

# kiri Weekly

2015.7.27 제343호

## 이슈

국내외 금융민원 제도 변화와 시사점

## 글로벌 이슈

유럽 보험회사의 비용 구성 현황과 시사점  
저금리 환경에서 주목받는 대체투자

## 금융시장 주요지표

**kiri** 보험연구원  
Korea Insurance Research Institute

이슈와 포커스는 연구자 개인의 의견이며, 보험연구원의 공식 견해가 아님을 밝힙니다.  
서울시 영등포구 국제금융로 6길 38 (여의도동 35-4) 8층 보험연구원 (문의 : 변철성 수석담당역 / 02-3775-9115)



## 국내외 금융민원 제도 변화와 시사점

박선영 연구위원, 이선주 연구원

### 요약

- 지난 7월 5일 금융감독원에서 민원 건수 위주의 민원 평가제도를 대대적으로 개편해 내년부터 「금융소비자 보호 실태 평가제도」를 도입한다고 밝혔음.
- 이번 민원평가 제도개편은 감독 위주의 평가방식을 벗어나 소비자 중심의 종합 평가제도로 개편된다는 점에서 긍정적인 시도로 평가됨.
  - 민원 건수 위주의 일률적 상대평가에서 민원처리 프로세스 전반을 평가한다는데 의의가 있음.
  - 반면에 민원 정보공개와 관련된 구체적인 정책개선 방안은 미흡해 향후 제도보완이 요구됨.
- 국내에서는 그동안 금융민원 평가체제에 초점을 둔 반면에 해외에서는 금융민원 정보 공개를 통한 시장의 자율적인 해결과 자정노력에 초점을 두고 각종 민원정책이 추진되었음.
  - 올 상반기 미국에서 실시된 민원인의 동의하에 관련 일화를 웹사이트에 공개하도록 한 “소비자 민원스토리 정책(Consumer Complaint Narrative Policy)”은 민원 정보공개의 참고사례가 될 수 있음.
  - 영국의 원스톱 민원 정보공개시스템의 경우도 소비자들의 포괄적인 민원 데이터 접근성을 보장한다는 차원에서 영국 정부가 적극적으로 육성하고 있는 정책임.
- 그동안의 하향식 민원 해결 제도를 근본적으로 개선하고 시장자율과 소비자 중심의 상향식 민원 해결 프로세스로 나아가기 위해서는 민원 관련 정보공개 측면에서도 보완해야할 과제들이 남아 있음.
- 정보공개 동의 절차의 엄격한 관리를 전제로 금융회사별 민원 유형 및 민원 관련 데이터를 소비자가 한 사이트에서 비교검색 할 수 있는 원스톱 민원 정보공개제도 도입을 제언함.

## 1. 검토 배경



### ■ 금융소비자 보호문제가 국제적인 관심사로 부각되면서 금융민원 관련 제도 변화 움직임이 활발함.

- 금융민원 제도는 크게 금융민원 평가 방식과 금융민원 정보공개 제도로 구별될 수 있음.
  - 그동안 우리나라에서는 금융민원 평가방식에 초점을 둔 반면에 해외에서는 금융민원 정보 공개를 통한 시장의 자율적인 해결에 초점을 둔 측면이 강했음.

### ■ 국내에서는 지난 7월 5일, 금융감독원이 기존의 금융회사 소비자보호 평가제도인 ‘민원발생평가제도’를 올해 종료하고 ‘금융소비자보호 실태평가제도’를 내년부터 새로 시행한다고 발표함.<sup>1)</sup>

- 기존의 민원발생평가제도는 민원 건수 위주로 금융회사를 1~5등급으로 평가해 금융회사 줄 세우기라는 비판을 받아 왔음.
  - 이에 따라 금융회사의 양적·질적 소비자보호 수준을 종합적으로 평가하는 금융소비자보호 실태 평가제도를 새로 도입하기로 하였음.

