은행·비은행 | 164 | 8.2 | 273 | 7.4 | 247 | 4.4 |
| 증권 | 62 | 11.4 | 66 | 10.2 | 62 | 4.3 |
| 생보 | 218 | 2.8 | 159 | 2.2 | 162 | 2.3 |
| 손보 | 854 | 12.2 | 1,175 | 16.8 | 1,252 | 18.4 |
| 합계 | 1,298 | 7.5 | 1,673 | 9.1 | 1,722 | 8.2 |



- 이렇게 금융회사의 소제기가 증가하고 있다는 것은 결국, 금융감독원의 분쟁조정 능력이 해가 지날수록 퇴보하고 있다는 것으로 추정 됨.
- 금융감독원은 정관에 규정된 ‘공정한 금융거래관행을 확립하고 예금자 및 투자자 등 금융수요자를 보호함’ 을 성실하게 수행하고 있는지 되돌아봐야할 것임.
 - 금융감독원의 정관에 규정된 설립목적 : 금융기관에 대한 검사·감독 업무 등의 수행을 통하여 건전한 신용질서와 공정한 금융거래관행을 확립하고 예금자 및 투자자 등 금융수요자를 보호함으로써 국민경제의 발전에 기여함

3) 분쟁조정신청 후 보험사들이 소제기 하는 경우 많아

- 보험금 지급을 요청하는 소비자를 상대로 역소송을 한 내역을 보면 2009년6월 현재 243건으로, 작년 한 해 제기된 건수와 거의 비슷한 수준임.
- 금융회사가 금융감독원 분쟁조정 신청이전 또는 조정절차 진행 중에 訴를 제기할 경우 소비자는 심리적·시간적·경제적 부담이 가중되고 분쟁조정업무의 실효성이 저하될 우려가 있음

《표10》 보험사의 소비자 상대 역소송 현황

(단위 : 건)

| 구분 | 2007 | 2008 | 2009.6월 | 계 |
|----------------------|------|------|---------|-----|
| 분쟁조정신청 후 피신청인 소제기 건수 | 348 | 251 | 243 | 842 |

* 2006년은 분쟁조정신청 전·후 소제기 건수가 구분되지 않고, 2007년부터 분쟁조정신청 전·후 및 소송주체를 구분하여 통계작성 중

4) 대법원 판례와 금융감독원 분쟁조정 사례

(1) 대법원 판례

| 사례 | 대법원 판례 |
|---|---|
| <p>·화물차운전자가 화물자동차를 정차한 후 적재함에 캐비닛을 적재하던 중 바지가 적재함 문짝 고리에 걸려 중심을 잃고 땅바닥에 떨어져 부상을 입은 사고</p> | <p>·자동차의 당해장치의 용법에 따른 사용의 도중에 일시적으로 본래의 용법 이외의 용도로 사용한 경우에도 전체적으로 위 용법에 따른 사용이 사고발생의 원인이 된다고 평가될 수 있다면 역시 자동차사고로 보아야 할 것이다.(대법원 80다904 판결, 2000다89 판결, 2004다71232판결 참조)"라고 판시</p> |
| <p>·차량의 운전자가 집 앞 도로상에서 차량을 일시 정차한 후, 조수석에 동승한 배우자의 장바구니 내리는 것을 도와주기 위해 시동과 전조등이 켜진 상태에서 운전석 문을 열고 하차하던 중, 무언가에 걸려 균형을 잃고 빙판길에 넘어져 부상을 입은 사고</p> | <p>“자동차의 소유, 사용, 관리 중의 사고로 자기신체사고 보험계약이 정한 보험사고에 해당 한다”라고 판시하면서 보험회사측의 상고를 기각</p> |

- 대법원 판례에서는 자기신체사고(자손보험)에 관하여 자동차보험회사의 보상책임의 근거가 되는 자동차 ‘소유 사용 관리’상의 내용으로 해석하더라도 별다른 문제가 없다는 내용임.

(2) 금융감독원 분쟁조정사례

| 사례 | 금융감독원 분쟁조정사례 |
|--|---|
| ·피보험자가 자동차에 탑승하다 운전석 의자에 부딪혀 허리를 다친 사고 | 2006.1.24.결정 2005-94호 (보험회사 면책) - 본 건 사고는 피보험자자동차와는 무관하게 피보험자 본인의 부주의에 의하여 비롯된 것으로 신청인의 보상 청구는 이유 없다 할 것임. |
| ·피보험자가 자동차에서 떨어져 다친 사고 | 2006.1.24.결정 2005-93호 (보험회사 면책) - 본 건 사고는 피보험자자동차와는 무관하게 사고자 본인의 부주의에 의하여 비롯된 것으로 신청인의 보상 청구는 이유 없다 할 것임. |
| ·차량을 재차 운행하기 위해 가게 앞 도로상에 시동을 켜놓고 잠시 운전석에서 내리던 중 문 손잡이를 놓쳐 몸이 차량 밖으로 기울자 왼쪽발이 문틀 턱에 걸려 넘어져 부상을 입은 사고 | ·이 건 사고는 피보험자자동차를 소유, 사용, 관리하는 동안에 생긴 피보험자자동차의 사고로 인한 부상이 아니라 할 것이므로 피신청인의 보험금 지급 책임은 없음.(보험회사 면책) |
| ·적재함 내에서 콤파인을 조작하다 추락하여 부상을 당한 사고 | ·이 건 사고는 피보험자자동차를 소유, 사용, 관리하는 동안에 생긴 피보험자자동차의 사고로 인한 부상이라 보기 어려우므로 피신청인은 신청인에게 보험금을 지급할 책임이 없음.(보험회사 면책) |

- 사고의 내용이 거의 유사함에도 불구하고 ‘자동차의 소유, 사용, 관리’에 관한 해석을 둘러싸고 대법원의 판단과 금융감독원 판단은 확연한 차이가 있음.
- 결국, 차량의 무언가에 걸려서 떨어지면 사고보상을 받고, 차량의 무언가에 부딪혀 떨어지면 사고보상을 받지 못함.
- 금융감독원이 금융소비자 위에 군림하는 것이 아니라 금융소비자의 권익을 보호하는 기관이라고 말할 수 있을지 의심스러움.

4) 이해할 수 없는 민원발생평가 등급

○ 금융감독원은 수검 금융기관의 민원 해결 의지를 독려하기 위해 금융기관의 민원 처리에 대한 등급을 발표하고 있음.

○ 그러나, 민원발생평가에 대한 기준이 민원수에 기초하고 있어, 금융기관의 민원 처리 행태를 반영하지 못하고 있음.

- 민원발생평가 공식 : 재무등급 = 발생건수 합계 / 총자산
비재무등급 = 발생건수 합계 / 고객수

- 지표당 민원발생건수 최저값(1위사)의 반영점수가 95점, 중앙값 반영점수가 70점에 해당되도록 배점별 민원발생건수 구간값(배점간격 1.25)을 설정하여 배점기준표 작성

- 각 영업지표 점수의 평균점수를 구하여 등급 부여

《표11》 영업지표 평균점수별 등급

| 구간 | 90점 이상 | 80점 이상 | 70점 이상 | 60점 이상 | 60점 미만 |
|----|--------|--------|--------|--------|--------|
| 등급 | 1등급 | 2등급 | 3등급 | 4등급 | 5등급 |

《표12》 '08년도 민원발생평가 결과

| 등급 | 은행 | 카드 | 생보 | 손보 | 증권 |
|----------------|--|----------------------|--|---|---|
| 1등급 (매우 우수) | 기업 대구 부산 | 롯데 비씨 신한 현대 | 동부생명 삼성생명 KB생명 | 동부화재해상 메리츠화재 삼성화재해상 현대해상화재 | 신영 HMC투자 |
| 2등급 (우수) | 광주 농협 신한 외환 전북 하나 한국씨티 | 삼성 | 교보생명 대한생명 동양생명 라이나생명 신한생명 푸르덴셜생명 홍국생명 AIG생명 | 교보악사손해 롯데손해 서울보증 에르고다음다이 렉트 제일화재해상 한화손해 현대하이카다이 렉트 LIG손해 | 교보 메리츠 삼성 유진투자 한화 현대 NH투자 |
| 3등급 (보통) | 국민 수협 우리 제일 | - | 금호생명 메트라이프생명 미래에셋생명 알리안츠생명 우리아비바생명 | 홍국화재해상 | 대신 대우 미래에셋 우리투자 한국투자 |
| 4등급 (미흡) | 경남 | - | 녹십자생명 ING생명 PCA생명 | - | 굿모닝신한 동양종합금융 하이투자 SK |
| 5등급 (매우 미흡) | HSBC | - | - | 그린손해 ACE아메리카 AHA(AIG 손보) | 동부 이트레이드 키움 푸르덴셜 하나대투 |

(1) 기관주의 받은 보험회사는 민원발생등급 1등급(최우수)

- '08. 5. 29. KB생명은 '보험 통신판매시 표준상품 설명 대본 내용에 고수
의 상품 등 오인가능성이 있는 표현을 사용' 하여 기관주의 조치 받음
- '08. 7. 10. 현대해상은 '보험상품 광고시 보험료 및 만기환급을 변동 관
련 안내 불충분' 으로 기관주의 조치 받음

<메리츠화재 홈페이지 '3년 연속 민원평가 1등급 획득'>



- '09. 1. 28. 메리츠화재는 '피보험자의 사망으로 계약이 소멸된 보험계약에 대하여 책임준비금을 환급하지 않음' 으로 기관주의 조치 받음.

