

금융 소비자분쟁조정제도 현황과 개선방안

- 일시 : 2017년 12월 8일(금) 오전10시-12시
- 장소 : 국회의원회관 제9간담회실

- 주최 : 민병두 국회의원(더불어민주당)
금융소비자네트워크
녹색소비자연대전국협의회
소비자권익포럼
소비자가만드는신문

금융 소비자분쟁조정제도 현황과 개선방안

■ 초대의 글 ■

금융상품이 다양하고 복잡화 하는 동시에 불완전판매 문제가 지속적으로 제기되고 있는 현 상황에서 금융기관과 금융소비자 사이에 분쟁은 갈수록 증가하고 있습니다.

금융소비자문제는 소비자와 사업자 간에 정보 비대칭성이 높은 특성을 지니기 때문에 분쟁이 발생하는 경우 소비자가 사업자인 은행이나 보험사 등을 상대로 효과적인 대응을 하기 어렵습니다. 특히 소액 피해가 대다수인 경우가 많아 소송에 의한 구제에 한계가 있습니다.

이에 따라 현재 금융감독원 등에서 자율분쟁조정 역할을 수행하고 있으나 소비자 요구를 충분히 담아내지 못한 채 형식적인 운영을 하고 있습니다. 또한 금융관련 법에 따라 우체국, 새마을금고 등 개별법에 의해 분쟁조정제도를 별도로 운영하고 있으나 실효성이 낮은 것이 현실입니다.

금융기관에 대한 규제 강화를 통해서 금융소비자를 보호하는 방안도 필요하지만, 특히 사후적인 분쟁 해결 제도의 효율화를 통한 금융소비자 보호가 갈수록 중요해 지고 있습니다. 이에 따라 현행 분쟁조정 제도의 문제점 등에 대해 고찰하여 공정하고 합리적인 개선방안을 도출하고자 자리를 마련하오니 바쁘시더라도 오셔서 고견을 나누어주시기 바랍니다.

- 일시 : 2017 년 12 월 8일 (금요일) 오전 10시 - 12시
- 장소 : 국회의원회관 제9간담회실
- 주최 : 민병두 국회의원 (더불어민주당)
금융소비자네트워크
녹색소비자연대전국협의회
소비자권익포럼
소비자가만드는신문

금융소비자 중심 금융분쟁해결제도 마련해야!

안녕하십니까. 더불어민주당 국회의원 민병두입니다.

다사다난했던 2017년 한해가 마무리되는 시점에서 금융소비자네트워크, 녹색소비자연대전국협의회, 소비자권익포럼, 소비자가 만드는 신문과 함께 「금융소비자 분쟁조정제도 현황과 개선방안」라는 주제로 제11차 금융소비자포럼을 개최하게 된 것을 진심으로 축하드립니다.



금융은 기본적으로 신뢰를 바탕으로 영위되는 분야로 금융시장과 금융상품에 대한 금융소비자의 신뢰가 높아야 금융산업이 발전할 수 있습니다. 그래서 금융산업에 있어 금융소비자 보호는 무엇보다도 중요한 가치입니다.

금융소비자가 금융회사에 불만이나 민원이 있는 경우 정보 비대칭성으로 말미암아 우월적 지위에 있는 금융회사를 상대로 소송으로 해결하기는 매우 어렵기 때문에 이와 같은 금융분쟁을 해결하기 위한 대체적 분쟁해결수단으로 금융감독원에 금융분쟁조정위원회를 설치·운영하고 있습니다.

그러나 이러한 금융분쟁조정제도에 대한 금융소비자의 신뢰는 미약합니다. 투자자보호재단이 발표한 바에 따르면 분쟁해결제도에 대한 금융소비자의 신뢰도는 100만점에 겨우 48.96점에 불과한 실정입니다.

금융회사들은 금융분쟁이 발생하면 이를 적극적으로 해결하기 보다는 금융소비를 상대로 소송을 남발하거나 지루한 시간끌기를 통해 금융소비자가 스스로 포기

하게 만드는 일이 빈번하게 발생되고 있습니다.

더 이상 금융소비자가 금융회사의 ‘호갱’ 이 되는 일이 없도록 금융소비자 중심으로 금융분쟁해결제도를 마련할 필요가 있습니다.

이를 위해 우선, 금융회사가 분쟁조정을 회피하기 위해 소송을 남발하는 것을 방지하기 위하여 일정 금액 이하의 소액분쟁 사건의 경우 금융회사의 소제기를 금지하고, 다수의 금융소비자에게 피해가 발생한 집단적 분쟁의 경우 이를 한번에 해결할 수 있는 집단분쟁조정제도를 도입할 필요가 있습니다.

또한 금융회사의 시간끌기로 인한 금융소비자 피해 방지를 위해 분쟁조정절정에 편면적 구속력을 부여하는 방안을 강구할 필요가 있습니다.

금융산업의 근간을 이루는 핵심가치인 ‘신뢰’ 는 금융소비자 보호에 있으며, 금융소비자 보호를 통해 두텁게 쌓인 신뢰는 금융산업 발전을 위한 든든한 토대임을 명심하여야 할 것입니다.

다시 한번 금융소비자네트워크, 녹색소비자연대전국협의회, 소비자권익포럼, 소비자가 만드는 신문이 공동으로 주최하는 본 포럼의 성공적 개최를 축하드리며, 오늘 이 자리에 참석해주신 모든 분들에게 감사의 말씀을 전해드립니다.

2017년 12월 8일

국회의원 민병두

■ 프 로 그 램 ■

사회 조윤미 운영위원장
(금융소비자네트워크, 소비자권익포럼)

■ 인사말씀

민병두 국회의원 (더불어민주당)
이성환 공동대표 (금융소비자네트워크, 녹색소비자연대)
이은영 이사장 (소비자권익포럼)
조영행 대표 (소비자가만드는신문)

■ 발제1.

금융소비자분쟁조정제도 현황과 국내외 제도비교
맹수석 교수 (충남대학교 법학전문대학원)

■ 발제2.

금융소비자분쟁조정제도 개선방안
김준하 사무국장 (한국파산회생변호사회)

■ 지정토론

좌장 백병성 소장 (소비자문제연구소, 소비자권익포럼 이사)

김은경 교수 (외국어대 법학전문대학원)
김창호 조사관 (국회 입법조사처 금융공정거래팀)
정지연 사무총장 (한국소비자연맹)
박주영 과장 (금융위원회 금융소비자과)
홍창희 팀장 (금융감독원 분쟁조정국 분쟁조정총괄팀)

[발제1]

금융소비자분쟁제도의 현황과 국내외 제도비교

맹수석 교수

충남대학교 법학전문대학원



금융소비자분쟁조정제도 현황과 국내외 제도 비교

충남대학교 법학전문대학원 맹수석



머리말

☞ 금융분야에 있어서 각국의 ADR제도 현황

👤 현행 금융ADR제도의 내용과 법적 문제

🔍 ADR제도의 문제점과 개선 방안

맺음말





머리말



❖ 금융시장의 변화와 금융분쟁

- 금융투자기법의 발전과 금융자유화 정책 등으로 복잡다기한 금융상품의 출현이 급속화 됨
- 금융투자상품은 원금손실이라는 위험과 금융정보의 판단능력의 비대칭성으로 인한 법적 분쟁이 발생함

ELS, ELW 등은 물론, 최근 '탄소배출권 시장 정보 및 장외거래' 플랫폼이 구축되는 등 금융공학과 파생상품을 연계한 금융상품까지 확대되고 있음



머리말



❖ 금융분쟁과 해결 방안

- 분쟁해결 방법으로 국가 사법작용에 의한 소송(재판)제도와 당사자 또는 제3자의 관여에 의한 분쟁해결제도로 대별됨

소송



절차의 엄격성, 고비용, 장기화
승자/패자의 구조

ADR



화해, 조정, 중재, 알선 등 다양한 방법
저비용, 신속성





머리말



❖ 업권별 분쟁조정 접수 현황

(단위 : 건)

구 분		연도별					
		'12년	'13년	'14년	'15년	'16년	'17년 상
은행 · 중소 서민	인용	5,990	4,955	2,058	785	1,685	439
	기각	688	933	819	732	850	321
	각하	262	1,416	687	441	238	87
	기타	407	258	175	310	229	61
	계	7,347	7,562	3,739	2,268	3,002	908
금융 투자	인용	215	194	13,478	1258	291	104
	기각	112	248	4,695	911	295	142
	각하	76	212	244	135	157	53
	기타	86	819	460	121	118	30
	계	489	1,473	18,877	2,425	861	329
보험	인용	9,808	10,162	10,137	7,556	8,629	4,054
	기각	8,199	7,358	7,870	8,632	8,517	3,459
	각하	1,728	1,915	2,512	1,867	3,052	1,731
	기타	1,602	880	1,056	1,844	2,539	1,825
	계	21,337	20,315	21,575	19,899	22,737	11,069
합 계	인용	16,013	15,311	25,673	9,599	10,605	4,597
	기각	8,999	8,539	13,384	10,275	9,662	3,922
	각하	2,066	3,543	3,443	2,443	3,447	1,871
	기 타	2,095	1,957	1,691	2,275	2,886	1,916
	계	29,173	29,350	44,191	24,592	26,600	12,306

출처: 금융감독원 홈페이지(www.fss.or.kr)



머리말



❖ 업권별 분쟁조정 결과 현황

(단위 : 건)

구 분	연도별					
	'12년	'13년	'14년	'15년	'16년	'17년 상
은행·중소서민	6,955	6,163	3,721	2,070	2,973	777
금융투자	442	18,394	3,583	985	714	300
보험	21,159	20,247	22,034	20,090	21,528	11,321
합계	28,556	44,804	29,338	23,145	25,215	12,398

출처: 금융감독원 홈페이지(www.fss.or.kr)





머리말



❖ ADR(alternative Dispute Resolution) ?