### ■ 해외에서는 국내와 같은 민원평가 방식보다는 금융민원 관련 정보공개를 통한 소비자 보호 강화가 정책의 중심기조로 논의되었음.

- 미국에서는 올해 상반기 금융소비자보호국(Consumer Financial Protection Bureau, 이하 CFPB)에서 소비자의 동의하에 민원 내용을 인터넷 사이트에 서술식으로 공개하고 회사가 공개적으로 대응하는 제도인 “소비자 민원스토리 정책(Consumer Complaint Narrative Policy)”<sup>2)</sup>을 시행함.
- 영국에서도 시장 자정 및 자율규제 문화를 확립하기 위한 “Name and Shame” 원칙하에 민원 관련 데이터 공개의 원칙과 대상, 방식을 엄격히 관리하는 금융민원 윈스톱 정보공개제도를 실시하고 있음.

### ■ 본고는 최근 들어 활발하게 진행되고 있는 국내외 금융민원 관련 제도 변화 내용을 종합적으로 검토하고 민원정책 변화의 함의 및 쟁점을 도출한 뒤 국내에 적용 가능한 정책대안을 제시하고자 함.

1) 금감원 보도자료(2015. 7. 6), “금융의 선진화와 금융소비자 권익제고를 위한 「금융소비자보호 실태평가제도」 도입방안”.

2) 이 정책은 제3자를 통하거나 대행사를 경유하여 제출된 민원 스토리에는 적용되지 않음.

## 2. 국내 민원 평가제도 현황

- 이번에 개편된 금융소비자보호 실태평가제도는 민원 건수 위주의 상대평가 방식을 탈피하고 소비자 중심의 종합평가 방식을 도입하기로 하였음.
  - 민원 건수 및 소송건수 등 계량항목 이외에도 그동안 평가대상에서 등한시되었던 민원해결 프로세스 전반을 평가하는 항목들이 추가되었음.
    - 소비자보호 조직 및 제도, 상품개발 및 판매과정의 소비자보호 체계 구축 및 운용, 민원관리시스템 구축 및 운용, 소비자정보 공시여부 등 비계량항목을 평가대상에 포함시킴.
  
- 이번 개편안은 줄 세우기식의 일률적인 정량 평가 방식을 탈피해 민원해결 프로세스 전반의 질적 개선을 반영하는 종합평가시스템을 도입한다는데 의의가 있음.
  - 그동안 문제점으로 지적된 감독위주의 하향식 민원평가 방식의 폐해가 상당부분 개선될 수 있을 것으로 보임.

〈표 1〉 금융소비자보호 실태평가제도 도입방안

구분	기존안	개선안
시행시기	2002년 시작, 올해 종료	내년 4월부터 시행
평가항목	민원 건수 위주	(계량항목) 민원 건수, 처리기간, 소송건수, 영업 지속가능성, 금융사고 (비계량항목) 소비자보호 조직 및 제도, 상품 개발 및 판매과정의 소비자 보호 체계 구축 및 운용, 민원관리시스템 구축 및 운용, 소비자정보 공시
평가방식	상대평가	절대평가
평가등급	1~5등급 종합점수 부여	항목별로 3단계(양호/보통/미흡) 평가 종합등급 미산정
공개여부	공개	공개
평가대상	민원발생건수 및 영업규모 비중이 1% 이상인 회사	민원발생건수 및 영업규모 비중이 1% 이상인 회사 *그 외 중소형사는 자율평가 후 금감원이 사후 점검

자료: 금융감독원 보도자료(2015. 7. 6), “금융의 선진화와 금융소비자 권익제고를 위한 「금융소비자보호 실태평가제도」 도입방안”.

- 이번 개편안에서는 민원데이터의 정보공개 방식과 내역에 대해서는 구체적인 개선 방안이 도출되지 않아 추가적인 논의가 필요한 상황임.
  - 현행 체제하에서 민원 관련 정보공개라고 하면 금융감독원 금융소비자포털(<http://consumer.fss.or.kr>)에서 매년 각 금융회사별 민원등급과 영업규모 대비 민원 건수를 정기적으로 공표하는 정도였음.<sup>3)</sup>

- 유사 민원 발생 시 소비자가 참조할 수 있는 데이터와 공개내역이 제한적이어서 소비자 입장에서 정보의 유용성이 떨어짐.

