

## “금융위원장, 금융소비자의 목소리를 듣다” 금융 현장메신저 간담회 개최

- 이역원 금융위원장, 금융 현장 메신저 건의 과제 직접 청취
  - 현장의 시각으로 소비자정책 방향 공유, 불합리한 관행 신속 개선 지시
- 대표 건의과제인 “은행 점포폐쇄”에 따른 애로 해소를 위해 '26.3월부터 「은행 점포폐쇄 대응방안」 본격 시행
  - ① 점포폐쇄 절차 강화,
  - ② 점포폐쇄 관련 정보공개·평가 확대,
  - ③ 점포 대체수단을 통한 대면서비스 제공 강화
- 특히, 지방 거주 금융소비자의 금융접근성 보장을 위해 광역시 외 지역에서 점포폐쇄를 하는 경우 지역재투자평가에서 감점 확대 추진
- 점포폐쇄 절차 예외 조항으로 활용된 1km 내 점포 통·폐합도 앞으로 사전영향평가 및 지역의견청취 등 절차를 거치도록 의무화

【관련 국정과제】 59-2. 금융 소외계층에 대한 금융문턱 완화

【대통령 업무보고 과제】 ① 국민 목소리를 경청하는 현장 소통확대, ② 지방소외문제 해결을 위한 지방 금융생태계 강화

### 1. 배경 및 회의개요

금융위원회(위원장 이역원)는 '26.2.4일 정부서울청사에서 금융 현장메신저들과 「금융위원장, 금융소비자의 목소리를 듣다」 간담회를 개최하였다. 오늘 간담회는 다양한 연령·분야의 금융소비자들로 구성된 현장메신저들을 만나 그간 실생활에서 발굴된 건의사항을 청취하고 현장의 시각에서 개선 방향을 모색하는 한편, 금융소비자 보호 정책 방향을 공유하고 토론하기 위해 개최되었다.

금융위원회는 '16.1월부터 금융 현장메신저를 운영하면서 금융현장의 다양한 금융소비자 목소리를 전달받아 금융 관련 제도 및 관행 개선으로 연결해 왔다. '25.8월 위촉된 9기 현장메신저는 총 106명으로, 유형별·연령별로 구분되는 7개 그룹\*으로 구성되어 있다. 현장메신저들은 '26.1월까지 총 60건의 과제를 건의\*\*하였고, 오늘 간담회에서는 그 중 대표사례로서 8개 건의 과제에 대한 논의와 개선방향에 대한 토론이 진행되었다.

\* 4개 계층 : 소비자단체/소비자/법인/금융회사 실무직원

3개 연령층 : 청년·대학생/장년층/고령층

\*\* 60건 검토결과 : 9건 기초치, 26건 수용·수정수용, 9건 중장기 검토, 16건 불수용

한편, 이날 간담회에서는 지난해 활동한 현장메신저 중 우수 제안자 2인에 대한 금융위원장 표창도 수여되었다. 이억원 위원장은 금융당국과 금융 소비자를 이어주는 현장메신저 역할의 중요성을 언급하고, 앞으로 국민 생활 체감형 과제 발굴을 위해 계속 노력해 달라고 당부하였다.

#### < 간담회 개요 >

- **일시/장소** : '26.2.4.(수) 10:30 / 정부서울청사 19층 대회의실
- **참석자**
  - [금융위원회] 이억원 금융위원회 위원장(주재), 금융소비자국장
  - [금융소비자] 금융소비자 현장메신저 8명
  - [유관기관] 금융감독원, 은행연합회손해보험협회·여신전문금융협회, 신용회복위원회
  - [전문가] 이시연 금융연구원 박사, 주소현 이화여대 소비자학과 교수
- **논의 안건** : ① 금융현장메신저 제안 과제 건의 및 답변  
② 은행 점포폐쇄 대응방안 발표 및 의견 청취