- 분쟁해결을 위한 제도로 화해, 조정, 중재, 알선 등 재판에 갈음하는 제도를 말함

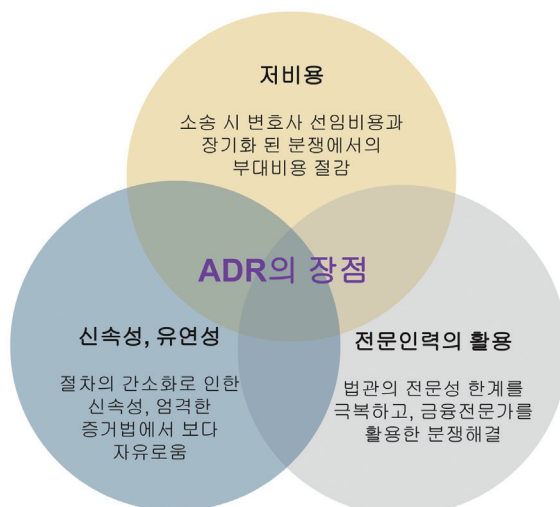
화해	조정	중재	알선
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 당사자간 합의 ✓ 재판상 화해, 제소전 화해 ✓ 재판외 화해 ✓ 화해 성립 시 확정 효력 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 조정자(제3자)가 조정안을 마련하여 권고 ✓ 당사자가 분쟁해결 권한을 소유 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 중재인이 분쟁당사자를 구속하는 판정 ✓ 중재판정은 법원의 확정판결과 동일한 효력 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 제3자가 당사자를 매개하여 합의를 촉진 ✓ 조력자의 역할 ✓ 분쟁해결의 방안을 제시하지 않음



머리말



❖ ADR의 기능과 한계



한계

- 소송기피로 인한 판례의 축적 저해
- 분쟁해결의 예측가능성 저하
- 피해자 권리구제를 위한 강제수단 확보 어려움
- 실체적 진실 발견의 어려움
- 분쟁 당사자의 우월적 지위로 인한 문제



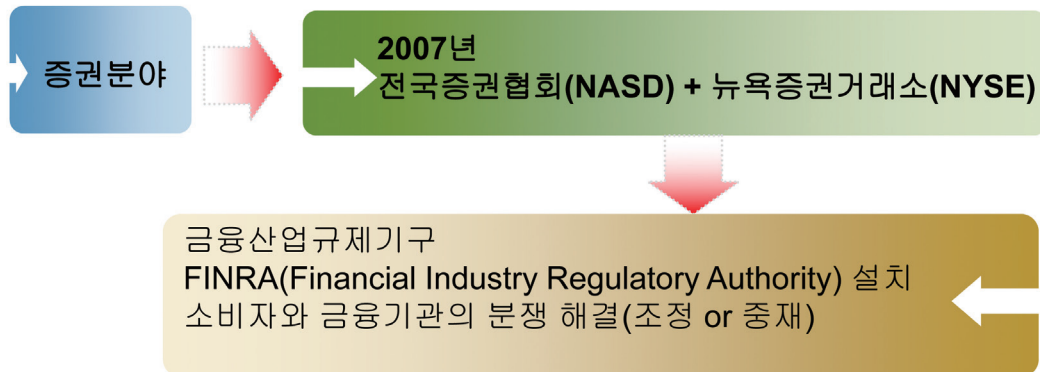


금융분야에 있어서 각국의 ADR제도 현황



❖ 미국

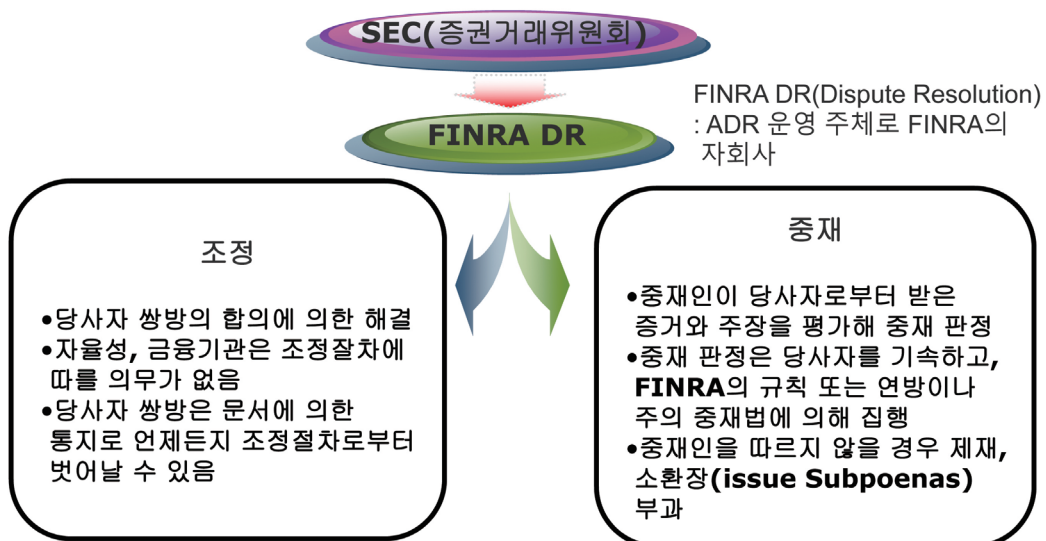
- 금융분야에 있어서 감독 당국이 분산되어 있고, 업종에 따라 ADR제도의 차이를 보임



금융분야에 있어서 각국의 ADR제도 현황



❖ 미국

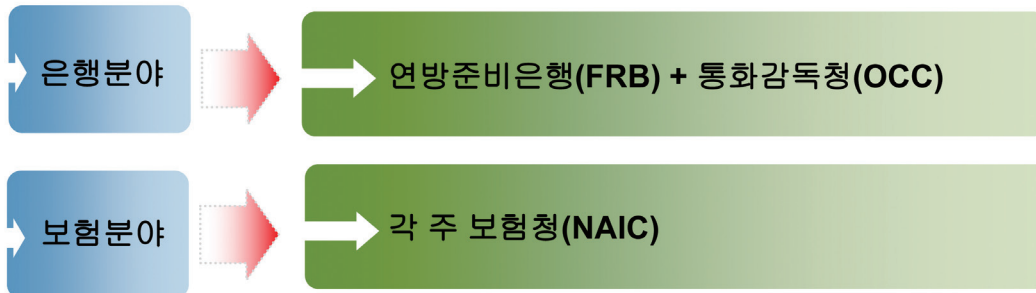




금융분야에 있어서 각국의 ADR제도 현황



❖ 미국(민원)



은행과 보험분야 등은 금융ADR제도가 없고, 민간 ADR이 주로 이용되고 있음
 - 미국중재협회(American Arbitration Association: AAA) 등



금융분야에 있어서 각국의 ADR제도 현황



❖ 영국

- 2000년 제정된 FSMA하의 금융서비스감독기구(FSA)가 금융분야 전체를 감독하는 체제로 통합
- 통합옴부즈맨제도가 금융분야 전체에 대한 강제관할권 행사

1980년 금융규제

- 금융분쟁조정기관을 각 업계가 개별적으로 운영

2000년 FSMA 이후

- 금융서비스시장법(FSMA)에 의하여 8개의 금융옴부즈맨제도(FOS)를 단일 옴부즈맨 제도로 통합하여 법정화 및 기능 강화
- Financial ombudsman Service Limited를 설립하여 금융서비스업자에 대한 강제관할권을 갖고 금융분야 전체를 감독함