### 3. 해외사례



- 해외에서는 금융민원 평가방식보다는 민원 정보공개를 통한 소비자 보호 강화가 민원정책의 핵심을 이루고 있는 만큼 본고에서는 금융민원 정보공개제도와 민원 해결 프로세스를 중심으로 해외 사례를 살펴보고자 함.

#### 1) 미국

##### 가. 민원 정보공개 제도

- 지난 3월부터 CFPB(금융소비자보호국)<sup>4)</sup>는 소비자의 동의하에 민원 내용을 인터넷 사이트에 서술식으로 공개하고 회사가 공개적으로 대응하는 제도인 “소비자 민원스토리 정책(Consumer Complaint Narrative Policy)”을 시행함.

- 이 같은 제도 도입의 취지는 민원 관련 정보의 투명한 공개를 통해 금융상품 및 서비스 관련 기능, 투명성, 시장효율성을 제고하는 것임.
  - 소비자들이 다양한 소셜 미디어 사이트를 통해 불만족을 표현하고 있는 민원 스토리 공개현상을 제도권으로 흡수 통합하는 기능도 부여함.

3) 이와 함께 금융회사 홈페이지 초기화면에 자사 등급을 1개월간 팝업공지하고 팝업 클릭 시 각 금융협회 홈페이지의 2006년 이후 전체 평가결과 상설게시판으로 링크되도록 하고 있음.

4) CFPB(금융소비자보호국)은 2010년 7월 금융개혁법(Dodd-Frank Act)을 통해 설립된 기구로서 금융 상품 및 서비스와 이를 제공하는 금융기관 등 금융소비자와 연관되는 제반사항을 관리·감독함. 취급 대상인 금융상품 및 서비스는 예금, 대출, 리스, 부동산 금융, 지급결제서비스 등을 포함하며 다만, 보험업, 증권 브로커, 딜러, 투자자문업자, 뮤추얼펀드 등은 CFPB의 관리대상에서 제외함. 보험업은 해당 주의 보험규제당국이 관할하고 있으며, 주별로 각기 다른 보험감독 제도를 유지하고 있음.

〈표 2〉 CFPB “소비자 민원스토리 정책” 주요 내용

구분	내용
CFPB의 민원 공개 기준	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CFPB는 소비자와 회사 간의 관계를 확인해야 하며, 민원을 공개하기 이전에 개인정보(성명, 전화번호, 계좌번호 등)를 삭제해야 함</li> <li>• 민원정보는 회사로 발송된 이후 60일이 지나면 데이터베이스 내에 공개될 수 있음</li> </ul>
소비자의 조치행동	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 소비자는 민원 스토리(complaint narrative) 공개를 위해서는 반드시 “동의(opt-in)”란에 체크를 해야 함</li> <li>• 소비자들은 동의하에 공개된 자신의 스토리를 언제든지 Complaint Database로부터 삭제(Withdrawal)할 수 있는 권한이 있음</li> <li>• 그러나 공개 동의 후 삭제하기 이전에 다운로드 된 정보들은 다시 회수할 수 없음</li> </ul>
회사의 대응 방안	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 회사는 시기적절하게 CFPB와 소비자에게 개별적으로 민원에 대한 응답을 해야 할 의무가 있음(첫 응답은 15일 이내에, 최종 응답은 60일 이내에)</li> <li>• 회사는 공개적인 답변을 위해 정형화된 응답 리스트에서 선택할 수 있음(회사가 공개적인 답변을 해야 하는 법적 의무는 없음)</li> </ul>

자료: pwc(2015. 4), *CFPB Consumer Complaints Narrative Policy*.