<현대해상화재 '2008년 금융회사 민원발생평가 1등급 달성'>



- KB생명, 현대해상, 메리츠화재는 '08년 민원발생평가 1등급(최우수) 회사임

(2) 키코 판매 은행은 민원발생등급 2등급(우수)

- 작년 불완전판매 논란에 휩싸인 KIKO 상품을 많이 판매한 은행 순서는 한국씨티·SC제일·신한은행임.
 - 3개 은행이 키코 거래를 한 기업 수는 총 460개사로, 전체 664개사의 약 70%를 차지

- 한국씨티와 신한은행은 민원발생평가에서 2등급(우수) 을 받았음.
 - SC제일은행은 3등급(보통)

5) 금융기관으로 부터 파견받은 직원과 퇴임후 금융기관에 취업하는 직원

- '09년 들어 급증하는 민원인의 전화를 받는 상담직원 55명 중 41명 (75%)이 금융회사 파견직원임.

- 금융기관으로부터 파견받은 직원이 금융소비자들을 상담하면서, 자신이 속한 회사의 이익을 외면한 채 신속하고 공정하게 상담할 수 있을지 의문임.

《표13》 금융회사별 민원상담 직원 현황('09. 9. 1. 기준)

단위 : 명

| 업권 | 회사명 | 직원수 | 업권 | 회사명 | 직원수 |
|------|-------|------|------------|--------|------|
| 은행 | 국민은행 | 3 | 증권·투신 | 교보증권 | 1 |
| | 신한은행 | 1 | | 미래에셋증권 | 1 |
| | 우리은행 | 1 | 생명보험 | 삼성생명 | 3 |
| | 하나은행 | 1 | | 대한생명 | 2 |
| | 기업은행 | 1 | | 교보생명 | 3 |
| | 부산은행 | 1 | | 미래에셋생명 | 1 |
| | 대구은행 | 1 | 손해보험 | 현대해상 | 3 |
| | 광주은행 | 1 | | 동부화재 | 1 |
| | 농협중앙회 | 1 | | LIG손보 | 2 |
| | 카드 | 삼성카드 | | 3 | 삼성화재 |
| 현대카드 | | 1 | | 메리츠화재 | 1 |
| 롯데카드 | | 1 | 금융기관 직원 소계 | | 41 |
| 신한카드 | | 3 | 금융감독원 직원 | | 14 |
| 외환은행 | | 1 | 총계 | | 55 |

- 또한, 금융감독원을 퇴임한 이후, 수검 금융기관에 감사로 재취업하는 관행도 여전하며, '05년 이후 금감원을 퇴직한 임직원이 관련 금융기관에 취업한 인원은 80명이나 되며 현재도 재직 중인 인원은 57명으로 나타남.
- 이들이 감독원의 감사에 대한 정보를 미리 빼내는 연락책과 로비창구 역할을 한다는 비판이 꾸준히 제기되어 왔음.

《표13》 '05년 이후 금감원 퇴직 임직원의 감사 취업현황

| 성명 | 퇴직일 | 퇴직시 소속 | 퇴직시 직급 | 취업일 | 취업 회사 | 현재 근무여부 |
|-----|------------|--------|--------|---------|----------|---------|
| 박OO | 2005.01.13 | 인력개발실 | 1급 | 2005.01 | 금호생명 | 퇴임 |
| 최OO | 2005.03.21 | 국제협력실 | 1급 | 2005.03 | 한국의환은행 | 퇴임 |
| 허OO | 2005.03.24 | 검사지원국 | 2급 | 2005.03 | 대구은행 | 퇴임 |
| 김OO | 2005.03.24 | 인력개발실 | 1급 | 2005.03 | 케이비부동산신탁 | 퇴임 |
| 송OO | 2005.03.24 | 인력개발실 | 1급 | 2005.03 | KTB네트워크 | 퇴임 |

| 성명 | 퇴직일 | 퇴직시 소속 | 퇴직시 직급 | 취업일 | 취업 회사 | 현재 근무여부 |
|-----|------------|---------|--------|---------|--------------|---------|
| 이OO | 2005.03.29 | 총무국 소속 | 1급 | 2005.03 | 한국씨티은행 | 퇴임 |
| 김OO | 2005.05.26 | 인력개발실 | 1급 | 2005.05 | 대우증권 | 퇴임 |
| 유OO | 2005.05.26 | 인력개발실 | 1급 | 2005.05 | 유진투자증권 | 퇴임 |
| 최OO | 2005.05.26 | 조사2국 | 2급 | 2005.05 | 키움증권 | 현 |
| 박OO | 2005.06.02 | 소비자보호센터 | 2급 | 2005.06 | 우리아비바(舊럭키생명) | 퇴임 |
| 연OO | 2005.06.02 | 인력개발실 | 1급 | 2005.06 | 삼성증권 | 퇴임 |
| 정OO | 2005.06.23 | 소비자보호센터 | 2급 | 2005.06 | 우리파이낸셜 | 퇴임 |
| 최OO | 2006.03 | 제주출장소 | 2급 | 2006.03 | 전북은행 | 퇴임 |
| 이OO | 2006.03 | 인력개발실 | 1급 | 2006.03 | 한국신용정보 | 퇴임 |
| 장OO | 2006.03 | 춘천출장소 | 2급 | 2006.03 | 롯데카드 | 현 |
| 변OO | 2006.05 | 인력개발실 | 1급 | 2006.05 | 현대증권 | 퇴임 |
| 박OO | 2006.05 | 인력개발실 | 1급 | 2006.05 | 하나IB투자증권 | 퇴임 |
| 정OO | 2006.05 | 인력개발실 | 1급 | 2006.05 | 굿모닝신한증권 | 현 |
| 장OO | 2006.05 | 소비자보호센터 | 2급 | 2006.05 | 녹십자생명보험 | 퇴임 |
| 김OO | 2006.06 | 인력개발실 | 1급 | 2006.06 | 신한카드 | 퇴임 |
| 이OO | 2006.06 | 인력개발실 | 1급 | 2006.06 | 하나대투증권 | 퇴임 |
| 유OO | 2006.06 | 인력개발실 | 1급 | 2006.06 | 코리안리재보험 | 퇴임 |
| 김OO | 2006.08 | 소비자보호센터 | 2급 | 2006.08 | 한국상호저축은행 | 퇴임 |
| 김OO | 2006.09 | 소비자보호센터 | 2급 | 2006.09 | 솔로몬상호저축은행 | 퇴임 |
| 김OO | 2006.09 | 부산지원 | 2급 | 2006.10 | HK상호저축은행 | 퇴임 |
| 정OO | 2006.11 | 총무국 소속 | 1급 | 2006.11 | HSBC은행 | 현 |
| 김OO | 2007.01 | 소비자보호센터 | 1급 | 2007.01 | 동양생명 | 현 |
| 노OO | 2007.02 | 소비자보호센터 | 2급 | 2007.03 | 하나로상호저축은행 | 현 |
| 정OO | 2007.03 | 인력개발실 | 1급 | 2007.03 | 부산은행 | 현 |
| 박OO | 2007.03 | 검사지원국 | 2급 | 2007.03 | 현대스위스상호저축은행 | 현 |
| 정OO | 2007.03 | 임원실 | 임원 | 2007.03 | 하나은행 | 현 |
| 한OO | 2007.03 | 총무국 소속 | 1급 | 2007.03 | 광주은행 | 퇴임 |
| 김OO | 2007.05 | 소비자보호센터 | 2급 | 2007.05 | KB신용정보 | 현 |
| 김OO | 2007.05 | 소비자보호센터 | 2급 | 2007.05 | 대신증권 | 현 |
| 송OO | 2007.05 | 인력개발실 | 1급 | 2007.05 | 동양종합금융증권 | 현 |
| 하OO | 2007.05 | 인력개발실 | 2급 | 2007.05 | 한화증권 | 현 |
| 손OO | 2007.05 | 인력개발실 | 1급 | 2007.05 | 삼성화재 | 현 |
| 최OO | 2007.05 | 검사지원국 | 2급 | 2007.06 | 교보증권 | 현 |
| 유OO | 2007.06 | 총무국 소속 | 1급 | 2007.06 | 대우캐피탈 | 현 |
| 이OO | 2007.06 | 소비자보호센터 | 2급 | 2007.06 | 미래에셋생명보험 | 현 |
| 이OO | 2007.06 | 인력개발실 | 1급 | 2007.06 | 현대캐피탈 | 현 |
| 이OO | 2007.06 | 소비자보호센터 | 2급 | 2007.06 | 메리츠화재 | 현 |
| 이OO | 2007.06 | 검사지원국 | 2급 | 2007.06 | HI(舊CJ)투자증권 | 현 |
| 신OO | 2007.06 | 비은행검사1국 | 2급 | 2007.06 | KB자산운용 | 현 |