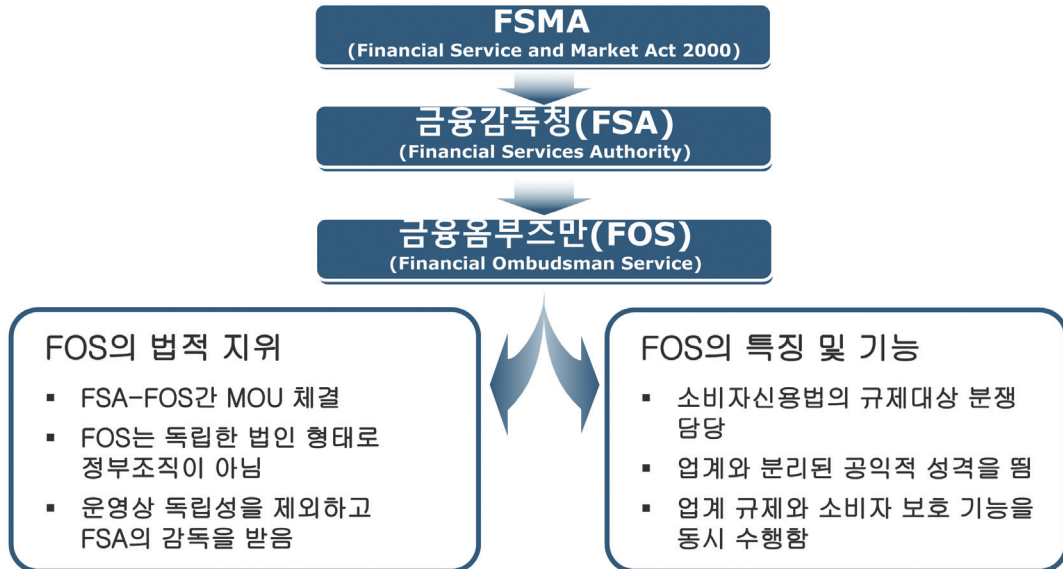




금융분야에 있어서 각국의 ADR제도 현황



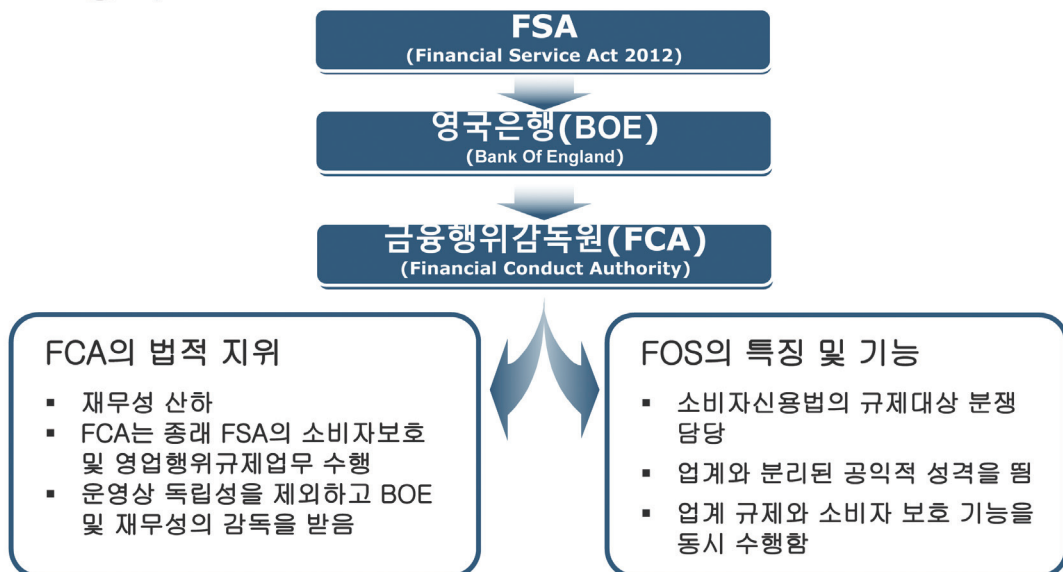
❖ 영국



금융분야에 있어서 각국의 ADR제도 현황



❖ 영국





금융분야에 있어서 각국의 ADR제도 현황



❖ 영국

■ 분쟁처리절차 규정의 제정

- FSA Handbook(Dispute Resolution: Complaints; DISP)에 규정
- DISP에는 금융회사 내부민원처리규칙 및 FOS분쟁처리 규칙 포함
- Dec 2017 www.handbook.fca.org.uk

DISP Chapter 1

- 회사 내 민원처리에 관한 규칙(DISP Ch1)은 FCA가 FSMA에 의거하여 작성



DISP Chapter 3

- FOS에 의한 분쟁처리 규칙(DISP Ch3)은 FOS 선 작성 FSA 후 승인



금융분야에 있어서 각국의 ADR제도 현황



❖ 영국

■ 금융옴부즈만에 의한 분쟁처리절차

- FOS에 의한 금융 ADR절차의 전제조건으로 우선 민원이 금융회사에 제기되어야 하고, 금융회사 내부에서 민원이 처리되지 않은 경우에만 FOS 분쟁처리 신청을 할 수 있음

회사 내 민원처리절차

- 민원인이 금융회사에 금융민원제기
- 금융회사 내부에서 민원처리
- 최종회답 등에 이의 있을 시 FOS에 분쟁처리 제기할 수 있음을 통보

선행요건

FOS에 의한 분쟁해결 절차

- 신청자, 기한 및 내용에 대한 적격 여부 판단
- 당사자 사이 교섭(화해, 조정)
- 조정 등 미동의 시 **최종 판정**

민원 제기 시,

- 민원신청 5일내 서면으로 수령 통지
- 신청 4주 이내 최종 회답 or 경과보고와 최종 회답 예정 통지
- 내부 민원처리 되지 않은 경우에만 FOS에 분쟁처리 가능함

민원 제기 시,

- 신청자: FOS 대상은 개인이나 소규모 사업자
- 적격기한요건: 회사 내 민원처리기간 (보통 8주) 이후 등





금융분야에 있어서 각국의 ADR제도 현황



❖ 일본

- ‘재판외분쟁해결절차이용촉진에관한법률’을 통해 일정 요건 구비한 조정자가 분쟁해결에 적극 나설 수 있도록 제도화
- 금융소비자 보호에 충실하고자 2009년 금융ADR제도 창설

1970년 금융규제

- 정 부 - 국민생활센터, 지자체의 소비생활센터에서 상담, 알선 또는 조정
- 금 융 청 - 금융서비스이용자상담실 설치·운영
- 금융단체 - 은행거래상담소, 생명·손해보험상담소, 금융상품거래민원상담창구



ADR 촉진법 및 금융ADR제도

- 2004년 ADR촉진법 제정하여 법무부장관이 일정 요건 구비한 조정자를 인증하여 소비자의 금융문제를 조정하도록 함
- 금융ADR제도 창설하여 금융상품거래와 은행법 및 보험업법 등의 분쟁해결절차를 횡단적으로 정비함

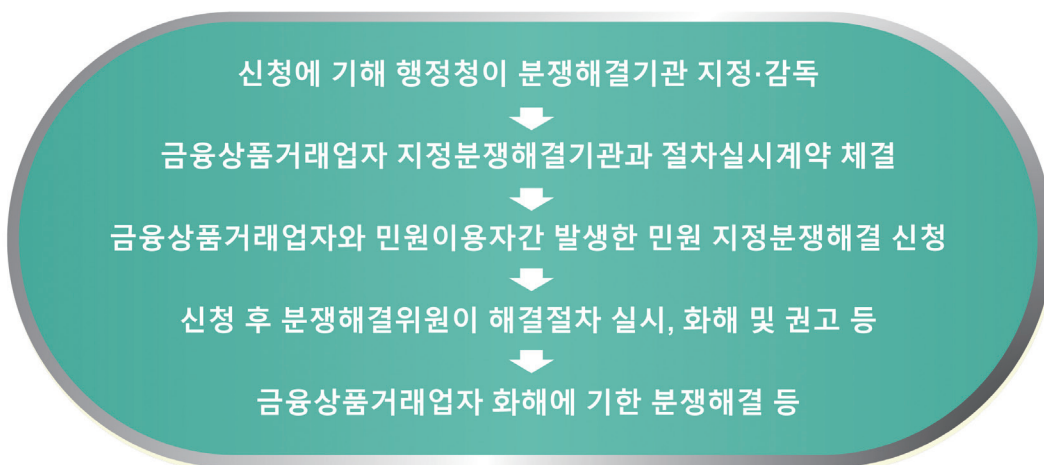


금융분야에 있어서 각국의 ADR제도 현황



❖ 일본

- 재판외 분쟁해결제도(금융 ADR제도) 개요



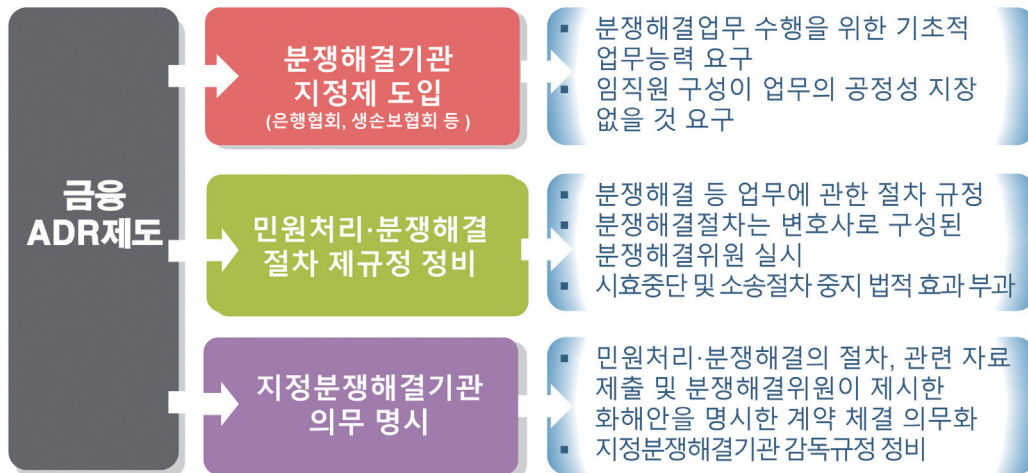


금융분야에 있어서 각국의 ADR제도 현황



❖ 일본

■ 재판외 분쟁해결제도(금융 ADR제도) 특징



금융분야에 있어서 각국의 ADR제도 현황



❖ 일본

■ 金融商品取引法 상 특별조정안

➢ 인정 요건: 화해의 불성립성과 상당성이 있을 때 인정

- 분쟁해결위원은 화해안 수락의 권고를 받아들이기 가능성이 없어야 함
- 사안의 성질, 당사자의 입장 등의 사정에 비추어 상당성이 있어야 함

➢ 특별조정안의 작성과 수락

- 분쟁해결위원은 **특별조정안**을 작성하여 당사자에게 제시할 수 있음 (제156조의44 제2항 5호)
- 특별조정안에 대해서는 **금융사업자는 원칙적으로 이를 수락**하여야 함 (제156조의44 제6항)