## II. 금융위원장 모두발언

이억원 금융위원장은 모두발언을 통해 금융 정책·제도·관행 관련 현장의 목소리를 직접 듣기 위해 오늘 간담회 자리를 마련했다고 설명하면서, 금융 현장메신저들에게 생생하고 다양한 아이디어를 제안해 줄 것을 요청하였다. 또한, 정부가 금융소비자 보호와 권익 향상을 위해 다양한 노력을 지속적으로 기울여 왔지만, 국민들이 현장에서 체감하는 변화로 이어지고

있는지 점검할 필요가 있다고 강조하면서 국민주권 정부의 금융소비자 중심 금융정책 방향을 참석자들과 공유하였다.

첫째, 포용적 금융으로의 대전환을 추진하겠다고 강조하였다. 사회적 배려 대상자를 위한 생계자금 대출 출시, 민간 부문의 포용 금융 확대 등을 통해 금융소외자의 고금리 부담을 해소하는 한편, 연체자의 신속한 경제적 재기 지원과 장기 과잉 추심관행 개선에도 힘쓰겠다고 밝혔다. 불법사금융 신속 차단과 같이 범죄 피해로부터 국민을 보호하기 위한 금융안전망도 강화하겠다고 하였다.

둘째, 금융소비자 중심의 금융정책·경영환경을 마련하겠다고 하였다. 1분기 중 금융소비자정책평가위원회를 구성하여 소비자가 직접 금융정책을 평가하는 제도적 기반을 마련하는 한편, 시행 5년차에 접어든 금융소비자보호법의 성과를 평가하고 개선·보완사항을 점검해 나가겠다고 밝혔다. 또한, 소액분쟁 편면적 구속력과 한국형 페어펀드 등 금융소비자 보호를 위한 새로운 제도적 틀을 마련하고, 금융회사의 단기 실적주의 영업관행을 개선하겠다고 강조했다.

셋째, 생애주기별 금융교육을 강화해서 소비자들의 건전하고 합리적인 금융생활을 지원하겠다고 하였다. 청소년 대상 디지털 리터러시 교육, 금융범죄 예방교육, 중·장년층 대상 자산관리 교육 등 수요자 맞춤형 금융교육을 강화하겠다고 언급하였다.

넷째, 국민 생활체감형 정책 발굴 노력도 지속하겠다고 하였다. ‘사망보험금 유동화’, ‘마이데이터 AI Agent 도입’ 등과 같이 기존의 고정관념에서 벗어나 국민들이 보다 안전하고 편리한 금융생활을 영위할 수 있는 제도개선 과제를 찾고 개선하는 노력을 지속하겠다고 밝혔다.

특히, 오늘 건의된 과제 중 하나인 ‘은행 점포폐쇄에 따른 소비자 불편 해소’를 위해 유관기관과 함께 「은행 점포폐쇄 대응방안」을 마련하여 '26.3월부터 본격적으로 시행할 계획이라고 하였다. 점포폐쇄 절차 적용 예외에 해당했던 1km 내 점포간 통·폐합도 영향평가 등 사전 절차를 준수하여 결정되도록 개선하고, 지방 거주 금융소비자의 금융접근성 보장을

위해 광역시 외 지역에서 점포폐쇄를 하는 경우 지역재투자평가에서 감점을 확대\*하겠다고 강조하였다.

\* 지역재투자평가(수도권 제외 13개 시·도에 대해 실시)에서 점포폐쇄는 감점 요인이며, 향후 광역시 외 지역에서의 점포폐쇄에 대한 감점을 확대 추진

다만, 금융당국의 노력만으로 생활 체감형 과제를 발굴하는 것은 쉽지 않으므로 현장메신저들도 힘을 보태 주기를 당부하면서, 소비자들이 느끼는 작은 불편함을 해소하기 위해 금융당국, 금융회사 등 주체가 노력해 나갈 때 피부로 와 닿는 변화의 개선으로 이어질 것이라고 하였다.