#### ■ 미국의 금융소비자보호국(CFPB)에 따르면 “Complaint Narrative Policy”가 도입된 이래로 CFPB의 웹페이지를 통해 공개된 민원사례가 7,700건에 이르고 있음.

- CFPB는 민원 관련 데이터베이스를 구축하여 민원 접수 현황 및 금융회사의 대응 방안을 일반 대중에게 공시하고 있음.<sup>5)</sup>
  - 민원정보는 회사로 발송된 이후 60일이 지나면 고객의 동의하에 데이터베이스에 공개할 수 있음.
  - 소비자 개인정보보호를 위해 민원을 공개하기 이전에 개인정보(성명, 전화번호, 계좌번호 등)를 삭제한 상태에서 주요 민원 내용과 해결과정 및 결과 등을 공개함(〈표 3〉 참조).
  - 아울러 소비자들이 원하면 언제든지 데이터베이스에서 공개 내용을 삭제할 수 있는 권한도 부여하고 있음.

5) CFPB의 Complaint Database는 2011년 7월부터 소비자의 민원을 받기 시작했으며, 처음에는 신용카드 관련 민원으로 국한되었음. 그 이후로 예금, 대출, 리스, 부동산 금융, 학자금 대출 등의 금융상품 및 서비스 관련 민원 범위로 확대되었으며, 2012년 6월부터 온라인 Complaint Database의 선별된 소비자 민원을 공개하기 시작함.

〈표 3〉 CFPB “소비자 민원스토리 정책” 사례

항목	내용	항목	내용
Date received	2015. 6. 30	Company	Resident Collect, Inc.
Product	Debt collection	Date sent to company	2015. 6. 30
Sub-product	Other (phone, health club, etc.)	Company response to consumer	Closed with explanation
Issue	Communication tactics	Timely response?	Yes
Sub-Issue	Threatened to take legal action	Consumer disputed?	-
State	GA	Complaint ID	1446062
Consumer complaint narrative	Resident Collect 회사로부터 내가 개설하지도 않은 계좌에 대한 우편물을 받았음. 나는 Resident Collect 회사에 내 사회보장번호(social security number)와 주소를 준 적이 없음. 그들은 2015년 XXXX XXXX 날짜에 보통 우편을 통해 나에게 연락함. 이 우편은 그들이 나에게 보낸 첫 편지임. 그 편지에는 만약 내가 이 편지를 받은 후 30일 이내에 그들의 사무실로 알리지 않는다면 채무는 나의 것이며 판결문을 복사하여 나에게 우편으로 보낼 것이라고 함		
Company public response	회사는 민원 내용에 대한 사실에 반박함		

자료: CFPB(<https://data.consumerfinance.gov>).

## 나. 민원 해결 프로세스

- CFPB는 신속한 민원처리가 이루어질 수 있도록 금융회사와 유기적인 연계를 통해 민원을 처리하고 있음.
  - 민원이 제기되면 해당 금융회사는 15일 이내에 민원인과 CFPB에 답변할 의무가 있으며 최종 답변은 60일 이내에 해야 함.
- 보험민원의 경우에는 미국 각 주의 보험감독청이 이를 담당하는데, 대개 소비자들은 먼저 보험회사와 민원 해결을 시도하고 합의에 이르지 못하면 보험감독청에 민원을 제기함.<sup>6)</sup>
  - 보험민원 문제가 발생하면 보험소비자와 보험사업자가 상호 해결할 것을 주문하고 조정이 실패하거나 보험소비자가 만족하지 못한 경우 감독청에 접수하는 체계로 운용함.
    - 뉴욕주와 캘리포니아주의 경우 관계 법령 또는 계약상의 의무해태 및 위반을 살펴 민원 제기자의 주장이 타당하면 정식 민원으로 수용하고 보험사업자에게 귀책사유가 없으면 불수용 종결 처리함.

6) 생명보험협회보 통권 39호(2014. 5), 「생명보험업의 민원발생 유형 분석 및 소비자보험 강화방안 연구」.

- 소비자와 보험회사 간 과실비율, 보험금 지급액 판정 등 소송으로 확대될 수 있는 사안에 대해서는 관여하지 않음.
- 기타 민원처리 기관으로는 비영리민간단체인 BBB(Better Business Bureau)와 미국 중재협회(American Arbitration Association)도 있음.<sup>7)</sup>
  - BBB는 소비자 민원 및 분쟁조정 서비스를 제공하고, 민원인과 해당 기업 간의 합의 도출을 위해 전문 조정인(mediator)이 중재해 당사자 간 합의를 유도함.