➢ 예외

- 고객이 화해안을 수락하지 않는 경우
- 금융상품거래업자가 고객이 화해안을 수락한 사실을 안 날로부터 1개월 이내에 동일한 내용으로 소송을 제기하고 그 때까지 취하되지 않는 경우
- 이미 제기되어 있는 소송에서 특별조정안을 수락한 것을 안 금융상품거래업자가 안 날로부터 1개월 이내에 중재합의나 조정, 화해가 성립한 경우





금융분야에 있어서 각국의 ADR제도 현황



❖ 국내외 금융분쟁조정제도 비교

구분	기관명	법적 형태	설립근거법	구속력 여부	기타
한국	금융감독원 (1999)	공적 민간기구	금융위 설치법	없음	분쟁사안 (포함)
미국	보험감독청 (각주별)	주(州)기관	주법	없음	분쟁사안 (미포함)
영국	FOS(2001)	공적 민간기구	FSMA	편면적 구속력 (10만 파운드 이하)	FOS 심사대상
독일	Bafin	연방기관	연방법	편면적 구속력 (5천 유로 이하)	-
일본	생명보험상당 소(2001)	사단법인 (협회 산하)	금융ADR법	편면적 구속력	-

출처: 보험연구원, 보험민원 해결 프로세스 선진화 방안(2015)



금융분야에 있어서 각국의 ADR제도 현황



우리나라 금융분쟁조정제도 유형과 현황

❖ 행정형 금융분쟁조정기구

- 금융감독원 금융분쟁조정위원회
- 한국소비자원 소비자분쟁조정위원회
- 대부업분쟁조정위원회(대부업법 제18조)
- 우체국보험분쟁조정위원회(우체국예금·보험법 제48조의2)

❖ 민간형 금융분쟁조정기구

- 한국거래소 시장감시위원회
- 한국금융투자협회 분쟁조정위원회



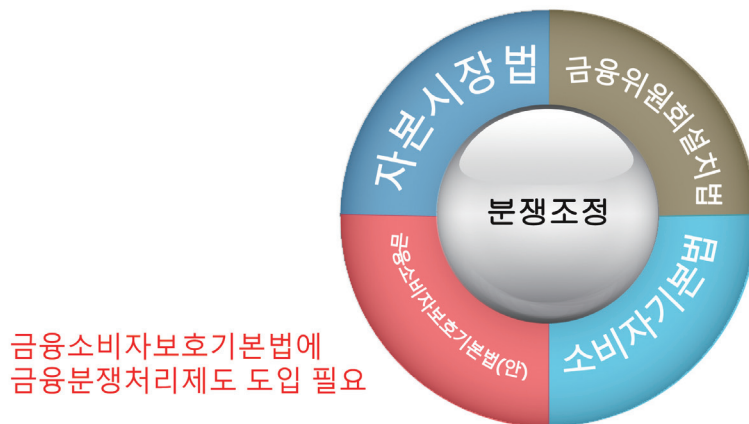


현행 금융ADR제도의 내용과 법적 문제



❖ 금융분쟁처리제도와 법적 쟁점

- 재판외 해결방법 중 ‘조정’에 대한 법적 근거 존재



CNU



현행 금융ADR제도의 내용과 법적 문제



❖ 금융위원회설치법에 근거한 분쟁조정

➤ 금융감독원 금융분쟁조정위원회

- ◆ 금융기관의 업무와 관련된 분쟁의 조정(제51조)
- ◆ 위원장 1인을 포함한 30인 이내의 위원으로 구성
 - 위원은 부원장보, 판사/검사/변호사, 한국소비자원 및 소비자단체 임원 또는 그 직에 있었던 자, 금융기관 또는 금융관계기관 단체, 금융에 관한 학식과 경험이 있는 자, 의사 등 원장이 위촉

운영방법

위원장이 회의마다
지명하는 7인 이상
11인 이하의
조정위원회 위원

구성원 과반수의
출석과 출석위원
과반수의 찬성으로
의결

금융감독원장의 재의
요구(위법, 부당)
구성원 3분의 2 이상의
출석과 3분의 2 이상의
찬성으로 재의결

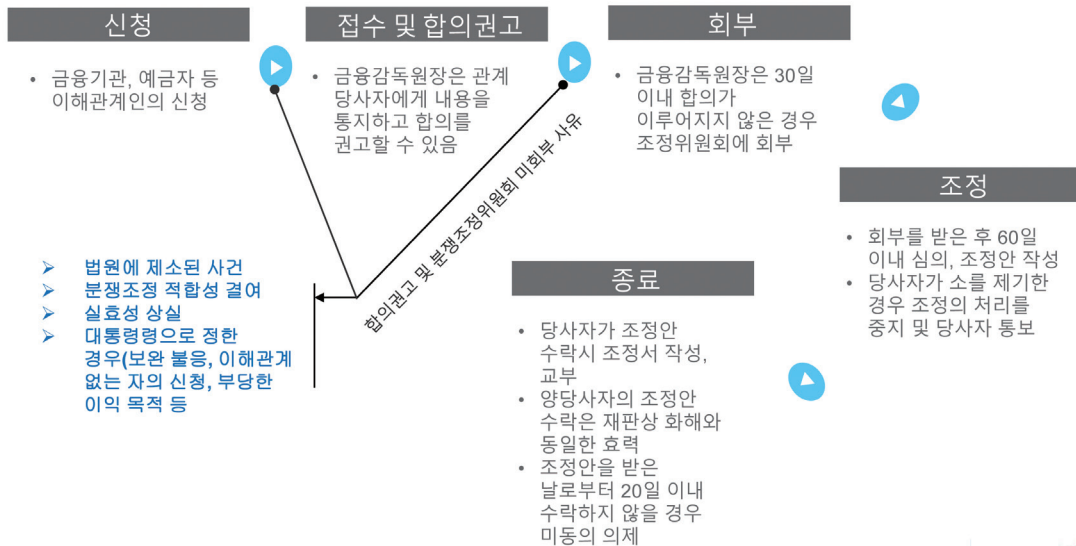
CNU



현행 금융ADR제도의 내용과 법적 문제



❖ 금융위원회설치법에 근거한 분쟁조정 절차



CNU



현행 금융ADR제도의 내용과 법적 문제



❖ 금융위원회설치법 관련 법적 문제

한계

- ❖ 금융상품의 복잡성과 특수성으로 인하여 실효성 있는 분쟁해결의 한계
- ❖ 분쟁조정 처리기간의 획일화 문제
 - 30일 이내의 합의권고 이행, 60일 이내의 조정안 작성
- ❖ 금융분쟁조정 대상의 누락 문제
 - 우체국, 농협 등 공제사업자 배제
- ❖ 금융분쟁위원회의 독립성 문제
 - 금융감독원장의 재의 요구권

CNU



현행 금융ADR제도의 내용과 법적 문제



❖ 소비자기본법에 근거한 분쟁조정

➤ 한국소비자원 소비자분쟁조정위원회

- 소비자분쟁에 대한 조정결정, 조정위원회의 의사에 관한 규칙의 제정 및 개정 등 조정위원회의 위원장이 토의에 부치는 사항에 관한 심의의결(제60조 제2항)
- 위원장 1인을 포함한 50인 이내의 위원으로 구성
 - 위원은 대학교수, 연구원, 4급 이상 공무원, 판사/검사/변호사, 사업자 또는 사업자 단체 임직원 등 원장의 제청에 의해 공정거래위원회위원장이 임명 또는 위촉
- 위원장을 포함한 2인의 위원은 상임으로 하고, 위원장은 상임위원 중에서 공정거래위원회위원장이 임명함
- 위원장 -> 상임위원 -> 공정거래위원회위원장이 지정하는 위원으로의 대행체제가 마련되어 있음