### III. 현장메신저 제안 과제

※ 세부내용 참고2

이번 간담회에 참석한 금융 현장메신저들은 실제 경험등을 바탕으로 다양한 생활밀착형 과제들을 제안하였다. 이덕원 위원장은 제안된 과제들에 대한 개선 방향을 참석자들에게 직접 제시하는 등 금융소비자의 애로해소와 권익증진을 위한 적극적인 의지를 표명하였다.

건의 과제들에 대한 주요 당부사항은 다음과 같다.

- ① 우선, 제도개선 방안을 발표한 이후 현장에서 관행이 개선되고 있는지 철저히 점검할 필요성을 강조하였다.

예를 들어, 특정 부위·질병에 대한 부담보를 조건으로 암보험 가입 후 5년간 질병 진단이 없어 보험설계사에게 부담보 해제를 요구하였으나, 거절당했다는 사례와 관련하여, 금융감독원이 지난 2024년 보험회사의 약관 개정을 지도\*하였는데, 이후 보험회사의 약관 개선 여부를 점검하고, 소비자들에게는 제도개선 취지에 맞는 안내와 설명이 이루어지도록 직원·설계사 등 교육도 강화해 줄 것을 요청하였다.

\* 5년간 추가 검사 또는 치료가 필요치 않았거나 병증이 악화되지 않고 유지된 경우 부담보 해제가 가능함을 명확화

- ② 소비자가 제도 등을 잘 몰라서 이용하지 못하거나 혼란을 겪는 일이 없도록 관심이 높은 사항에 대한 안내를 강화할 것을 당부하였다.

▲ 신용카드 해외 결제 후 취소하는 경우 **약관에 따라 환차손은 카드사가 부담\***하고 있다는 점, ▲ 금융사고 예방 등을 위한 금융거래 **한도제한 계좌\*\***의 운영 목적과 **제한되는 내용**, 그리고 한도제한을 해제하기 위해 필요한 금융거래 목적별 증빙서류 등, ▲ 온라인·모바일 banking 개인 이체 **한도**(1회 1억원, 1일 5억원)는 필요할 경우 **일시적으로 상향**할 수 있다는 점(부동산 계약서 등 증빙서류 확인을 요구할 수 있음) 등이 제도를 잘 모르는 금융소비자들이 많아 **안내가 강화될 필요가 있는 사례**로 논의되었다.

\* (예) 원/달러 환율이 1,480원/\$에서 1,400원/\$으로 바뀌더라도 결제 취소시 당초 승인된 기준의 환율인 1,480원/\$으로 적용되어 환차손은 카드사가 부담  
 \*\* 금융거래 목적 확인에 필요한 증빙서류가 불충분할 경우 거래한도를 제한하되 계좌를 이용할 수 있도록 함

**③** 끝으로 금융소비자 입장에서 금융서비스를 **편리하고 안전하게** 이용할 수 있도록 **다양한 개선 방안**을 모색해 줄 것을 강조하였다.

▲ 고령층의 금융사고 예방을 위한 지정인 **알림서비스 확대**, ▲ 금융사고 **확산 방지를 위한 서비스**(예: 오픈뱅킹안심차단 서비스) **홍보 강화**, ▲ 계좌에 모르는 돈이 입금된 경우 **대처방안 안내 필요성** 등이 제안되었다.

## IV. 은행 점포폐쇄 대응방안 논의

다음으로, 현장메신저 건의 과제 중 그간 언론·국회에서의 지적과 금융 소비자 민원이 지속적으로 제기되어 왔던 은행 점포폐쇄 이슈에 대해 정부와 유관기관이 함께 마련한 「**은행 점포폐쇄 대응방안**」 발제와 참석자들의 논의가 이루어졌다.

< **은행 점포폐쇄 대응방안 주요내용** > ※ 세부내용 별첨 참고

### 1. 금융소비자 편익을 충분히 고려하도록 점포폐쇄 절차 강화

먼저, 점포폐쇄 여부와 대체수단을 결정하는 과정에서 수익성뿐만 아니라 금융소비자 편익이 충분히 반영되도록 점포폐쇄 절차를 대폭 강화한다.