## 2) 영국

### 가. 민원 정보공개 제도

- 영국에서는 2000년 금융서비스 시장법(Financial Services and Market Act 2000, 이하 FSMA) 이후 8개 옴부즈만 기관<sup>8)</sup>을 하나의 단일 옴부즈만 기구인 금융 옴부즈만 서비스(Financial Ombudsman Service, 이하 FOS)로 통합시켜 그 권한과 기능을 대폭 강화하였음.<sup>9)</sup>
- 영국 FOS에서는 옴부즈만 제도의 처리 절차와 결정사항의 투명성을 높이고 시장 자정 및 자율규제 문화를 확립하기 위한 “Name and Shame” 원칙하에 민원 관련 데이터 공개의 원칙과 대상, 방식을 엄격히 규정하고 있음.<sup>10)</sup>
  - 영국 FOS는 2009년 8월부터 민원 데이터를 6개월에 한 번씩 각 회사 및 상품유형별로 비교테이블(Comparative Data) 형식으로 공개하고 있음(<그림 1> 참조).<sup>11)</sup>
    - 민원 관련 데이터는 개별 회사뿐 아니라 업권별, 그리고 상품군으로 분류되며 상품군은 5대 분류 기준(은행, 모기지 포함 가계금융(Home Finance), 일반손해보험 및 순수 보장성 보험, 저축성 생명 및 연금상품, 투자상품)을 따르고 있음.

7) 미국 중재협회는 민원내용이 복잡하거나, 50만 달러 이상의 민원 사안을 취급함.

8) 개정 전 금융분쟁조정기관은 은행을 대상으로 한 The Office of the Banking Ombudsman, 주택건축조합을 대상으로 한 The Office of the Building Societies Ombudsman, IMRO에 의해 규제되는 회사를 대상으로 한 The Office of the Investment Ombudsman, 보험회사 및 대리점을 대상으로 한 The Insurance Ombudsman Bureau, PIA에 의해 규제되는 회사를 대상으로 한 The Personal Insurance Arbitration Service, SFA에 의해 규제되는 회사를 대상으로 한 The Securities and Futures Authority Complaints Bureau and Arbitration Service, FSB(SIB)에 의해 규제되는 회사를 대상으로 한 The FSA Complaints Unit and Independent Investigator로 나누어 있었음.

9) 맹수석(2010), 「금융거래에 있어서 투자자 분쟁해결제도의 법적 쟁점」, 『증권법연구』 제11권 제2호, 한국증권법학회.

10) FOS(May 2009), “Policy Statement: Publication of Complaint Data: What We Will Do”.

11) 지난 6개월 동안 신규 민원 30건 이상, 해결 민원 30건 이상인 금융회사는 전부 공개 대상임.

- 공개 대상 데이터의 범위는 신규 민원 건수, 전체 민원 중 소비자에게 유리하게 결정이 난 민원이 전체 해결 민원에서 차지하는 비중, 민원 처리 단계 등이며 민원 데이터를 외부에 공개하기 전에는 반드시 외부감사를 받아야 함.

〈그림 1〉 영국의 민원 관련 데이터 공개 예시

business name	business group	% resolved in favour of consumer (average for all businesses = 57%)	% resolved in favour of consumer - by complaint category (and average figure for all businesses - for comparison)					
			banking and credit (average for all businesses = 40%)	mortgages and home finance (average for all businesses = 32%)	general insurance (average for all businesses = 36%)	PPI (average for all businesses = 64%)	investments (average for all businesses = 46%)	life & pensions and decumulation (average for all businesses = 29%)
Abbey Life Assurance Company Limited	No Group	24%	*	*	*	*	*	23%
ACE European Group Limited	No Group	56%	*	*	56%	*	*	*
ACF Car Finance Limited	No Group	20%	*	*	*	18%	*	*
Acromas Insurance Company Limited	No Group	34%	*	*	34%	*	*	*
Admiral Insurance Company Limited	Admiral Group	24%	*	*	24%	*	*	*
Advantage Insurance Company Limited	No Group	51%	*	*	51%	*	*	*
Ageas Insurance Limited	Ageas Insurance Limited	45%	*	*	45%	*	*	*
AIB Group (UK) Plc	No Group	42%	39%	*	*	43%	*	*
AIG Europe Limited	No Group	35%	*	*	35%	*	*	*
Allianz Insurance Plc	Allianz Insurance	59%	*	*	35%	62%	*	*
American Express Insurance Services Europe Limited	No Group	30%	*	*	*	28%	*	*