현행 금융ADR제도의 내용과 법적 문제



❖ 소비자기본법에 근거한 분쟁조정 절차

신청

- 소비자, 국가, 지방자치단체, 소비자단체 등의 피해구제 청구

접수 및 합의권고

- 한국소비자원은 피해구제의 청구를 받아 30일 이내에 당사자 간 합의 요구

회부

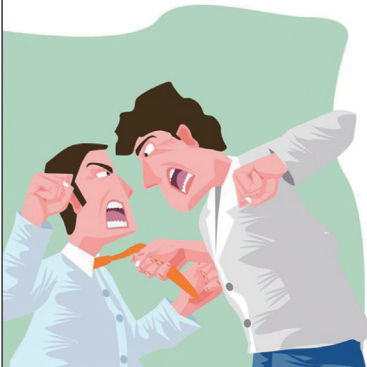
- 30일 이내 합의가 이루어지지 않은 경우 소비자분쟁조정위원회에 조정을 요청

조정

- 회부를 받은 후 30일 이내 심의, 조정안 작성
- 부득이한 사정으로 기간을 연장할 수 있고, 그 사유와 기한을 명시하여 당사자 등에게 통지하여야 함
- 사실조사, 전문가자문, 시험검사 등 공정한 절차에 따라 처리

종료

- 당사자가 조정안 수락시 조정서 작성, 교부
- 양당사자의 조정안 수락은 재판상 화해와 동일한 효력
- 조정안을 받은 날로부터 15일 이내 수락하지 않을 경우 수락한 것으로 봄
- 어느 일방의 수락거부 시 조정성립 불가

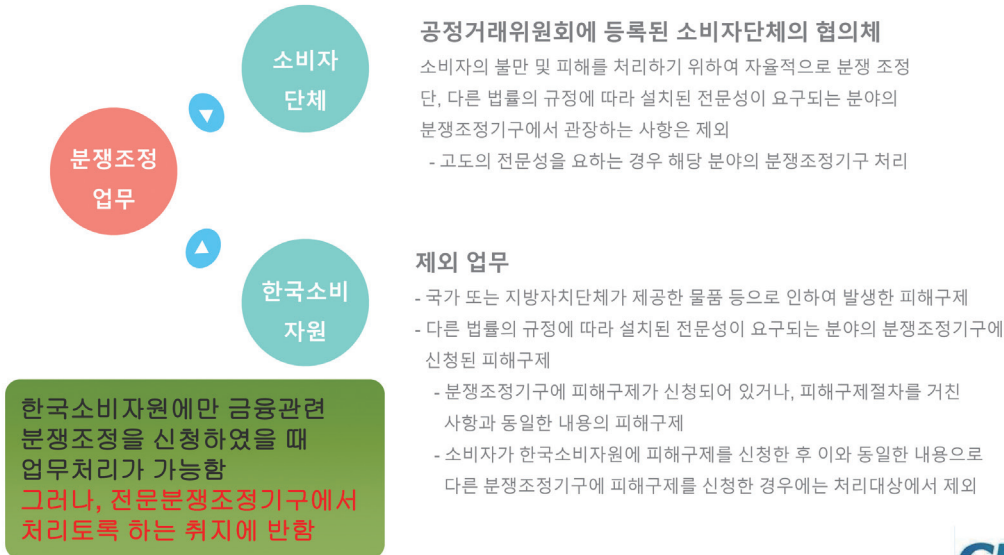




현행 금융ADR제도의 내용과 법적 문제



❖ 소비자기본법 관련 법적 문제



현행 금융ADR제도의 내용과 법적 문제



❖ 자본시장법에 근거한 분쟁조정

➤ 한국거래소 및 한국금융투자협회

- 유가증권시장과 코스닥시장, 파생상품시장 등에서의 매매와 관련된 분쟁의 자율조정(당사자 신청)을 위하여 **한국거래소 시장감시위원회**로 하여금 필요한 분쟁조정 규정
- 회원의 영업행위와 관련된 분쟁의 자율조정을 위하여 **한국금융투자협회**로 하여금 별도의 조직(**분쟁조정위원회**)를 둠

- ◆ 한국거래소와 금융투자협회의 조정기능은 법률에 근거하는 점에서 민간조정과는 차이가 있음
- ◆ 그러나 행정기관이 아닌 점에서 민간조정에 해당됨
- ◆ 한국거래소 및 금융투자협회에 의한 분쟁조정은 민법상 화해의 효력

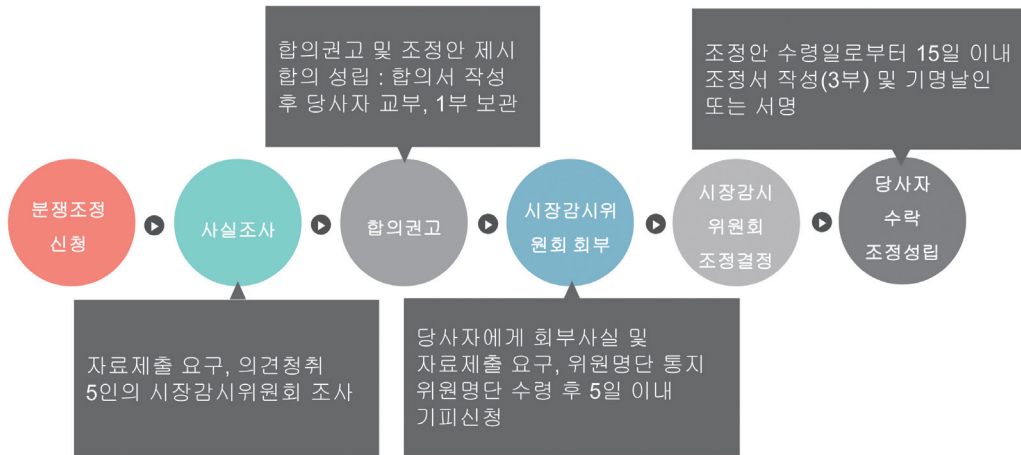




현행 금융ADR제도의 내용과 법적 문제



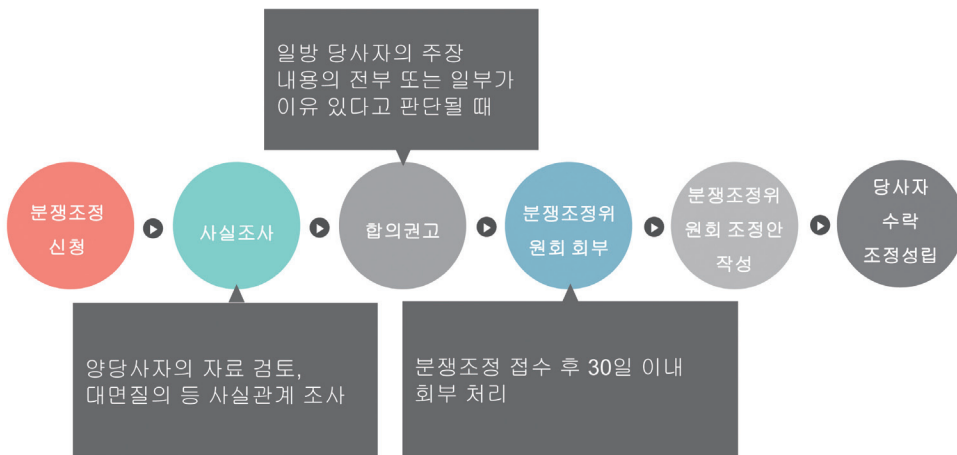
❖ 한국거래소 시장감시위원회 절차



현행 금융ADR제도의 내용과 법적 문제



❖ 한국금융투자협회 분쟁조정위원회





현행 금융ADR제도의 내용과 법적 문제



❖ 자본시장법 관련 법적 문제

조정의 효과와 법적 문제

- ❖ 한국거래소와 금융투자협회는 자본시장법에 근거한 자율규제기관
- ❖ 분쟁조정제도는 당사자가 조정안을 수락한 경우에만 효력이 인정 됨
- ❖ 주로 피신청인에 해당하는 금융투자회사가 조정안을 거부하는 경우에는 현실적인 실효성이 확보되지 않는 문제
- ❖ 자율분쟁해결기관에 의한 조정의 경우 민법상 화해라는 효력의 한계
 - 강제집행을 위해 별도의 채무명의 필요, 부제소 특약 체결 필요
 - 금융소비자 보호를 위해 사전 및 사후 중재합의 필요



ADR제도의 문제점과 개선방안



❖ 조정 이외의 ADR제도 활용

- 금융분쟁에 있어서 중재, 알선, 화해 등 다양한 수단 활용 필요



중재

- 대한상사중재원에서 담당하고 있고, 상사에 관한 분쟁을 주로 취급
- 중재제도는 법원의 확정판결과 동일한 효력, 소송에 따른 비용을 절감, **금융ADR제도로서 도입할 필요가 있음**

알선 및 화해

- 법률의 규정에 의한 경우를 제외하고는 변호사법 위반 사유
- 실질적으로 접근이 불가능한 형편
- **금융ADR제도로서 입법을 통해 도입할 필요가 있음**