은행권은 자율규약 형태로 점포폐쇄 공동절차\*를 운영하고 있으나, 반경

1km 내 다른 점포와 통합하는 경우 절차 적용 대상에서 제외되어 이를 이용한 점포 폐쇄가 지속된다는 문제가 국회와 언론을 중심으로 제기되어 왔다. 이에, 동일 건물 내 점포 간 통합과 같이 실질적으로 소비자의 이동 거리가 바뀌지 않는 경우를 제외하고, 반경 1km 내 점포 통·폐합도 사전 영향평가 등 점포폐쇄 절차를 거치도록 의무화한다.

\* 은행이 점포폐쇄시 거쳐야 하는 절차로서, 점포폐쇄전 사전영향평가, 지역의견청취, 대체수단 마련, 고객 사전통지(3개월 전) 등에 관한 은행업권 규약

사전영향평가 체계화를 통해 점포폐쇄가 소비자에 미치는 영향에 대한 보다 면밀한 분석이 이루어지도록 유도한다. 현재는 은행별로 다소 형식적으로 운영중이나, 앞으로는 「현황분석 - 영향 진단 - 대체수단 결정」 순서로 폐쇄 영향을 평가하도록 체계화하고, 평가 항목을 보다 세분화\*하여 점포폐쇄 결정 이전에 폐쇄의 영향을 보다 충실하게 분석·평가하도록 한다.

\* [현행] 4개 항목 → [개선] 8개 세부항목 마련

대체수단 결정방식도 개선한다. 현재 사전영향평가 결과(상-중-하)에 따라 창구 대체율\*을 고려하여 적용 가능한 대체수단을 차등화\*\* 중이나, 영향도가 높은지 여부는 각 은행별 자체 기준에 따라 판단하고 있어 다소 자의적으로 결정할 수 있다는 한계가 있다. 이에 따라, 인근 점포와의 거리가 10km를 초과하며, 고객의 대면서비스 의존도가 전체 점포 평균보다 높은 등 점포폐쇄가 해당 지역의 금융접근성을 크게 저해하는 경우에는 영향도가 높다고 간주하는 객관적인 요건을 신설한다.

\* 은행 점포에서 처리 가능한 업무 중 대체수단을 통해 제공할 수 있는 업무의 범위

\*\* 영향도 높은 경우 : 소규모 점포, 공동 점포 등 우선 적용(점포 유지),  
중간인 경우 : 우체국/농·수·축협조합/타은행 창구제휴, 이동점포  
낮은 경우 : 무인자동화기기 설치

또한, 사후영향평가에도 외부 평가위원이 1인 이상 참여\*하도록 하여 외부 시각을 반영함으로써 점포폐쇄가 소비자에 미치는 영향과 대체수단의 적정성을 재평가하고 보완하는 기능을 강화한다.

\* 기존 : 각 은행의 소비자 보호 부서에서 자체적으로 평가(외부 위원 無)

## 2. 점포폐쇄 관련 정보공개·평가 확대

점포폐쇄 관련 정보 공개를 확대하여 폐쇄절차의 적정성에 대한 외부 점검이 가능하도록 개선하는 한편, 점포 운영을 통한 금융접근성 제고 노력을 다양한 평가에 반영한다.

은행의 점포 폐쇄 관련 정보를 소비자들에게 보다 투명하게 제공하기 위해 은행연합회 소비자포털을 고도화한다. 그동안 비공개되어 왔던 사전영향평가의 주요내용을 공개하고, 폐쇄된 점포의 대체수단 위치도 구체적으로 안내한다. 소비자가 인근 지역 점포 관련 정보를 쉽게 탐색할 수 있도록 지역별 점포 검색기능도 추가하여 소비자 편의를 제고한다.