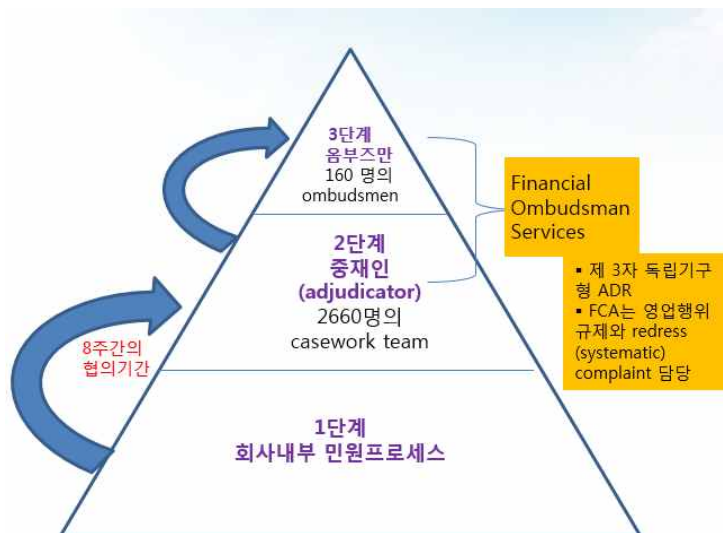
자료: 영국옴부즈만(<http://www.ombudsman-complaints-data.org.uk>).

## 나. 민원 해결 프로세스

■ 영국의 FOS는 분쟁 당사자 간 원만한 합의 도출을 위한 최소한의 개입을 전제로 하기 때문에 금융회사와 소비자 간의 금융회사 내부 민원 해결 절차를 중시함.

- 이에 따라 금융회사 내부 민원 해결 절차와 FOS에 접수된 이후 진행되는 외부 민원 해결 절차가 일원화된 통합 시스템을 갖추고 있음.
  - 민원인은 FOS에 민원을 접수하기 전에 반드시 해당 금융회사와 최대 8주까지 내부 민원 해결 절차를 거쳐야 하며 8주 내에 회사와의 민원 처리가 잘 안될 경우 그 다음에 FOS에 접수할 수 있음(〈그림 2〉 참조).

〈그림 2〉 영국의 3단계 민원 프로세스



자료: 박선영·권오경, 「보험민원 해결 프로세스 선진화 방안」, 보험연구원 조사보고서, p. 60.

## 4. 주요 쟁점



- 해외사례와 유사한 민원 관련 원스톱 정보공개시스템을 도입할 경우 정보공개 대상과 범위에 따른 개인 정보보호 문제가 쟁점이 될 수 있음.
  - 우리나라의 경우 민원 관련 정보는 공개 대상이 아닌 당사자간 비밀주의 원칙하에 외부 공개를 꺼리는 상황임.
  - 해외에서는 민원인의 정보공개 동의 절차를 엄격히 관리하고 민원인의 사후적 정보공개 철회권을 보장하는 등 개인정보 보호를 위한 다양한 보완책을 마련하고 있음.
    - 미국의 경우 민원인의 동의하에 민원관련 일화를 공개하는 한편 민원인이 원할 때에는 언제든지 웹사이트에서 공개내용을 삭제할 수 있는 권한 또한 부여해 소비자의 선택권을 보장하고 있음.
    - 영국의 경우 개별 사건에 대한 내용은 공개하지 않는 대신에 소비자들이 각 금융회사별 민원처리 성향 및 태도를 파악할 수 있는 원 데이터를 공개해 금융상품 구입 시 참고자료로 활용하고 있음.