ADR제도의 문제점과 개선방안



❖ 금융분쟁조정규정의 합리화 및 유연화

분쟁조정 절차의 획일화
및 경직된 구조

금융상품의 특수성, 복잡성

분쟁조정 처리기간과
분쟁조정위원회 구성의 문제

개선방안

- ❖ 간단한 사실조사로 해결되는 사건과 복잡한 구조의 금융상품과 관련한 사건을 구분하여 분쟁조정 처리기간을 유연하게 함
- ❖ 단순 사안의 경우 소위원회 형식으로 규모와 절차를 단순화하고, 복잡하고 전문적인 사안의 경우 위원 확대 구성

CNU



ADR제도의 문제점과 개선방안



❖ 금융분쟁조정기관의 일원화

법적 근거에 따른 조정기구

금융감독원, 한국소비자원, 한국거래소,
한국금융투자협회, 유사금융기관 등

전문성 확보

금융분쟁의 특수성과 전문성을 감안하여
금융분쟁조정위원회가 설치되어 있음
- 금융분쟁의 경우 소비자분쟁조정위원회가
아닌 금융분쟁조정위원회에서 처리 필요

금융분쟁조정기구
통합 설치

금융분쟁조정 대상의 누락

금융감독원의 감독을 받지 않는 농협 등
공제사업자 적용 배제, 분쟁기구 간의
미흡한 연계로 인한 소비자 보호 문제

CNU



ADR제도의 문제점과 개선방안



❖ 금융분쟁조정기관의 독립성 확보



ADR제도의 문제점과 개선방안



❖ 자율규제 및 분쟁조정의 효력 강화

- ✓민원처리를 위한 자율규제 시스템 강화
- ✓금융회사 자체 해결 노력 [민원처리전치주의]
- ✓일본의 금융ADR법 도입 [지정분쟁해결기관제도]

금융회사의 분쟁해결시스템 운용비용 증가가 부담될 텐데...
ADR제도가 소송 이전에 행하는 것이라면, 오히려 분쟁해결 비용이 늘어날 수 있을 텐데...

✓ADR을 통한 종국적 분쟁해결과 상대적 약자인 금융소비자 등을 보호하기 위해 !

**소액사건심판법상 2천만원 이하 조정사건의 경우
편면적 구속력 인정**

SEND

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

CNU



ADR제도의 문제점과 개선방안



❖ 분쟁조정 효력 강화

▪ 금융분쟁조정세칙

제20조의2(제3자 의견 구속력) 의료사항 등에 대한 제3자의 전문적 판단이 필요하다고 인정되는 사건에 대하여 제20조 제1항에 의하여 합의를 권고하는 경우에 당사자가 정한 제3자의 의견을 따르도록 할 수 있으며, 당사자인 금융관련기관은 제3자의 의견에 따라야 한다. [본조신설 2016.10.1]

제32조의2(소송지원) ①원장은 다음 각 호의 1에 해당하는 사건으로서 피신청인의 조치가 현저히 부당하다고 위원회가 인정하여 소송지원을 요청하는 경우 신청인을 위한 소송지원을 할 수 있다. 다만, 소송지원이 실익이 없거나 공익목적상 부적절하다고 인정되는 경우에는 그러하지 아니한다.(개정 2005. 8. 26)

1. 위원회에서 신청인의 청구를 인용하는 것으로 조정결정된 사건
2. 위원회에서 조정결정이 있기 전 사건으로서 위원회의 조정선례 또는 법원의 판례 등에 비추어 신청인의 청구를 인용하는 것으로 조정결정될 것이 명백한 사건

✓ **금융분쟁조정세칙(제20조의2)의 경우 법적 근거 미비의 문제가 있음**



ADR제도의 문제점과 개선방안



❖ 집단분쟁조정제도의 도입

- 필요성: 2011년 저축은행 사태, 2013년 동양증권 사태와 같이 하나의 사건에 다수의 금융소비자 피해가 발생할 경우
 - 일반적인 소송구조로는 구제에 필요한 비용이 피해금액에 비해 상대적으로 커서 권익구제에 상당한 어려움
 - 중복소송 제기에 따른 소송불경제 문제도 있음
- 대상: 표준화된 금융상품의 불완전·불공정판매 등으로 다수의 금융소비자 피해가 발생한 경우
- 요건: 피해의 동일성, 사건의 집단성
- 내용: 금융분쟁의 당사자간의 해결이라는 조정의 취지에 맞도록 금융소비자도 집단분쟁조정 신청→보상계획에 강제력 부여
→ 집단분쟁조정의 실효성 확보





ADR제도의 문제점과 개선방안



❖ 금융소비자보호 기본법 제정과 ADR제도

금융소비자보호 기본법 제정에 따른 ADR제도 도입

금융분쟁 조정제도 관련 법률의 이관

- 금융위원회법에 규정된 금융분쟁 조정제도를 이관하여 규정
- 분쟁조정절차와 소송이 경합하는 경우 법원의 결정에 따라 소송 중지
 - 일반 금융소비자가 제기한 2천만원 ~ 5천만원의 범위에서 대통령령이 정하는 금액 이하의 소액분쟁 사건은 분쟁조정절차가 완료되지 전까지 금융회사가 법원에 소송을 제기할 수 없도록 규정
- 소멸시효중단 효력의 인정
- 분쟁조정제도의 남용 방지(사해적 신청의 경우 비용의 신청자 부담)

금융소비자 보호를 위해 효율적인 분쟁해결제도 마련 시급



ADR제도의 문제점과 개선방안



❖ 새로운 분쟁해결제도 활용과 ODR





Thank You !



[발제2]

금융소비자 분쟁조정제도 개선방안
(금융소비자보호 강화를 중심으로)

김준하 사무처장
한국파산변호사회



금융소비자 분쟁조정제도 개선방안

(금융소비자보호 강화를 중심으로)

2017. 12. 9

김 준 하

한국파산회생변호사회사무처장



금융소비자 분쟁조정제도 개선방안



I. 개요

1. 금융소비자의 정의 (금감원, 금융소비자백서 2011년)

- 금융소비자는 개인 또는 법인을 불문하고 금융회사와 직접 또는 간접적으로 금융서비스 또는 금융상품계약 체결 등의 거래를 하는 상대방으로 정의
- 은행의 예금자, 금융투자회사의 투자자, 보험회사의 보험계약자, 신용카드사의 신용카드이용자 등 금융회사와 거래하고 있는 당사자 뿐만 아니라 잠재적으로 금융회사의 상품이나 서비스를 이용하고자 하는 자를 포함
- 각 법률에 따라 예금자 및 투자자 등 금융수요자(금융위원회법), 예금자,은행 이용자(은행법), 투자자(자본시장법), 보험계약자 등(보험업법), 거래자(상호저축은행법), 이용자(전자금융거래법), 금융이용자(대부업법) 등 제정 목적이나 취지에 따라 다양하게 언급

금융소비자 분쟁조정제도 개선방안



2. 금융소비자민원 현황 (금융감독원, 2017.4.28)

구 분	' 14년	' 15년(a)	' 16년(b)	증 감 (b-a)	증감률 (b-a)/a
금 융 민 원 (분 쟁 민 원)	78,631 (27,048)	73,094 (22,974)	76,237 (25,214)	3,143 2,240	4.3 9.8
은 행	11,589	9,684	8,843	△841	△8.7
비 은 행	19,228	13,874	15,674	1,800	13.0
카 드	9,216	6,314	7,213	899	14.2
저 축 은 행	3,002	1,630	1,873	243	14.9
대 부	1,317	1,118	1,900	782	69.9
기 타	5,693	4,812	4,688	△124	△2.6
보 험	44,054	46,816	48,573	1,757	3.8
생 보	19,855	19,131	19,517	386	2.0
손 보	24,199	27,685	29,056	1,371	5.0
금 융 투 자	3,760	2,720	3,147	427	15.7

* 중복·반복민원 건수는 제외

* 분쟁·일반 민원을 모두 포함한 통계

* 동양사태 관련 분쟁민원 제외('14년: 2,290건, '15년: 171건)

금융소비자 분쟁조정제도 개선방안



Ⅱ. 금융민원(분쟁)에 대한 소비자 인식

1. 금융소비자 인식 설문조사 결과-일반금융소비자 (금융연구원, 2015.12)

○ 응답자의 40.7%는 금융소비자와 금융회사 사이의 분쟁에 대한 금융감독원의 분쟁조정이 객관적이고 실효성 있게 운영되고 있는지에 대해 부정적으로 응답함.(일반금융소비자 541명 대상, 15.12.10.~17. 갤럽)

<표> 금융감독원의 분쟁조정의 객관성 및 실효성

답변	전혀 그렇지않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	계
응답률(%)	8.5	32.2	47.3	10.7	1.3	100

<표> 금융소비자 보호 강화를 위한 과제의 우선순위

답변	민원,분쟁조정 등 금융소비자 권리구제 강화	금융소비자보호 법 제정	금융소비자 보 호감독기구 신 설	기타	계
응답률(%)	43.6	41.0	15.0	0.4	100

금융소비자 분쟁조정제도 개선방안



2. 금융소비자 인식 설문조사 결과-금융전문가 (금융연구원, 2015.12)

(분쟁해결의 방향성) (금융전문가 58명 대상, 15.12.10.~17. Gallup).