이와 함께, 은행의 점포 유지 노력을 강화하기 위해 지역채투자평가와 소비자보호 실태평가에서 점포 운영 관련 평가를 확대한다. 지역채투자평가에서는 금융소외 우려가 높은 비도시 지역에서의 점포폐쇄 유인을 낮추기 위해 광역시 외 지역에서 점포폐쇄를 할 때 감점을 확대할 계획이다. 지역채투자평가 결과는 지자체별 금고 선정 등에 활용되는 만큼, 점포를 유지하는 은행이 보다 유리한 평가를 받을 수 있도록 함으로써 지방에서의 점포를 유지하는 유인으로 작용할 것으로 기대된다. 소비자보호 실태평가에서도 은행의 점포 유지·신설 노력에 관한 지표를 추가하여, 소비자 거래 편의 제고를 위한 노력에 대한 평가를 보다 강화할 예정이다.

또한, 은행들이 점포폐쇄 절차를 충실하게 준수하는지 여부에 대해 점검이 필요하다는 지적이 제기됨에 따라, 앞으로는 금융감독원 차원에서 은행별 점포 운영현황과 사전영향평가 결과를 분석·점검하고 정기적으로 모범사례를 전파함으로써, 사전영향평가 체계를 보완·발전시켜 나갈 수 있을 것으로 기대한다.

## 3. 점포 대체수단을 통한 대면서비스 제공 강화

마지막으로, 은행 점포폐쇄로 인해 대면 은행 서비스 제공 공백이 발생하지 않도록 대체수단 활성화를 위한 노력도 병행해나갈 예정이다.

은행권에서 확대하고 있는 디지털 점포는 고도화된 자동화기기를 통해 은행 직원 없이도 통장정리, 입출금 계좌 또는 예적금 개설, 개인신용대출 등 가입·해지 등 주요 은행서비스를 폭넓게 제공한다는 이점이 있으나, 고령층과 같은 디지털 취약계층의 경우 이용하기 어렵다는 우려도 있다. 이에, 고령층 등의 이용편의를 보장하기 위해 보조 인력을 1인 이상 배치한 경우에 한해 디지털 점포를 폐쇄 점포의 대체수단으로 인정하여 디지털화와 같은 변화하는 금융거래 환경에 맞게 은행 서비스 제공방식이 다양화될 수 있도록 유도한다. 한편, 이미 점포 밀집도가 낮은 비도시 지역에서는 고령층을 중심으로 은행 직원이 제공하는 대면서비스에 대한 수요가 높다는 점을 고려하여, 이동점포 운영 활성화를 추진한다. 은행별 이동점포 정기 출장지를 확대\*하고, 복지관·주민센터 등 금융취약계층 이용수요가 높은 장소를 발굴해나갈 예정이다.

\* '25.10월말 기준 12개 은행에서 총 36대 운영중이며, 정기 출장지는 43곳

일본 등 해외와 같이 은행대리업을 도입하여 전국에 분포해 있는 우체국 등의 영업망을 활용한 은행 서비스 제공도 활성화할 계획이다. 우선 '26년중 혁신금융서비스\*를 통한 시범운영을 개시하며, 추후 은행법 개정을 통한 제도화를 추진한다.

\* 4대 은행, 우정사업본부 및 9개 저축은행을 혁신금융사업자로 지정('25.12.22일)

또한, '25.11월부터 오픈뱅킹·마이데이터 서비스를 대면 채널\*에서도 이용할 수 있도록 개선된 만큼, 이에 대한 안내를 강화하여 적극적인 활용을 유도한다. 은행 점포폐쇄시 거쳐야 하는 사전통지 절차에서 기존 고객들에게 대면 오픈뱅킹, 마이데이터 서비스 이용방법을 안내함으로써, 이용하던 은행 점포가 없어지더라도 인근의 타 은행 점포에서 조회, 이체 등 기본적인 업무처리를 할 수 있도록 지원한다.