| 성명 | 퇴직일 | 퇴직시 소속 | 퇴직시 직급 | 취업일 | 취업 회사 | 현재 근무여부 |
|-----|----------|----------|--------|----------|--------------|---------|
| 김OO | 2007.09 | 은행검사1국 | 2급 | 2007.09 | 제일상호저축은행 | 현 |
| 전OO | 2008.03 | 비은행검사1국 | 2급 | 2008.03 | 롯데손해보험 | 현 |
| 김OO | 2008.03 | 인력개발실 | 1급 | 2008.03 | 대구은행 | 현 |
| 원OO | 2008.03 | 인력개발실 | 1급 | 2008.03 | 신한은행 | 현 |
| 이OO | 2008.03 | 북경사무소 | 2급 | 2008.03 | 한국씨티은행 | 현 |
| 허OO | 2008.03 | 은행검사2국 | 1급 | 2008.03 | KB투자증권 | 현 |
| 고OO | 2008.05 | 조사2국 | 1급 | 2008.05 | SC제일은행 | 현 |
| 백OO | 2008.05 | 인력개발실 | 1급 | 2008.05 | 메리츠증권 | 현 |
| 김OO | 2008.05 | 인력개발실 | 1급 | 2008.05 | SK증권 | 현 |
| 김OO | 2008.07 | 인력개발실 | 1급 | 2008.07 | 알리안츠생명 | 현 |
| 소OO | 2008.07 | 인력개발실 | 1급 | 2008.07 | 신한생명 | 현 |
| 이OO | 2008.09 | 총무국소속 | 2급 | 2008.09 | 홍국생명 | 현 |
| 김OO | 2008.12 | 총무국 소속 | 1급 | 2008.12 | 대전상호저축은행 | 현 |
| 최OO | 2009.02 | 인력개발실 | 1급 | 2009.02 | KB부동산신탁 | 현 |
| 유OO | 2009.03 | 서민금융지원실 | 2급 | 2009.03 | (전북)고려상호저축은행 | 현 |
| 남OO | 2009.03 | 인력개발실 | 1급 | 2009.03 | 신한카드 | 현 |
| 박OO | 2009.03 | 인력개발실 | 1급 | 2009.03 | 전북은행 | 현 |
| 임OO | 2009.05 | 인력개발실 | 1급 | 2009.05 | 현대증권 | 현 |
| 김OO | 2009.05 | 인력개발실 | 1급 | 2009.05 | 신영증권 | 현 |
| 김OO | 2009.05 | 총무국소속 | 2급 | 2009.05 | 동부증권 | 현 |
| 이OO | 2009.06 | 인력개발실 | 1급 | 2009.06 | 하나대투증권 | 현 |
| 고OO | 2009.05 | 인력개발실 | 1급 | 2009.05 | KTB증권 | 현 |
| 최OO | 2009.05 | 인력개발실 | 1급 | 2009.05 | 유진투자 | 현 |
| 민OO | 2009.06 | 인력개발실 | 1급 | 2009.06 | 삼성증권 | 현 |
| 권OO | 2009.06 | 리스크검사지원국 | 2급 | 2009.06 | 동양선물 | 현 |
| 윤OO | 2009.05 | 인력개발실 | 1급 | 2009.05 | NH투자증권 | 현 |
| 유OO | 2009.05 | 총무국소속 | 2급 | 2009.05 | HMC증권 | 현 |
| 최OO | 2009.06 | 인력개발실 | 1급 | 2009.06 | 코리안리 | 현 |
| 이OO | 2009.06 | 소비자보호센터 | 2급 | 2009.06 | 제일화재 | 현 |
| 나OO | 2009.06 | 인력개발실 | 1급 | 2009.07 | 현대해상 | 현 |
| 박OO | 2009.06 | 임원실 | 임원 | 2009.07 | LIG손보 | 현 |
| 이OO | 2009.07 | 총무국소속 | 2급 | 2009.07 | 외환선물 | 현 |
| 김OO | 2009.08 | 거시감독국 | 1급 | 2009.08 | 두산캐피탈 | 현 |
| 윤OO | 2009.08 | 리스크검사지원국 | 1급 | 2009.08 | 솔로먼상호저축은행 | 현 |
| 조OO | 2009.08 | 상호금융서비스국 | 2급 | 2009.08 | HK상호저축은행 | 현 |
| 정OO | 2009.09. | 리스크검사지원국 | 2급 | 2009.09. | 푸른상호저축은행 | 현 |

4. 금융소비자보호원 설립 필요성

1) 검토의 배경

- 최근 주요국에서는 ‘금융기관 건전성 감독’ 과 함께 ‘금융기관 영업행위 감독’ 의 중요성이 강조되고 있음.
- 최근 금융환경의 변화로 금융상품이 복잡·다양화되면서 금융소비자 권익침해 가능성이 높아지고 있으나, 현행 금융감독기구는 건전성 감독의 중요성 때문에 영업행위 감독을 소홀히 다루는 한계를 내포하고 있어, 주요국에서는 금융기관 영업행위 감독 강화를 통해 금융소비자를 보호하기 위한 다양한 방안들이 검토되고 있음
- 구체적으로 최근 미국·영국은 글로벌 금융위기의 교훈으로 금융소비자 보호기능 확대를 핵심 제도개선 과제로 제시
 - 美 재무부의 「금융규제개혁안」(09.6월)은 모든 금융상품·서비스 및 이를 제공하는 금융사업자를 규제하는 단일 연방기구인 금융소비자 보호기구(CFPA ; Consumer Financial Protection Agency) 신설을 제안 (FRB 등 다수의 금융감독기구가 담당하던 소비자보호기능을 소비자 금융보호청(Consumer Financial Protection Agency, CFPA)으로 통합·폐합하고, CFPA는 대출, 예금, 지급결제 등과 관련한 불충분한 정보 제공, 불공정행위 및 사기 등 영업행위를 규제)
 - 英보수당의 「금융개혁백서」(09.7월)는 현행 FSA의 건전성 감독기능을 BoE로 이관·통합하고 FSA는 영업행위 감독기능(소비자보호)에 주력하도록 하는 제도개선방안을 제시

2) 이론적 근거 : 한국형 Twin-Peaks Model

- 최근 각국에서는 바람직한 금융감독시스템으로 Michael Taylor 가 주장한 “Twin-Peaks Model” 을 제시하고 있음.
 - “Twin-Peaks Model” 이란 금융감독기구를 권역별·기능별로 통합하되, 감독목적에 따라 ‘건전성 감독기구’와 ‘영업행위 감독기구’로 양분하여 운영하는 감독시스템을 의미
 - “Twin-Peaks Model” 이 구현된 대표적인 국가는 호주 : 은행/보험사의 건전성 감독은 APRA, 영업행위 감독은 ASIC가 담당
- 건전성 감독은 금융회사의 자본, 자산, 유동성 등 리스크요인을 점검하여 시정하는 것이고, 영업행위 감독은 금융회사가 영업활동을 하면서 법규위반이나 소비자에게 피해를 끼치는지를 감시하고 시정하는 것임.
- 이처럼 ‘건전성 감독’과 ‘영업행위 감독’이라는 정책목표가 대등하게 운영될 경우, 현재보다 금융소비자 보호가 보다 충실하게 달성될 수 있을 것으로 기대됨.

3) 금융기관에 대한 감독은 금융위원회의 권한임.

- 금융기관에 대한 감독권은 금융감독원이 아닌 금융위원회의 권한임.

「금융위원회의 설치등에 관한 법률」

제17조(금융위원회의 소관사무)

2. 금융기관 감독 및 검사·제재에 관한 사항

3. 금융기관의 설립, 합병, 전환, 영업 양수도 및 경영 등의 인·허가에 관한 사항

제24조(금융감독원의 설립) ①금융위원회 또는 증권선물위원회의 지도·감독을 받아 금융기관에 대한 검사·감독업무를 수행하기 위하여 금융감독원을 설립한다.

○ 「금융위원회의 설치등에 관한 법률」 제17조와 제24조에 따르면, 금융기관의 감독권한은 금융위원회에 있으며, 금융감독원은 금융위원회의 지도·감독하에 위임받은 감독권한을 행사하도록 명시되어 있음.

○ 따라서, 향후 금융위원회는 금융감독원에 금융회사의 건전성을 감독할 수 있는 권한을 위임하고, 금융소비자보호원에 금융소비자를 보호하기 위한 감독권한을 위임하여 ‘건전성 감독’과 ‘영업행위 감독’이라는 정책 목표가 대등하게 운영될 수 있도록 지도·감독해야 할 것임.

4) 건전성 감독정책과 소비자 보호정책은 분리되어 운영되어야 함.

○ 통합감독체계 하에서, 금융기관에 대한 감독정책과 금융소비자 보호정책은 양립할수 없음.

○ 금융기관의 출연금으로 운영되는 금융감독원은 금융소비자 보호에 태생적 한계를 가지고 있으며, 금융소비자를 보호하기 위해 감독규정을 개정함은 자신의 감독실수를 인정하는 꼴이 되어 감독규정 개정예 보수적일 수 밖에 없음.