- 전문가들은 분쟁해결에 대한 방향성에 대해 금융소비자와 금융회사 간의 균형적인 분쟁조정이 필요하다는 의견 (8명)을 제시함.
- 반면에 금융소비자를 우선시하는 분쟁해결절차가 필요하다는 의견(2명)도 있었으며, 소비자가 직접 참여할 수 있도록 분쟁해결절차를 간소화하는 것이 필요하다는 의견(3명)도 제시됨.
- 분쟁해결기구가 감독 당국으로부터 독립되어야 한다는 의견(5명)과 통합/일원화할 필요가 있다는 상충하는 의견(3명)도 제시됨.

금융소비자 분쟁조정제도 개선방안



3. 금융소비자와 금융전문가의 평가 차이 (금융연구원, 2015.12)

- 금융소비자 보호에 대하여 금융소비자와 금융전문가의 평가가 차이가 존재하는 가운데 금융소비자들의 평가가 큰 차이로 낮게 나타남.

<표> 금융소비자와 금융전문가 평가 차이

구분	금융회사 서비스 품질 향상을 위한 정부의 노력	금융회사의 금융소비자보호 노력
소비자	46.07점	69.4점
전문가	34.29점	54.3점

- 금융소비자 보호에 대한 금융소비자들의 체감도를 높이기 위해서는 금융회사 내 민원처리, 금융감독원 분쟁조정 등 사후적인 권리 구제를 강화할 필요가 있을 것으로 보임.

금융소비자 분쟁조정제도 개선방안



Ⅲ. 금융소비자 분쟁조정제도

1. 금융분쟁조정위원회 (근거 : 금융위원회의 설치 등에 관한 법률)

제1조(목적) 이 법은 금융위원회와 금융감독원을 설치하여 금융산업의 선진화와 금융시장의 안정을 도모하고 건전한 신용질서와 공정한 금융거래 관행(慣行)을 확립하며 예금자 및 투자자 등 금융 수요자를 보호함으로써 국민경제의 발전에 이바지함을 목적으로 한다.

제51조(분쟁조정기구) 제38조 각 호의 기관, 예금자 등 금융 수요자와 그 밖의 이해관계인 사이에 발생하는 금융 관련 분쟁의 조정에 관한 사항을 심의·의결하기 위하여 금융감독원에 금융분쟁조정위원회(이하 "조정위원회"라 한다)를 둔다.

금융소비자 분쟁조정제도 개선방안



2. 소비자분쟁조정위원회 (근거 : 소비자기본법)

제1조(목적) 이 법은 소비자의 권익을 증진하기 위하여 소비자의 권리와 책무, 국가·지방자치단체 및 사업자의 책무, 소비자단체의 역할 및 자유시장경제에서 소비자와 사업자 사이의 관계를 규정함과 아울러 소비자정책의 종합적 추진을 위한 기본적인 사항을 규정함으로써 소비생활의 향상과 국민경제의 발전에 이바지함을 목적으로 한다.

제60조(소비자분쟁조정위원회의 설치) ①소비자와 사업자 사이에 발생한 분쟁을 조정하기 위하여 한국소비자원에 소비자분쟁조정위원회(이하 "조정위원회"라 한다)를 둔다.

제35조(업무) ②한국소비자원이 제1항제5호의 규정에 따른 업무를 수행함에 있어서 다음 각 호의 사항은 그 처리대상에서 제외한다.

2. 그 밖에 다른 법률의 규정에 따라 설치된 전문성이 요구되는 분야의 분쟁조정기구에 신청된 피해구제 등으로서 대통령령이 정하는 피해구제

금융소비자 분쟁조정제도 개선방안



3. 기타 금융소비자 분쟁조정제도

- 금융감독원 : 금융분쟁조정위원회
- 한국소비자원 : 소비자분쟁조정위원회
- 시·도지사 : 대부업분쟁조정위원회 (시·도 등록 대부업)
- 미래창조과학부 : 우체국보험분쟁조정위원회
- 한국거래소 : 시장감시위원회 (유가증권의 매매와 관련된 분쟁)
- 한국금융투자협회 : 분쟁조정위원회 (증권회사 영업행위)
- 새마을금고연합회 : 공제분쟁조정심의위원회

금융소비자 분쟁조정제도 개선방안



IV. 현재 분쟁조정제도의 문제점

1. 분쟁조정제도의 실효성 문제

- 금융회사와 금융소비자간의 정보비대칭
 - 금융회사 계약서 작성과 설명 의무
 - 입증에 필요한 관련 서류의 상당수를 금융회사에서 보관
- 법적 구속력 미약
 - 금융회사의 소제기로 분쟁조정 이탈 가능
 - 소송시 시간, 비용, 입증책임 부담 등으로 금융소비자 열위

금융소비자 분쟁조정제도 개선방안



2. 분쟁조정기구의 형평성 문제

- 금융감독원의 분쟁조정은 금감원의 감독대상 금융사에게만 적용
 - 우체국, 새마을금고 등은 제외
- 분쟁조정기구의 활성화 정도에 따라 소비자 보호 차이 발생
 - 금감원 등록 대부업체, 시도등록 대부업체 간의 분쟁조정 차이
 - 서울 등록대부업체와 지방등록 대부업체 간의 분쟁조정 차이
- 분쟁조정기구별 분쟁조정 효력 차이
 - 재판상 화해 : 금융분쟁조정위원회, 소비자분쟁조정위원회
 - 민법상 화해 : 한국거래소 시장감시위원회, 금융투자협회 분쟁조정위원회

금융소비자 분쟁조정제도 개선방안



3. 분쟁조정기구의 독립성 문제

- 금융감독원 업무 권한 중 금융소비자 보호의 위상
 - 금융감독원의 감독·검사업무와 민원 및 분쟁조정업무
 - 키코, 저축은행 후순위채, 동양사태 등 대형 사건에서의 분쟁조정 문제
- 금융소비자와 금융회사의 공정성 문제 야기
 - 감독기구의 관점에서 금융소비자 민원처리 감축에 중점
 - 금융소비자의 금융분쟁조정에 대한 낮은 신뢰도(금융소비자 인식 설문 결과)
 - 감독기관에 의한 분쟁조정으로 금융회사의 불만 발생 가능

금융소비자 분쟁조정제도 개선방안



V. 분쟁조정 제도의 개선 방안

1. 분쟁조정제도의 실효성 제고

- 금융분쟁시 금융회사의 입증책임 강화
 - 정보비대칭 상황에서 실질적 평등 보장 (입증책임 전환)
- 법적 구속력 강화
 - 분쟁조정시 소송중지 및 소 제기 (금융소비자보호법 계류중)
 - 분쟁조정 결정에 대한 편면적 구속력 확보

2. 분쟁조정기구의 통합

- 통합적 분쟁조정기구로 소비자 보호 강화
 - 금융소비자보호법 입법시 금융소비자의 범위 문제 발생
 - 금융소비자에 대한 일관된 금융분쟁 조정 필요

금융소비자 분쟁조정제도 개선방안



3. 분쟁조정기구의 독립성, 신뢰도 향상

- 금융소비자보호를 주된 목적으로 하는 분쟁조정기구 설치
 - 금융소비자보호법 정부입법안에서는 금융소비자분쟁조정 포함
 - 금융감독체계에 대한 입장 차이로 독립된 소비자보호기구 설치는 제외
- 민간의 다양한 소비자 전문가 참여로 신뢰향상
 - 분쟁조정절차에서의 금융소비자의 참여 실현
 - 금융회사 및 감독기관에 대한 신뢰도 향상에도 기여



Thank you

Korean Bankruptcy Lawyer's
Association



[지정토론]

좌장 백병성 소장 (소비자문제연구소, 소비자권익포럼 이사)

- 김은경 교수 (외국어대 법학전문대학원)
- 김창호 조사관 (국회 입법조사처)
- 정지연 사무총장 (한국소비자연맹)
- 박주영 과장 (금융위원회 금융소비자과)
- 홍창희 팀장 (금융감독원 분쟁조정국 분쟁조정총괄팀)

[토론문]

김은경 교수
(외국어대 법학전문대학원)

[토론문]

금융 소비자분쟁조정제도 현황과 개선방안

김창호 입법조사관
(국회입법조사처 금융공정거래팀, 경제학박사)

2017년 한해를 마무리하는 차가운 계절 12월 「금융 소비자분쟁조정제도 현황과 개선방안」 정책토론회에 토론자로 참여하게 되어 의미 있게 생각합니다.

특히 이번 포럼을 주관하신 민병두 국회의원장님, 금융소비자네트워크 이성환 대표님, 소비자권익포럼 이은영 이사장님, 소비자가 만드는 신문 조영행 대표님과 관련 토론회를 개최하기 위하여 물심양면 많은 애를 쓰신 관계자 여러분의 노고에 무한한 감사를 드립니다. 특히, 오늘 본 토론회에 발표를 맡아 수고하신 발제자 충남대 법학전문대학원 맹수석 교수님과 한국파산변호사회 김준하사무국장님 그리고 바쁘신 시간을 쪼개어 토론을 맡으신 많은 토론자 여러분에게도 감사를 드립니다.