## ■ 금융민원 해결 프로세스와 관련해서는 분쟁 당사자간 사전조정 의무화 도입 여부가 쟁점이 될 수 있음.

- 우리나라의 경우 분쟁 당사자간 사전조정은 소비자의 선택이며 의무대상은 아님.
  - 현재 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」 제56조<sup>12)</sup>에서 금융분쟁조정 중이라도 소송이 제기되면 조정에 회부하지 않을 수 있도록 하여 현행법상 금융분쟁조정 전치주의는 채택되어 있지 않음.<sup>13)14)</sup>
  - 조정전치주의란 금융소비자가 조정을 신청하면 조정 결과가 나오기 전까지는 금융회사가 소송을 제기할 수 없도록 하는 제도를 말함.<sup>15)</sup>
  - 조정전치주의 도입을 주장하는 쪽에서는 분쟁조정 중지 후 소송으로 갈 경우 소비자들은 금융회사에 비해 정보와 자본력에서 열등하기 때문에 조정전치주의 도입을 통해 소비자들을 보호할 필요가 있다고 주장함.<sup>16)</sup>
- 미국, 영국 등 해외에서는 금융민원 관련 분쟁 당사자간 사전조정제도를 의무화하고 있음.
  - 미국 연방준비제도이사회(FRB), 미국 연방예금보험공사(FDIC) 등 미국의 주요 감독기구는 금융회사의 자율조정절차를 거친 민원만 처리함.
  - 영국은 금융민원전담기구인 FOS가 금융회사와의 조정이 끝난 민원만을 대상으로 조정을 실시함.

## ■ 분쟁 당사자간 사전조정 의무화는 조정전치주의 및 편면적 구속력 관련 법적 쟁점들에 대한 사회적 공감대가 이루어져야 하는 만큼 단기적인 과제보다는 중장기 과제로 검토할 필요성이 있음.

- 편면적 구속력이란 소액 금융분쟁에 관한 위원회 결정사항에 대해 소비자는 소 제기가 가능하나 금융회사는 법적인 이의제기를 할 수 없도록 하는 법적인 강제를 말함.
  - 영국은 금융옵부즈만기구(FOS)에서 결정한 10만 파운드(1억 9천만 원) 이하, 독일은 보험옵부즈만협회가 결정한 5천 유로(860만 원) 이하 분쟁금액에 대해서는 금융회사가 반드시 따르도록 법으로 강제함.
- 편면적 구속력이 강제될 경우 금융회사가 조정절차 시작 후 분쟁 상대방을 제소할 수 있는 권한이 제한받게 됨으로써 재판청구권이 제한된다는 점에서 위헌소지도 있음.

12) 제56조(조정지 중지) 원장은 조정신청사건의 처리절차의 진행 중에 일반당사자가 소를 제기한 경우에는 그 조정의 처리를 중지하고 이를 당사자 쌍방에게 통보하여야 함.

13) 소액사건에 대해 조정전치주의를 도입한 선진국의 경우 대부분 '조정신청 이전에 해당 금융회사와의 사전협의를 거칠 것을 의무화'하는 제도도 동시에 시행하고 있음.

14) 이택길(2011), 「금융분쟁조정 전치주의와 재판청구권」, 법제자료, 법제처.

15) 2009년 금감원은 조정신청 이전에 당사자간 사전협의를 의무화하는 방향으로 「금융분쟁조정세칙」 변경 안을 예고했다가, 금융소비자 보호에 역행한다는 비판에 부딪혀 철회한 바 있음.

16) 금융분쟁조정 전치주의 도입 내용을 담은 '금융위원회 설치 등에 관한 법률' 개정안은 18대 국회에서 고승덕 의원과 조문환 의원에 의해 두 차례 제출된 바 있음(2009. 6. 12, '고승덕의원안') (2010. 11. 3, '조문환의원안').