- 실제로, '07년, '08년 두차례에 걸쳐 금융감독원 음부즈만 우수제보 사례로 선정된 '신용조회에 따른 신용정보 하락 방지' 건에 대해서 박선숙 의원의 개정안이 제출되기 전까지 금융감독원은 수수방관하고 있었음.

| | |
|-------|---|
| 2007년 | <ul style="list-style-type: none"> - 신용조회에 따른 신용등급 하락 ·신용조회를 하는 것 만으로 신용도가 떨어진다는 것은 제도적으로 문제가 되므로, 신용조회 사이트에서 본인 신용도를 조회하는 경우 신용도에 영향을 주지 않도록 제도 개선 요망 |
| 2008년 | <ul style="list-style-type: none"> - 신용등급 결정기준 관련 개선 건의 ·금융소비자가 대출상품 선택을 위하여 여러 금융회사에 상담을 하는 것은 합리적인 의사결정을 위한 필수적인 사항임에도 대출상담시 신용정보를 조회하는 것이 개인신용등급 결정시 등급하락의 요인으로 작용한다는 것은 불합리 |

5. 주요국의 금융소비자보호 체계

1. 미 국

- 미국의 금융감독기관은 금융소비자보호정책, 금융소비자교육 및 금융민원처리업무를 수행
- FRB·OCC(은행), SEC(증권), 州 보험청(보험) 등의 금융감독기관에서 금융소비자보호정책 수립 및 민원처리업무를 수행
- 또한 금융감독기관의 금융소비자교육 업무수행 이외에도 재무부에 금융교육국(OFE : Office of Financial Education)을 설치 금융교육을 수행

《표14》 미국의 금융소비자보호 체계

| 구 분 | 추진기관 | 비 고 |
|-----------|--------------------------------------|--------------|
| 금융소비자보호정책 | FRB(위원회), OCC, SEC, 州 보험청 등 | 금융감독기관 |
| 금융소비자교육 | OFE, FRB 등 | 재무부에 설치(OFE) |
| 금융민원 처리 | FRB(은행), OCC, AAA, SEC, FINRA, 주정부 등 | 감독 및 민간기구 병행 |

2) 일 본

- 금융소비자보호 관련 정책은 내각부 및 금융청이 추진하고 있으며, 금융소비자교육은 금융청 주관하에 수행
- 소비자보호를 위한 공적 조직으로 국민생활센터(정부조직, 우리나라 소

비자원에 해당) 및 소비생활센터(각 지방 공공단체) 운영

- 한편, 금융청외에도 권역별로 구성된 금융기관협회는 금융소비자에 대한 정보 제공, 소비자 교육, 민원상담 서비스를 제공

《표15》 일본의 금융소비자보호 체계

| 구 분 | 추진기관 | 비 고 |
|-------------|-------------|---|
| 금융소비자보호정책 | 내각부, 금융청 | 금융감독기관 |
| 금융소비자교육 | 금융청, 금융기관협회 | 금융청 주관하에 협회에서 담당 |
| 금융민원 처리(분쟁) | 금융기관협회 | 민원상담은 감독 및 민간기구 병행, 분쟁 관련 민원처리는 민간기구 담당 |

3) 영 국

- 금융소비자보호 정책 수립 및 금융소비자교육 업무는 FSA (Financial Services Authority)에서 수행하고, 금융민원처리는 별도전담기구인 FOS(Financial Ombudsman Service)에서 수행
- FSA는 민원처리에 대해 FOS 및 금융회사를 지도할 법적권한을 보유하고 있으며 민원처리와 관련한 절차를 규제
- FSA의 규제는 민원이 공정하고 실효성있게 처리되어 FOS의 민원처리를 최소화하는 데 규제의 목적이 있으며, 규제사항은 내부민원처리절차서면 제공 등 주로 민원인의 권리보장을 위한 회사의 의무 등으로 감독규정에 포함
- 금융회사의 자체 민원처리현황에 대한 업무보고서 제출 의무를 부과

여 지속적으로 모니터링

- 금융회사의 민원업무보고서에 상품별·유형별 처리현황, 수용률, 지급 금액, 처리기간별 실적 등을 포함
- 그 밖에 금융교육, 금융정보 제공 및 홍보업무 등을 수행

《표16》 영국의 금융소비자보호 체계

| 구 분 | 추진기관 | 비 고 |
|-----------|------|---------|
| 금융소비자보호정책 | FSA | 금융감독기관 |
| 금융소비자교육 | FSA | 금융감독기관 |
| 금융민원 처리 | FOS | 별도 전담기구 |

4) 호 주

- 금융소비자 보호정책 수립 업무는 금융감독기관인 ASIC(Australian Securities and Investments Commissions)에서 수행
- ASIC는 소비자보호정책 수립 이외에 민원상담, 금융소비자교육, 금융 정보제공 등의 업무 수행
- 금융민원처리는 BFSO 등 별도의 권역별 전담기구를 통해 수행

《표17》 호주의 금융소비자보호 체계

| 구 분 | 추진기관 | 비 고 |
|-----------|---------------|---------|
| 금융소비자보호정책 | ASIC | 금융감독기관 |
| 금융소비자교육 | ASIC | 금융감독기관 |
| 금융민원 처리 | BFSO 등 권역별 기구 | 별도 전담기구 |

5) 독일

금융소비자보호 정책 수립은 정부조직이면서 통합금융감독기구인 BaFin(Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht)에서 수행

또한 BaFin는 금융소비자교육, 금융정보 제공 및 홍보업무도 수행

《표18》 독일의 금융소비자보호 체계

| 구 분 | 추진기관 | 비 고 |
|-----------|-------------------------|-----------------|
| 금융소비자보호정책 | BaFin | 통합 금융감독기관 |
| 금융소비자교육 | BaFin | 통합 금융감독기관 |
| 금융민원 처리 | BdB, DSGVO, BVR, 보험업부즈만 | 민간기구 또는 별도 전담기구 |

6) 캐나다

금융회사의 건전성 감독은 정부기관이 담당

은행과 보험 관련 업무는 정부조직인 OSFI(Office of Superintendent of

Financial Institutions), 증권은 州정부 또는 증권위원회에서 수행

- 한편, 금융소비자의 보호 및 교육은 공적민간기구인 금융소비자보호기구(FCAC : Financial Consumer Agency of Canada)에서 담당
- FCAC는 금융소비자보호 관련 법규 준수 여부 등에 대한 감독 및 금융소비자에 대한 교육 및 금융정보 제공 등의 업무를 수행

《표19》 캐나다의 금융소비자보호 체계

| 구 분 | 추진기관 | 비 고 |
|-------------|---------------|---------|
| 금융회사 건전성 감독 | OSFI, 州정부 등 | 정부기관 |
| 금융소비자보호·교육 | FCAC | 민간기구 |
| 금융민원 처리 | OBSI 등 권역별 기구 | 별도 전담기구 |

7) 싱가포르

- 금융소비자보호 정책 수립 업무는 MAS(Monetary Authority of Singapore)에서 수행
- MAS는 금융민원처리기구(FIDReC)에 대하여 민원접수 및 처리현황 등에 대한 분기별 보고서 제출의무를 부과
 - FIDReC : Financial Industry Disputes Resolution Centre
 - 보고서 내용 : 권역별·상품별·유형별 현황, 결정금액, 처리기간별 실적 등을 포함

《표20》 싱가포르의 금융소비자보호 체계

| 구 분 | 추진기관 | 비 고 |
|-----------|--------|---------|
| 금융소비자보호정책 | MAS | 금융감독기관 |
| 금융소비자교육 | MAS | 금융감독기관 |
| 금융민원 처리 | FIDReC | 별도 전담기구 |

금융소비자보호원 설치를 위한 법률안

금융위원회의 설치 등에 관한 법률 일부개정법률안 (권택기 의원 대표발의)

| | |
|----------|--|
| 의안 번호 | |
|----------|--|

제출연월일 : 2009. 10.
발의자 :

제안이유

최근 금융환경 변화에 따라 금융상품이 복잡해지고 다양화되면서 금융소비자들의 피해발생 가능성이 높아지고 있음. 이에 따라 금번 글로벌 금융위기의 교훈에 따른 제도개선 과제 중 하나로서, 미국, 영국, 일본 등 해외 각국에서는 금융기관 중심의 건전성 감독과 차별화된 금융기관의 영업행위에 대한 감독 강화를 위해 독립적인 금융소비자 보호기구의 설치에 대한 논의가 활발히 진행되고 있음.

이러한 국제적 추세를 반영하여, 우리나라와 같이 금융소비자 보호체제가 미비된 상황에서 단기간에 금융소비자 보호 수준을 제고하기 위해서는, 별도의 금융소비자 보호 업무를 전담하는 기구 설립이 필요함. 즉, 현행 금융위원회 및 금융감독원의 조직만으로는 금융소비자 보호 개념의 재정립, 금융기관의 관행 및 인식 변화, 금융교육을

통한 금융소비자 역량 확대, 금융기관의 영업행위 규범 정립 등 수많은 과제들을 차질없이 추진하기 어려움.

이러한 측면을 고려하여, 우리나라에서 그동안 제도적으로 소홀히 다루어졌던 금융소비자 보호라는 정책과제를 효과적으로 추진할 수 있도록 금융소비자보호원을 법제화할 필요가 있다고 판단됨. 금융소비자보호원을 설립하여 금융기관의 영업행위 감독을 통한 금융소비자 보호라는 정책과제가 금융부문 건전성 감독이라는 정책과제와 대등하게 다루어질 수 있는 기반을 마련하고자 함.