토론에 앞서, 본 토론자는 25년간 보험 관련 근무경력을 가지고 2016년부터 국회입법조사처 입법조사관으로 근무하기 전, 한국소비자원에서 금융(보험)관련 피해구제 및 분쟁조정을 17년간 경험하였다는 이유로 본 포럼에 토론자로 나서게 되어 무한한 책임감과 부족함을 느낍니다.

본격적인 토론에 앞서 발제자 2인의 발제문중 먼저 맹수석 교수님의 ‘금융 소비자분쟁조정제도 현황과 국내외 제도비교’라는 발제문을 살펴보면, 크게 3단계로 구분하고 금융 분야에 있어서의 각국의 ADR제도 현황 및 현행 금융ADR제도의 내용과 법적 문제를 적시한 후, 세부적인 ADR제도의 문제점과 개선방안에 대하여 세 가지 측면에서 세세하게 검토하신 것으로 보입니다.

I. 머리말

II. 금융분야에 있어서의 각국의 ADR제도 현황

1. 미국
2. 영국
3. 일본
4. 국내외 금융분쟁조정제도 비교

III. 현행 금융ADR제도의 내용과 법적 문제

1. 금융분쟁 처리제도와 법적 쟁점
2. 금융위원회설치법에 근거한 분쟁조정 → 절차 → 법적 문제
3. 소비자기본법에 근거한 분쟁조정 → 절차 → 법적 문제
4. 자본시장법에 근거한 분쟁조정 → 절차 → 법적 문제

IV. ADR제도의 문제점과 개선 방안

1. 조정 이외의 ADR제도 활용
2. 금융분쟁조정규정의 합리화 및 유연화
3. 금융분쟁조정기관의 일원화
4. 금융분쟁조정기관의 독립성 확보
5. 자율규제 및 분쟁조정의 효력 강화
6. 집단분쟁조정제도의 도입
7. 금융소비자기본법 제정과 ADR제도
- 8 새로운 분쟁해결제도 활용과 ODR

V. 맺음말

발제자는 금융분쟁조정제도 운영에 대한 세밀한 검토와 더불어 결론에서 “우리나라 금융 분쟁해결제도 개선과 금융소비자보호를 위하여 분쟁조정안 수락의 강제성을 부여하고, 금융 분쟁조정 절차를 일원화하여 효율성을 증대하고 조정기구의 독립을 통한 객관성과 신뢰성을 담보하며, 사전적이고 다양한 분쟁해결제도 모색이 필요함”을 지적하며 금융분쟁조정제도의 개선방안을 제시하고 있는데 동 지적에 대하여 상당한 수긍이 갑니다.

또한 발제자는 “ODR(Online Dispute Resolution)을 통해 전자적 수단을 통해 시공간 제약

약을 최소화하고 다수의 조정이 가능하도록 하여 ODR제도의 도입운영이 합리적인 것으로 판단한다.”는 의견을 제시하여 동 의견에 대하여도 심정적으로 동의하는 바입니다.

금융분쟁은 금융의 속성상 그 내용이 복잡다단하고, 용어 및 내용이 일반인들이 이해하기 다소 어려우며, 상세한 설명을 제공해도 금융상품의 약관과 내용을 이해하기가 상당히 어려운 정보비대칭의 시장인 바, 이를 국가가 아닌 민간에서 전담하여 처리하기에는 그 규모나 범위가 커서 현재는 국가나 국가에서 위임을 받은 일부 금융감독기관이나 한국소비자원과 같은 전문기관에서 처리하고 있는 실정입니다

그러나 외국에서는 ADR제도가 활성화되어 있고 이를 국가에서도 장려하거나 인정하며 이를 통해 조정을 받은 내용에 대하여 법에서도 인정하는 운영모습을 보면서 이에 우리나라에서도 이러한 국외제도와 비교하여 우리나라 현실에 맞는 금융분쟁조정제도를 하루속히 정착시킬 필요가 되었다고 판단됩니다. 이를 위해 관련 정부기관과 금융분쟁조정기관, 관련 소비자단체 등은 지혜를 모아 장·단기적인 제도개선방안과 체계적인 금융소비자분쟁조정 제도의 관리방안을 수립해야 할 것으로 판단됩니다.

두 번째, 김준하 사무국장의 ‘금융소비자분쟁조정제도 개선방안’이라는 발제문을 살펴보면, 크게 5단계로 구분하고 금융민원(분쟁)에 대한 소비자 인식결과와 금융소비자 분쟁조정 제도를 적시한 후, 분쟁조정제도의 문제점 및 개선방안을 제시하고 결론을 맺고 있습니다.

I. 개요

1. 금융소비자의 정의
2. 금융소비자 민원 현황

II. 금융민원(분쟁)에 대한 소비자 인식

1. 금융소비자 인식 설문조사 결과(일반금융소비자)
2. 금융소비자 인식 설문조사 결과(금융전문가)
3. 금융소비자와 금융전문가의 평가 차이

Ⅲ. 금융소비자 분쟁조정제도

1. 금융분쟁조정위원회
2. 소비자분쟁조정위원회
3. 기타 금융소비자 분쟁조정제도

Ⅳ. 현행 분쟁조정제도의 문제점

1. 분쟁조정제도의 실효성 문제
2. 분쟁조정기구의 형평성 문제
3. 분쟁조정기구의 독립성 문제

Ⅴ. 분쟁조정제도의 개선방안

1. 분쟁조정제도의 실효성 제고
2. 분쟁조정기구의 통합
3. 분쟁조정기구의 독립성, 신뢰도 향상

발표자가 발제문에서 지적한 바와 같이, 금융민원(분쟁)에 대한 소비자 인식은 설문조사 결과 응답자의 40.7%는 금융소비자와 금융회사간의 분쟁에 대한 금감원의 분쟁조정이 객관적이고 실효성이 없다고 대답하였고, 금융소비자 보호강화를 위한 과제 우선순위에서도 민원이나 분쟁조정 등의 금융소비자 권리를 강화시켜야 한다는 의견에 43.6%의 지지를 보여주고 있습니다.

물론 이는 금융민원의 속성상 해당 금융기관과의 지루한 다툼을 겪은 후 분쟁조정기관을 찾아 조정을 요청하는 지친 소비자의 간절하고 절실한 의견이 반영되지 못한 것에 대한 아쉬움과, 막무가내식(?)의 무분별한 민원제기와 이에 따른 민원처리 불만도 포함되어 있을 것으로 생각하지만 그럼에도 불구하고 대다수 금융소비자의 지적에 대체로 동감하는 바입니다.

분쟁조정제도의 문제점 및 개선방안은 앞서 발제하신 충남대 맹수석교수님의 내용과 대동소이하며 분쟁조정제도의 실효성과 분쟁조정기구의 형평성 및 독립성 문제를 지적하셨고, 그에 따른 해결책으로 분쟁조정제도의 실효성 확보, 분쟁조정기구의 통합 및 독립성을 통한 신뢰성 향상을 제시하였으며 동 제시안에 대하여도 공감하는 바입니다.

한국소비자원에서 보험관련 피해구제 및 분쟁조정을 10여년간 직접 체험하고 담당한 경험자로서 금융민원이나 분쟁은 그 내용이나 사례가 단 한건도 동일하다고 느껴본 적이 없으며 금융소비자 한 사람 한 사람마다 그들이 가진 감정과 사연은 다양한 결과를 나타냈습니다.

그러나 그럼에도 불구하고 금융소비자 분쟁해결을 위해 다양한 의견을 제시하고 수시로 토론하는 것이야말로 동 금융 소비자분쟁을 효율적이고 효과적으로 해결할 수 있는 지름길이라 할 수 있으며 이번 금융포럼이 일회성에 그치는 토론이 아니라 향후 금융 분쟁조정제도의 결실을 맺을 수 있는 씨앗이 되기를 기원합니다.

금융소비자 분쟁조정제도의 실효성을 높이기 위하여 분쟁조정기구를 통합하여 일원화하고 독립성을 부여하는 문제도 대단히 중요하나 그 기구를 운영하는 사람들의 전문성 역시 대단히 중요한 필수요소라 생각합니다.

모쪼록 이번 금융포럼을 통하여 “금융 소비자분쟁조정제도 현황과 그 개선방안”에 대한 합리적인 해결방안과 제도개선방안이 제시되기를 기대하며 향후 동일한 금융위험 발생에 대한 사회적 안전망 강화를 위한 입법적인 뒷받침도 신중하게 진행시켜야 할 것으로 생각합니다. 경청해주셔서 대단히 감사합니다.

[토론문]

정지연 사무총장
(한국소비자연맹)

[토론문]

박주영 과장
(금융위원회 금융소비자과)

[토론문]

홍창희 팀장
(금융감독원 분쟁조정국 분쟁조정총괄팀)

MEMO

MEMO

MEMO

MEMO

MEMO

금융소비자네트워크

www.fcn.or.kr

※ 금융소비자네트워크는 금융소비자연맹, 금융정의연대, 금융피해자연대 해오름, 녹색소비자연대, 민생연대, 소비자시민모임, 주빌리은행, 한국소비자연맹, 한국YMCA전국연맹, C&I소비자연구소 등 10개 단체가 연대하여, 금융소비자권익증진을 위한 연대활동과 포럼을 개최하고 있습니다.