## 5. 제도개선안 및 시사점



- 우리나라의 민원 정보공개제도는 정보공개 대상의 범위와 소비자의 접근성 측면에서 해외와 비교할 때 취약한 측면이 있어 제도개편이 논의될 필요성이 있음.
  - 우리나라는 현재 금융감독원 금융소비자포털(<http://consumer.fss.or.kr>)에서 매년 각 금융회사별 민원 등급과 영업규모 대비 민원 건수 정도만을 공표하고 있음.
- 정보공개 동의 절차의 엄격한 관리를 전제로 금융회사별 민원 유형 및 민원 관련 데이터를 소비자가 한 사이트에서 비교검색 할 수 있는 원스톱 민원 정보공개제도를 도입할 것을 제언함.
  - 영국의 경우처럼 민원 건수, 분쟁 해결 건수, 분쟁 해결 선호도, 민원 처리 단계 등 민원 관련 원 데이터를 공개하고 민원 유형별로 포털 사이트에 공개해 소비자들이 유사 민원 발생 시 참고자료로 활용할 수 있도록 소비자 중심의 웹사이트로 개편할 필요성이 있음.
    - 이같이 민원 데이터의 공개 범위와 대상을 확대하고 비교 공시 시스템을 강화할 경우 업계 공동의 표준화된 데이터 구축이 가능해져 이상 패턴을 사전에 감지할 수 있음.
    - 이 같은 민원정보를 민원 상시 감시 시스템 가동에 활용해 선제적인 민원 대응에도 적극적으로 활용할 수 있을 것으로 기대됨.<sup>17)</sup>

17) 일부에서는 정보공개와 관련된 개인정보 보호 문제를 제기할 수 있으나 영국 및 호주에서 실시하고 있는 수준의 민원 데이터를 공개할 경우 정보보호 위반의 소지는 높지 않아 보임.

〈표 4〉 민원 데이터 정보공개 제도개선안

구분	현행	제도개선안
정보전달방식	• 등급 발표	• 협회나 금융소비자보호처 웹사이트에 민원 정보공개 포털 사이트 신설 • 민원데이터를 회사별, 산업별, 상품별로 세분화해 비교표로 공지
정보공개대상	• 민원등급 • 민원 건수	• 현행 민원등급에 소비자 피드백 반영 • 민원 데이터 공개(민원 건수, 분쟁해결 건수, 분쟁해결 선호도, 민원 처리단계 등)
효과	• 회사별 순위 및 추세파악 용이 • 소비자 인지도 취약 • 순위 변동이 없을 경우 소비자 정보 유용성 미흡	• 고객의 민원정보 관련 접근성 확대 • 고객의 금융회사 선택권 보완 • “Name and Shame”을 통한 업계 자율시정 및 학습효과

자료: 박선영·권오경, 「보험민원 해결 프로세스 선진화 방안」, 보험연구원 조사보고서, p. 86.

■ 민원 해결 프로세스와 관련해서는 일부 법적 쟁점의 조속한 합의가 어려울 것으로 예상되는 만큼 우선적으로 금융감독원의 “민원자율조정제도”를 활성화해 금융민원의 신속한 해결을 도모하고 당사자 간 우선 자율조정 기회 지속적으로 확대해 나갈 것을 제언함.

● 금융감독원은 지난 2005년 금융감독원에 접수된 금융민원 중 금융회사를 경유하지 않은 민원에 대해 민원인과 금융회사 간 조정기회를 부여하고 조정이 성립되지 않을 경우 금융감독원이 직접 처리하는 “민원자율조정제도”를 도입한 바 있지만 활성화되어 있지 못함.

– 소비자를 대상으로 “민원자율조정제도”를 알리는 캠페인을 실시하고 소비자들이 민원관련 절차를 제대로 인지할 수 있도록 민원 관련 절차 설명의무를 강화할 필요성이 있음.

– 보험연구원이 보험민원 제기 경험이 있는 보험소비자 230명을 대상으로 설문조사를 벌인 결과 보험소비자들의 상당수가 불만 발생 시 민원 처리 절차에 대해 잘 모르고 있는 것으로 나타난 바 있음. [kiri](#)