주요내용

가. 금융위원회의 소관 사무로 금융소비자의 교육 및 보호에 관한 사항을 명시함으로써 동 정책과제의 중요성을 강조함. (안 제17조)

나. 금융위원회 산하에 무자본특수법인인 금융소비자보호원을 설치하여 금융교육, 금융관련 분쟁조정 등의 업무를 독립적으로 수행하도록 함. (안 제57조의2)

다. 금융소비자보호원장은 금융위원장의 제청으로 대통령이 임명하도록 하여 동 보호원의 위상을 제고하고, 원장의 임기를 3년으로 보장하여 업무의 독립성을 확보함. (안 제57조의6)

라. 금융소비자보호원은 금융기관에 대한 자료제출 요구권 및 서면·실지조사권, 금감원의 검사 요청 및 공동검사 요청권, 시정조치 요구권, 제재 요청권 등을 통해 금융기관의 영업행위를 감시·감독함 (안 제57조의13 내지 제57조의15)

마. 금융소비자보호원에 분쟁조정위원회를 설치하여 금융기관과 금융소비자 및 기타 이해관계인 사이에 발생하는 금융관련 분쟁을 효율적으로 조정하도록 함. (안 제57조의20)

사. 금융감독원과 금융소비자보호원간의 자료협조가 원활히 이루어지도록 뒷받침하고, 금융소비자보호원의 업무에 대해서는 연1회 국회에 보고토록 하여 정책의 책임성을 제고하고자 함. (안 제57조의23 및 제57조의24)

금융위원회의 설치 등에 관한 법률 일부개정법률안

금융위원회의 설치 등에 관한 법률 일부를 다음과 같이 개정한다.

제1조 중 “예금자 및 투자자 등 금융수요자”를 “예금자, 투자자 및 소비자 등 금융소비자”로 한다.

제11조제7항을 다음과 같이 한다.

⑦금융감독원의 원장(이하 “금융감독원장”이라 한다)과 금융소비자보호원의 원장(이하 “금융소비자보호원장”이라 한다)은 위원장에게 제37조 또는 제57조의13제1항에 따른 소관 업무의 범위 안에서 필요한 안건의 상정을 요청할 수 있다. 이 경우 위원장은 특별한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.

제13조 중 “제29조제1항의규정에 의한 금융감독원 부원장·부원장보 및 기타”를 “제29조제1항에 따른 금융감독원의 집행간부, 제57조의6제1항에 따른 금융소비자보호원의 집행간부와 그 밖에”로 한다.

제17조 제8호의2를 다음과 같이 신설한다.

8의2. 금융소비자의 교육 및 보호에 관한 사항

제18조 및 동조 제1호 및 제3호의 “금융감독원”을 “금융감독원 및

금융소비자보호원”으로 하고, 동조 제5호의 “기타 금융감독원”을 그 밖에 금융감독원 및 금융소비자보호원“으로 한다.

제29조제2항의 “금융감독원의 원장(이하 ”원장“이라한다)”를 금융감독원장“으로 하고, 동조제3항 ”부원장(이하 ”부원장“이라 한다)”을 부원장(이하 이 장 제2절에서 “부원장”이라 한다)로 하며, 동조제5항 및 동조제6항의 “원장”을 “금융감독원장”으로 한다.

제32조제1항 “원장”을 “금융감독원장”으로 한다.

제5절(제51조부터 제57조까지)을 삭제한다.

제4장(제57조의2부터 제57조의24까지)을 다음과 같이 신설하고 제4장을 제5장으로 한다.

제4장 금융소비자보호원

제1절 구성 및 업무

제57조의2(금융소비자보호원의 설립) ① 금융위원회 및 증권선물위원회의 지도·감독을 받아 금융소비를 보호하기 위하여 금융소비자보호원을 설립한다.

② 금융소비자보호원은 무자본특수법인으로 한다.

③ 금융소비자보호원은 그 주된 사무소의 소재지에서 설립등기를 함으로써 성립한다.

제57조의3(사무소) ① 금융소비자보호원의 주된 사무소는 서울특

별시에 둔다.

② 금융소비자보호원은 정관으로 정하는 바에 따라 필요한 곳에 지부를 설치할 수 있다.

제57조의4(정관) ① 금융소비자보호원의 정관에는 다음 각 호의 사항을 기재한다.

1. 목적
2. 명칭
3. 주된 사무소 및 지부에 관한 사항
4. 직원에 관한 사항
5. 업무에 관한 사항
6. 예산 및 회계에 관한 사항
7. 공고의 방법
8. 정관의 변경에 관한 사항
9. 기타 대통령령이 정하는 사항

② 금융소비자보호원은 정관을 변경하고자 하는 때에는 금융위원회
원회의 승인을 받아야 한다.

제57조의5(유사명칭의 사용금지) 금융소비자보호원이 아닌 자는
금융소비자보호원 또는 이와 유사한 명칭을 사용하지 못한다.

제2절 원장·부원장·감사 및 직원

제57조의6(집행간부 등) ① 금융소비자보호원에 원장 1인, 부원장 4

인 이내와 감사 1인을 둔다.

② 금융소비자보호원장은 금융위원회 위원장의 제청으로 대통령이 임명한다.

③ 금융소비자보호원의 부원장(이하 이 장 제2절에서 “부원장”이라 한다)은 금융소비자 보호에 관하여 학식과 경험이 풍부한 자 중에서 금융위원회가 임명한다.

④ 감사는 금융위원회 위원장이 임명한다.

⑤ 원장·부원장 및 감사의 임기는 3년으로 하되, 1차에 한하여 연임할 수 있다.

제57조의7(직무) ① 금융소비자보호원장은 금융소비자보호원을 대표하고, 금융소비자보호원의 업무를 총괄한다.

② 부원장은 금융소비자보호원장을 보좌하고 금융소비자보호원의 업무를 분장하며, 금융소비자보호원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 그 직무를 대행한다.

③ 감사는 금융소비자보호원의 업무 및 회계를 감사한다.

제57조의8(금융소비자보호원장등의 해임) ① 금융소비자보호원장이 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 경우에는 금융위원회의 의결을 거쳐 금융위원회 위원장의 제청으로 대통령이 해임한다.

1. 파산선고를 받은 경우

2. 금고 이상의 형 또는 금융관계법령(외국의 금융관계법령을

포함한다)에 따른 벌금 이상의 형을 선고받은 경우

3. 심신의 장애로 직무의 수행이 심히 곤란하게 된 경우

4. 제57조의4제1항에 따른 정관을 위반한 경우

② 감사 및 부원장이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당되는 경우에는 금융위원회가 해임한다.

제57조의9(직원의 임면) 직원은 금융소비자보호원장이 임면한다.

제57조의10(겸직의 제한) 원장·부원장 및 감사와 직원은 그 직무 외의 영리를 목적으로 하는 업무에 종사하지 못하며, 당해 임명권자의 승인없이 다른 직무를 겸하지 못한다.

제57조의11(청렴 및 비밀유지의무) ①원장·부원장 및 감사와 직원은 이 법의 규정에 의하여 검사·감독을 받는 금융기관 또는 그 기관의 임·직원에게 대출을 강요하거나 금품 기타 이익을 받아서는 아니된다.

②원장·부원장 및 감사와 직원 또는 그 직에 있었던 자는 그 직무상 알게 된 정보를 타인에게 누설하거나 직무상 목적외에 이를 사용하여서는 아니된다.

제57조의12 (대리인의 선임) ①원장은 부원장 또는 직원중에서 금융감독원의 업무에 관하여 재판상 또는 재판외의 모든 행위를 할 권한이 있는 대리인을 선임할 수 있다.

②제1항의 규정에 의하여 재판상 대리인으로 선임될 수 있는 직원

의 범위는 대통령령으로 정한다.

제3절 업무

제57조의13(업무) ① 금융소비자보호원은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 금융기관의 금융상품 판매 행태에 대한 감독·검사에 관한 사항
2. 금융관련 민원 처리 및 분쟁조정에 관한 사항
3. 금융위원회 및 소속기관에 대한 업무지원
4. 금융소비자 보호를 위한 금융정보 제공
5. 금융교육에 관한 사항
6. 기타 이법과 다른 법령에서 금융소비자보호원이 수행하도록 하는 업무

제57조의14 (규칙의 제정) ①금융소비자보호원장은 금융소비자보호원의 업무수행과 관련하여 필요한 경우에는 규칙을 제정할 수 있다.

② 금융소비자보호원은 제1항의 규칙을 제정 또는 변경한 경우에는 금융위원회에 즉시 보고하여야 한다.

③ 금융위원회는 제1항 및 제2항에 따른 규칙이 위법하거나 부당한 경우에는 시정을 명할 수 있다.

제57조의15(금융기관의 영업행위에 대한 감독·검사) ①금융소비자보호원장은 제57조의13 제1항 각호의 업무와 관련하여 제38조

의 금융감독원 검사대상 기관이 수행하는 영업행위를 감독하고, 감독상 필요한 명령 또는 지시를 할 수 있다.

②금융소비자보호원장은 제38조의 금융감독원 검사대상 기관에 대해 대통령령에서 정하는 때에는 관련 자료의 제출 및 관계자의 출석 및 진술을 요구할 수 있고, 해당 기관에 대하여 서면조사 또는 실지조사를 실시할 수 있다.

③금융소비자보호원장은 제57조의13 제1항 각호의 업무를 수행하는데 필요하다고 인정하는 때에는 금융감독원에 대하여 구체적인 범위를 정하여 금융기관에 대한 검사를 요구할 수 있으며, 필요시 금융소비자보호원 소속 직원이 금융감독원의 금융기관 검사에 공동으로 참여할 수 있도록 요구할 수 있다. 이 경우 금융감독원은 지체없이 이에 응하여야 한다.

④금융소비자보호원장은 금융감독원에 대하여 제3항의 규정에 의한 검사결과의 송부를 요청할 수 있다. 이 경우 금융감독원은 지체없이 이에 응하여야 한다.

⑤금융소비자보호원장은 제2항의 규정에 의한 검사 결과 대통령령에서 정하는 금융관련법 또는 그 법에 의한 명령 또는 지시를 위반한 사실을 발견한 때에는 금융위원회 및 금융감독원에 대해 위반행위 시정 또는 관련 금융기관 및 임·직원에 대한 제재 등 필요한 조치를 할 것을 요청할 수 있다.

제4절 회계

제57조의16(회계) 금융소비자보호원의 회계연도는 정부의 회계연도에 따른다.

제57조의17(예산과 결산) ① 금융소비자보호원의 예산과 결산은 금융위원회의 승인을 받아야 한다.

② 금융소비자보호원장은 회계연도 개시 60일전까지 금융위원회에 예산서를 제출하여야 한다.

③ 금융소비자보호원장은 회계연도 종료 후 2개월 이내에 결산서를 금융위원회에 제출하여야 한다.

제57조의19(재원) 금융소비자보호원은 다음 각 호의 재원으로 그 경비를 충당한다.

1. 정부의 출연금
2. 그 밖에 금융소비자보호원의 운영에 따른 수입금

제5절 금융분쟁 조정

제57조의20(분쟁조정기구 설치) ① 제38조 각호의 기관과 예금자 등 금융소비자 및 기타 이해관계인 사이에 발생하는 금융관련 분쟁의 조정에 관한 사항을 심의·의결하기 위하여 금융소비자보호원에 금융분쟁조정위원회(이하 “조정위원회”라 한다)를 둔다.

② 조정위원회는 위원장 1인을 포함한 30인 이내의 위원으로 구

성하며, 조정위원회의 위원장은 금융소비자보호원장이 겸임한다.

③조정위원회의 위원 구성 및 자격요건, 운영방식, 세부적인 분쟁조정 절차에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제57조의21(분쟁의 조정) ①제38조 각호의 기관, 예금자 등 금융 소비자 및 기타 이해관계인은 금융과 관련하여 분쟁이 있는 때에는 금융소비자보호원장에게 분쟁의 조정을 신청할 수 있다.

②금융소비자보호원장은 제1항의 규정에 의한 분쟁조정 신청을 받은 때에는 관계 당사자에게 그 내용을 통지하고 합의를 권고할 수 있다. 다만, 분쟁조정의 신청내용이 다음 각호의 1에 해당하는 경우에는 합의권고 또는 제3항의 규정에 의한 조정위원회에의 회부를 하지 아니할 수 있다.

1. 이미 법원에 제소된 사건이거나 분쟁조정 신청이 있는 후소를 제기한 경우
2. 신청내용이 분쟁조정 대상으로 적합하지 아니하다고 인정되는 경우
3. 신청의 내용이 관련법령 또는 객관적인 증빙 등에 의하여 합의권고절차 및 조정절차 진행의 실익이 없는 경우
4. 기타 대통령령이 정하는 경우

③금융소비자보호원장은 분쟁조정의 신청을 받은 날부터 30일

이내에 제2항의 규정에 의한 합의가 이루어지지 아니하는 때에는 지체없이 이를 조정위원회에 회부하여야 한다.

④조정위원회는 제3항의 규정에 의한 조정의 회부를 받은 때에는 60일 이내에 이를 심의하여 조정안을 작성하여야 한다.

⑤금융소비자보호원장은 조정위원회가 조정안을 작성한 때에는 신청인과 관계당사자에게 이를 제시하고 수락을 권고할 수 있다.

제57조의22(조정 효력 등) ①당사자가 제57조의21 제5항의 규정에 따른 조정안을 수락한 경우 당해 조정안은 재판상의 화해와 동일한 효력을 갖는다.

②금융소비자보호원장은 조정신청사건의 처리절차가 진행중인 상황에서 일방당사자가 소를 제기한 경우에는 그 조정의 처리를 중지하고 이를 당사자 쌍방에게 통보하여야 한다.

제6절 관계기관과의 협력

제57조의23(자료협조 등) 금융감독원과 금융소비자보호원은 업무수행에 필요하다고 인정하는 경우 상호간에 자료를 요청할 수 있다. 이 경우 요청을 받은 기관은 특별한 사유가 없는 한 요청에 응하여야 한다.

제57조의24(국회보고 등) 금융소비자보호원은 제57조의2 및 제57조의4에서 규정한 업무의 수행상황에 대한 연차보고서를 매년 8월말까지 작성하여 국회 소관 상임위원회 및 금융위원회에 제

출하여야 한다.

제58조의 “원장”을 “금융감독원장 및 금융소비자보호원장”으로 한다.

제60조의 “금융감독원”을 “금융감독원 및 금융소비자보호원”으로 한다.

제61조제1항 및 동조제2항의 “금융감독원”을 “금융감독원 및 금융소비자보호원”으로 하고, 동조 제2항의 “수요자”를 “소비자”로 하며, 동조제3항 “금융감독원”을 “금융감독원 및 금융소비자보호원”으로 한다.

신·구조문대비표

| 현 행 | 개 정 안 |
|--|---|
| <p>제1조(목적) 이 법은 금융위원회와 금융감독원을 설치하여 금융산업의 선진화와 금융시장의 안정을 도모하고 건전한 신용질서와 공정한 금융거래관행을 확립하며 <u>예금자 및 투자자등 금융수요자를 보호함</u>으로써 국민경제의 발전에 기여함을 목적으로 한다.</p> | <p>제1조(목적) ----- ----- ----- ----- <u>예금자, 투자자 및 소비자 등 금융소비자를</u> ----- ----- -----.</p> |
| <p>제11조(회의)</p> <p>① ~ ⑥ (생략)</p> <p>⑦ <u>금융감독원장은</u> 위원장에게 제37조에서 규정한 금융감독원 업무의 범위 안에서 필요한 안건의 상정을 요청할 수 있다. 이 경우 위원장은 특별한 사유가 없는 한 이에 응하여야 한다.</p> | <p>제11조(회의)</p> <p>① ~ ⑥ (현행과 같음)</p> <p>⑦ 금융감독원의 원장(이하 “금융감독원장”이라 한다)과 금융소비자보호원의 원장(이하 “금융소비자보호원장”이라 한다) ----- -- 제37조 또는 제57조의13제1항에 따른 소관 ----- ----- -----.</p> |
| <p>제13조(의견청취) 금융위원회는 심의에 필요하다고 인정하는</p> | <p>제13조(의견청취) ----- -----</p> |

때에는 제29조제1항의 규정에 의한 금융감독원 부원장·부원장보 및 기타 관계전문가등으로부터 의견을 청취할 수 있다.

제17조(금융위원회의 소관 사무) 금융위원회의 소관사무는 다음각호와 같다.

- 1. ~ 8. (생략)

<신 설>

- 9. (생략)

제18조(금융감독원에 대한 지도·감독) 금융위원회는 이 법과 다른 법령이 규정하는 바에 따라 금융감독원의 업무·운영·관리에 대한 지도·감독을 하며, 다음 각호의 사항을 심의·의결한다.

- 1. 금융감독원의 정관변경에 대한 승인
- 2. (생략)
- 3. 금융감독원의 예산 및 결산 승인

----제29조제1항에 따른 금융감독원의 집행간부, 제57조의6제1항에 따른 금융소비자보호원의 집행간부와 그 밖에-----

제17조(금융위원회의 소관 사무)

- 1. ~ 8. (현행과 같음)

8의2. 금융소비자의 교육 및 보호에 관한 사항

- 9. (현행과 같음)

제18조(금융감독원등에 대한 지도·감독) -----

----금융감독원 및 금융소비자보호원-----

- 1. 금융감독원 및 금융소비자보호원-----
- 2. (현행과 같음)
- 3. 금융감독원 및 금융소비자보호원-----

4. (생략)
5. 기타 금융감독원을 지도·감독하기 위하여 필요한 사항
제29조(집행간부등) ① (생략)

② 금융감독원의 원장(이하 “원장”이라 한다)은 금융위원회의 의결을 거쳐 금융위원회 위원장의 제청으로 대통령이 임명한다.

③ 금융감독원의 부원장(이하 “부원장”이라 한다)은 원장의 제청으로 금융위원회가 임명하고, 금융감독원의 부원장보(이하 “부원장보”라 한다)는 원장이 임명한다.

④ (생략)

⑤ 원장·부원장·부원장보 및 감사의 임기는 3년으로 하며, 1차에 한하여 연임할 수 있다.

⑥ 원장·부원장·부원장보와 감사에 궐원이 있는 때에는 새로 임명하되, 그 임기는 임명된 날부터 기산한다.

제32조(원장등의 해임) ① 원장

4. (현행과 같음)
5. 그 밖에 금융감독원 및 금융 소비자보호원
제29조(집행간부등) ① (현행과 같음)

② 금융감독원장

_____.

③ _____부원장(이하 이 장 제2절에서 “부원장”이라 한다)

_____.

④ (현행과 같음)

⑤ 금융감독원장

_____.

⑥ 금융감독원장

_____.

제32조(금융감독원장등의 해임)

및 감사가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 금융위원회의 의결을 거쳐 금융위원회 위원장의 제청으로 대통령령이 해임한다.

1. ~ 4. (생략)

②·③ (생략)

제5절 금융분쟁의 조정

제51조 (분쟁조정기구) 제38조 각호의 기관과 예금자등 금융수요자 기타 이해관계인 사이에 발생하는 금융관련분쟁의 조정에 관한 사항을 심의·의결하기 위하여 금융감독원에 금융분쟁조정위원회(이하 "조정위원회"라 한다)를 둔다.

제52조 (조정위원회의 구성) ①조정위원회는 위원장 1인을 포함한 30인 이내의 위원으로 구성한다.

②조정위원회 위원장은 원장이 그 소속 부원장중에서 지명하는 자가 되며, 조정위원회 위원은 다음 각호의 자로 한다.

① 금융감독원장-----

1. ~ 4. (현행과 같음)

②·③ (현행과 같음)

<삭 제>

<삭 제>

<삭 제>

1. 원장이 그 소속 부원장보중에서 지명하는 자
2. 판사·검사 또는 변호사의 자격이 있는 자중에서 원장이 위촉하는 자
3. 「소비자기본법」에 의한 한국소비자원 및 이용자단체의 임원 또는 그 직에 있었던 자로서 원장이 위촉하는 자
4. 금융기관 또는 금융관계기관·단체에서 15년 이상 근무한 경력이 있는 자로서 원장이 위촉하는 자
5. 금융에 관한 학식과 경험이 있는 자중에서 원장이 위촉하는 자
6. 전문의의 자격이 있는 의사중에서 원장이 위촉하는 자
7. 기타 분쟁의 조정과 관련하여 원장이 필요하다고 인정하여 위촉하는 자

③제2항제2호 내지 제7호의 위원의 임기는 2년으로 하되, 연임할 수 있다.

④조정위원회 위원장이 부득이한

사유로 직무를 수행할 수 없는 때에는 원장이 지명하는 조정위원회 위원이 조정위원회 위원장의 직무를 대행한다.

제53조 (분쟁의 조정) ①제38조 각호의 기관, 예금자등 금융수요자 및 기타 이해관계인은 금융과 관련하여 분쟁이 있는 때에는 원장에게 분쟁의 조정을 신청할 수 있다.

<삭 제>

②원장은 제1항의 규정에 의한 분쟁조정의 신청을 받은 때에는 관계 당사자에게 그 내용을 통지하고 합의를 권고할 수 있다. 다만, 분쟁조정의 신청내용이 다음 각호의 1에 해당하는 경우에는 합의권고 또는 제3항의 규정에 의한 조정위원회에 의 회부를 하지 아니할 수 있다.

1. 이미 법원에 제소된 사건이거나 분쟁조정의 신청이 있는 후 소를 제기한 경우
2. 신청의 내용이 분쟁조정대상으로서 적합하지 아니하다고 인정되는 경우

3. 신청의 내용이 관련법령 또는 객관적인 증빙등에 의하여 합의 권고절차 및 조정절차진행의 실익이 없는 경우

4. 기타 대통령령이 정하는 경우

③원장은 분쟁조정의 신청을 받은 날부터 30일 이내에 제2항의 규정에 의한 합의가 이루어지지 아니하는 때에는 지체없이 이를 조정위원회에 회부하여야 한다.

④조정위원회는 제3항의 규정에 의한 조정의 회부를 받은 때에는 60일 이내에 이를 심의하여 조정안을 작성하여야 한다.

⑤원장은 조정위원회가 조정안을 작성한 때에는 신청인과 관계당사자에게 이를 제시하고 수락을 권고할 수 있다.

제54조 (조정위원회의 회의) ①조정위원회의 회의는 조정위원회 위원장 1인을 포함하여 조정위원회 위원장이 매 회의마다 지명하는 7인 이상 11인 이하의 조정위원회 위원

<삭 제>

으로 구성하며, 조정위원회 위원장이 소집한다.

②조정위원회는 제1항의 규정에 의한 구성원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

③원장은 조정위원회의 의결사항이 위법하거나 공익에 비추어 심히 부당하다고 판단되는 때에는 재의를 요구할 수 있다.

④제3항의 규정에 의한 재의요구가 있는 때에는 제1항의 규정에 의한 구성원 3분의 2 이상의 출석과 출석위원 3분의 2 이상의 찬성으로 재의결한다.

제55조 (조정외 효력) 당사자가 제53조제5항의 규정에 의하여 조정안을 수락한 경우 당해 조정안은 재판상의 화해와 동일한 효력을 갖는다.

<삭 제>

제56조 (조정외 중지) 원장은 조정신청사건의 처리절차의 진행 중에 일방당사자가 소를 제기한 경우에

<삭 제>

는 그 조정의 처리를 중지하고 이를 당사자 쌍방에게 통보하여야 한다.

제57조 (조정위원회의 운영등) 조정위원회의 운영 및 분쟁조정절차등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

제4장 보칙 및 벌칙

<신 설>

<신 설>

<신 설>

<삭 제>

제4장 금융소비자보호원

제1절 구성 및 업무

제57조의2(금융소비자보호원의 설립) ① 금융위원회 및 증권선물위원회의 지도·감독을 받아 금융소비자를 보호하기 위하여 금융소비자보호원을 설립한다.

② 금융소비자보호원은 무자본 특수법인으로 한다.

③ 금융소비자보호원은 그 주된 사무소의 소재지에서 설립등기를 함으로써 성립한다.

제57조의3(사무소) ① 금융소비자보호원의 주된 사무소는 서울특별시에 둔다.

<신 설>

② 금융소비자보호원은 정관으로 정하는 바에 따라 필요한 곳에 지부를 설치할 수 있다.

제57조의4(정관) ① 금융소비자보호원의 정관에는 다음 각 호의 사항을 기재한다.

1. 목적
2. 명칭
3. 주된 사무소 및 지부에 관한 사항
4. 직원에 관한 사항
5. 업무에 관한 사항
6. 예산 및 회계에 관한 사항
7. 공고의 방법
8. 정관의 변경에 관한 사항
9. 기타 대통령이 정하는 사항

② 금융소비자보호원은 정관을 변경하고자 하는 때에는 금융위원회의 승인을 받아야 한다.

<신 설>

제57조의5(유사명칭의 사용금지) 금융소비자보호원이 아닌 자는 금융소비자보호원 또는 이와 유사한 명칭을 사용하지 못한다.

<신 설>

제2절 원장·부원장·감사 및

<신 설>

<신 설>

직원

제57조의6(집행간부 등) ① 금융 소비자보호원에 원장 1인, 부원장 4인 이내와 감사 1인을 둔다.

② 금융소비자보호원장은 금융위원회 위원장의 제청으로 대통령이 임명한다.

③ 금융소비자보호원의 부원장(이하 이 장 제2절에서 “부원장”이라 한다)은 금융소비자 보호에 관하여 학식과 경험이 풍부한 자 중에서 금융위원회가 임명한다.

④ 감사는 금융위원회 위원장이 임명한다.

⑤ 원장·부원장 및 감사의 임기는 3년으로 하되, 1차에 한하여 연임할 수 있다.

제57조의7(직무) ① 금융소비자보호원장은 금융소비자보호원을 대표하고, 금융소비자보호원의 업무를 총괄한다.

② 부원장은 금융소비자보호원장을 보좌하고 금융소비자보호원의 업무를 분장하며, 금융소

<신 설>

<신 설>

비자보호원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 그 직무를 대행한다.

③ 감사는 금융소비자보호원의 업무 및 회계를 감사한다.

제57조의8(금융소비자보호원장등의 해임) ① 금융소비자보호원장이 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 경우에는 금융위원회의 의결을 거쳐 금융위원회 위원장의 제청으로 대통령이 해임한다.

1. 파산선고를 받은 경우
2. 금고 이상의 형 또는 금융관계법령(외국의 금융관계법령을 포함한다)에 따른 벌금 이상의 형을 선고받은 경우
3. 심신의 장애로 직무의 수행이 심히 곤란하게 된 경우
4. 제57조의4제1항에 따른 정관을 위반한 경우

② 감사 및 부원장이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당되는 경우에는 금융위원회가 해임한다.

제57조의9(직원의 임면) 직원은

<신 설>

금융소비자보호원장이 임면한다.
제57조의10(겸직의 제한) 원장·부
원장 및 감사와 직원은 그 직무
외의 영리를 목적으로 하는 업무
에 종사하지 못하며, 당해 임명
권자의 승인없이 다른 직무를 겸하
지 못한다.

<신 설>

제57조의11(청렴 및 비밀유지의무)

①원장·부원장 및 감사와 직원
은 이 법의 규정에 의하여 검
사·감독을 받는 금융기관 또는
그 기관의 임·직원에게 대출을
강요하거나 금품 기타 이익을
받아서는 아니된다.

②원장·부원장 및 감사와 직원
또는 그 직에 있었던 자는 그 직
무상 알게 된 정보를 타인에게
누설하거나 직무상 목적외에 이
를 사용하여서는 아니된다.

<신 설>

제57조의12 (대리인의 선임) ①원

장은 부원장 또는 직원중에서
금융감독원의 업무에 관하여 재
판상 또는 재판외의 모든 행위
를 할 권한이 있는 대리인을 선
임할 수 있다.

②제1항의 규정에 의하여 재판상

<신 설>
<신 설>

<신 설>

대리인으로 선임될 수 있는 직원
의 범위는 대통령령으로 정한다.

제3절 업무

제57조의13(업무) ① 금융소비자
보호원은 다음 각 호의 업무를
수행한다.

1. 금융기관의 금융상품 판매
행태에 대한 감독·검사에 관한
사항
2. 금융관련 민원 처리 및 분쟁조
정에 관한 사항
3. 금융위원회 및 소속기관에 대
한 업무지원
4. 금융소비자 보호를 위한 금
융정보 제공
5. 금융교육에 관한 사항
6. 기타 이법과 다른 법령에서
금융소비자보호원이 수행하도록
하는 업무

제57조의14 (규칙의 제정) ①금융소
비자보호원장은 금융소비자보호
원의 업무수행과 관련하여 필요
한 경우에는 규칙을 제정할 수
있다.

② 금융소비자보호원은 제1항의
규칙을 제정 또는 변경한 경우에

<신 설>

는 금융위원회에 즉시 보고하여야 한다.

③ 금융위원회는 제1항 및 제2항에 따른 규칙이 위법하거나 부당한 경우에는 시정을 명할 수 있다.

제57조의15(금융기관의 영업행위

에 대한 감독·검사) ①금융소비자보호원장은 제57조의13 제1항 각호의 업무와 관련하여 제38조의 금융감독원 검사대상 기관이 수행하는 영업행위를 감독하고, 감독상 필요한 명령 또는 지시를 할 수 있다.

②금융소비자보호원장은 제38조의 금융감독원 검사대상 기관에 대해 대통령령에서 정하는 때에는 관련 자료의 제출 및 관계자의 출석 및 진술을 요구할 수 있고, 해당 기관에 대하여 서면조사 또는 실지조사를 실시할

수 있다.

③금융소비자보호원장은 제57조의13 제1항 각호의 업무를 수행하는데 필요하다고 인정하는 때에는 금융감독원에 대하여 구체적인 범위를 정하여 금융기관에 대한 검사를 요구할 수 있으며, 필요시 금융소비자보호원 소속 직원이 금융감독원의 금융기관 검사에 공동으로 참여할 수 있도록 요구할 수 있다. 이 경우 금융감독원은 지체없이 이에 응하여야 한다.

④금융소비자보호원장은 금융감독원에 대하여 제3항의 규정에 의한 검사결과의 송부를 요청할 수 있다. 이 경우 금융감독원은 지체없이 이에 응하여야 한다.

⑤금융소비자보호원장은 제2항의 규정에 의한 검사 결과 대통령령

에서 정하는 금융관련법 또는 그 법에 의한 명령 또는 지시를 위반한 사실을 발견한 때에는 금융위원회 및 금융감독원에 대해 위반행위 시정 또는 관련 금융기관 및 임·직원에 대한 제재 등 필요한 조치를 할 것을 요청할 수 있다.

<신 설>

<신 설>

<신 설>

제4절 회계

제57조의16(회계) 금융소비자보호원의 회계연도는 정부의 회계연도에 따른다.

제57조의17(예산과 결산) ① 금융소비자보호원의 예산과 결산은 금융위원회의 승인을 받아야 한다.

② 금융소비자보호원장은 회계연도 개시 60일전까지 금융위원회에 예산서를 제출하여야 한다.

③ 금융소비자보호원장은 회계연도 종료 후 2개월 이내에 결산서를 금융위원회에 제출하여야 한다.

<신 설>

<신 설>

<신 설>

제57조의19(재원) 금융소비자보호
원은 다음 각 호의 재원으로 그
경비를 충당한다.

1. 정부의 출연금
 2. 그 밖에 금융소비자보호원의
운영에 따른 수입금
- 제5절 금융분쟁 조정

제57조의20(분쟁조정기구 설치) ①제
38조 각호의 기관과 예금자 등 금
용소비자 및 기타 이해관계인 사
이에 발생하는 금융관련 분쟁의
조정에 관한 사항을 심의·의결하기
위하여 금융소비자보호원에 금융
분쟁조정위원회(이하 "조정위원회"
라 한다)를 둔다.

②조정위원회는 위원장 1인을 포함
한 30인 이내의 위원으로 구성하
며, 조정위원회의 위원장은 금융소
비자보호원장이 겸임한다.

③조정위원회의 위원 구성 및 자격
요건, 운영방식, 세부적인 분쟁조
정 절차에 관하여 필요한 사항은
대통령령으로 정한다.

<신 설>

제57조의21(분쟁의 조정) ①제38조

각호의 기관, 예금자 등 금융소비자 및 기타 이해관계인은 금융과 관련하여 분쟁이 있는 때에는 금융소비자보호원장에게 분쟁의 조정을 신청할 수 있다.

②금융소비자보호원장은 제1항의 규정에 의한 분쟁조정 신청을 받은 때에는 관계 당사자에게 그 내용을 통지하고 합의를 권고할 수 있다. 다만, 분쟁조정 신청내용이 다음 각호의 1에 해당하는 경우에는 합의권고 또는 제3항의 규정에 의한 조정위원회에의 회부를 하지 아니할 수 있다.

1. 이미 법원에 제소된 사건이거나 분쟁조정 신청이 있는 후 소를 제기한 경우
2. 신청내용이 분쟁조정 대상으로 적합하지 아니하다고 인정되는 경우
3. 신청의 내용이 관련법령 또는 객관적인 증빙 등에 의하여 합의

권고절차 및 조정절차 진행의 실
익이 없는 경우

4. 기타 대통령령이 정하는 경우

③금융소비자보호원장은 분쟁조정
의 신청을 받은 날부터 30일 이내
에 제2항의 규정에 의한 합의가
이루어지지 아니하는 때에는 지체
없이 이를 조정위원회에 회부하여
야 한다.

④조정위원회는 제3항의 규정에 의
한 조정의 회부를 받은 때에는 60
일 이내에 이를 심의하여 조정안
을 작성하여야 한다.

⑤금융소비자보호원장은 조정위원
회가 조정안을 작성한 때에는 신
청인과 관계당사자에게 이를 제시
하고 수락을 권고할 수 있다.

<신 설>

제57조의22(조정의 효력 등) ①당사
자가 제57조의21 제5항의 규정에
따른 조정안을 수락한 경우 당해
조정안은 재판상의 화해와 동일한
효력을 갖는다.

②금융소비자보호원장은 조정신청

사건의 처리절차가 진행중인 상황에서 일방당사자가 소를 제기한 경우에는 그 조정의 처리를 중지하고 이를 당사자 쌍방에게 통보하여야 한다.

<신 설>

제6절 관계기관과의 협력

<신 설>

제57조의23(자료협조 등) 금융감독원과 금융소비자보호원은 업무수행에 필요하다고 인정하는 경우 상호간에 자료를 요청할 수 있다. 이 경우 요청을 받은 기관은 특별한 사유가 없는 한 요청에 응하여야 한다.

<신 설>

제57조의24(국회보고 등) 금융소비자보호원은 제57조의13에서 규정한 업무의 수행상황에 대한 연차보고서를 매년 8월말까지 작성하여 국회 소관 상임위원회 및 금융위원회에 제출하여야 한다.

제4장 보칙 및 벌칙

제5장 보칙 및 벌칙

제58조 (자료의 제출) 원장은 금융위원회 또는 증권선물위원회가 요구하는 금융감독등에 필요한 자료를 제출하여야 한다

제60조 (보고·검사등) 금융위원회는 필요하다고 인정하는 경우에는 금융감독원의 업무·재산 및 회계에 관한 사항을 보고하게 하거나 금융위원회가 정하는 바에 의하여 그 업무·재산상황·장부·서류 기타의 물건을 검사할 수 있다

제61조 (금융위원회등의 명령권등) ① 금융위원회 또는 증권선물위원회는 금융감독원의 업무를 지도·감독하는데 필요한 명령을 할 수 있다.

② 금융위원회는 증권선물위원회 또는 금융감독원의 처분이 위법하거나 공익 또는 예금자등 금융수요자의 보호를 위하여 심히 부당하다고 인정되는 때에는 그 처분의 전부 또는 일부를 취소하거

제58조 (자료의 제출) 금융감독원장 및 금융소비자보호원장

제60조 (보고·검사등) 금융감독원 및 금융소비자보호원

제61조 (금융위원회등의 명령권등) ① 금융감독원 및 금융소비자보호원

② 금융감독원 및 금융소비자보호원 소비자

나 그 집행을 정지시킬 수 있다.

③증권선물위원회는 제19조 각호의 업무에 관한 금융감독원의 처분이 위법하거나 심히 부당하다고 인정되는 때에는 그 처분의 전부 또는 일부를 취소하거나 그 집행을 정지시킬 수 있다.

—.

③_____

_____ 금융감독원 및 금

용소비자보호원_____

_____.

사회통합과 서민생활안정을 위한 정책자료집 6

금융소비자보호원 설립의 필요성

발간일 2009년 10월 13일

편 집 국회의원 권택기

발행인 국회의원 권택기

발행처 국회의원 권택기

서울시 영등포구 여의도동1 국회의원회관 412호

TEL (02)784-2161 FAX (02)788-3412

1. 이 자료집의 무단 복제 및 전재는 삼가주시기 바랍니다.
 2. 자료집 내용에 관한 문의는 국회 권택기의원실(TEL 784-2161, 788-2207)로 문의해주시기 바랍니다.
-