\* 농협, 신한, 우리, 기업, 국민, 하나, 아이엠, 부산, 광주, 전북, 경남은행 영업점

점포폐쇄 지역의 현금접근성 제고를 위해 현재 4대 은행이 전통시장에서 시범 설치·운영중인 은행 공동 ATM의 확대도 추진한다. 전통시장 외에도 지역 거점인 관공서·주민편의시설 등을 중심으로 설치지역을 다양화해나갈 예정이다.

## < 간담회 참석자 주요발언 >

참석자들은 은행 점포폐쇄는 금융거래 환경 변화에 따라 피할 수 없는 현상이라는 점에 공감대를 형성하면서도, 금융소비자 불편을 최소화할 수 있는 방향으로 정부와 업계가 노력해야 한다는데 의견을 모았다. 이시연 금융연구원 박사는 은행 점포 폐쇄 확대는 전세계적인 흐름이지만, 디지털 취약계층이 이용 가능한 금융서비스의 질을 유지할 수 있는 대체수단을 확보하고 은행들에게도 적절한 전략적 인센티브를 부여할 수 있는 제도적 보완이 중요하다고 언급하였다. 주소현 이화여대 소비자학과 교수는 은행권이 점포를 단순하게 수익-비용 관점에서 생각하기보다, 금융소비자를 직접 마주하는 접점으로서 편의 제고와 신뢰형성을 고려한 중장기적인 관점으로 바라보아야 한다고 강조하였다. 은행연합회 김경민 본부장은 은행권에서 오늘 논의된 점포폐쇄 절차 개선사항 등을 충실히 이행하면서, 금융소비자 편익을 고려한 경영 정착에도 힘쓰겠다고 언급하였다.

## V. 향후계획

금융위원회와 유관기관은 오늘 논의한 「은행 점포폐쇄 대응방안」을 신속하게 이행해나갈 계획이다. 은행연합회는 방안 내용을 반영한 “은행 점포 폐쇄 공동절차”를 2월중 개정하고, 각 은행별 내규에도 반영하여 3월부터 시행할 예정이다.

한편, 금융위원회는 금융소비자 중심의 정책 추진을 강화하기 위해 금융 현장메신저와의 소통을 지속하면서, 생활 체감형 정책 과제 발굴 및 개선 노력을 지속해 나갈 계획이다.

별첨 1. 금융위원장 모두말씀

별첨 2. 은행 점포폐쇄 대응방안 (세부 내용)

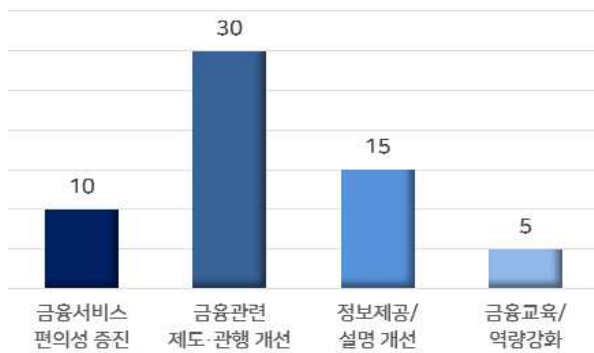
담당 부서 <총괄>	금융위원회 금융소비자정책과	책임자	과 장	조문희	(02-2100-2630)
		담당자	사무관	홍연제	(02-2100-2631)
	금융위원회 포용금융지원과	책임자	과 장	성보경	(02-2100-2501)
		담당자	주무관	강현정	(02-2100-2508)

담당 부서 <공동> 현장메신저 간담회	금융위원회 은행과	책임자	과 장	신장수	(02-2100-2950)	
		담당자	사무관	박준상	(02-2100-2952)	
	금융위원회 보험과	책임자	과 장	이동엽	(02-2100-2960)	
		담당자	사무관	이민형	(02-2100-2945)	
	금융위원회 중소금융과	책임자	과 장	정종식	(02-2100-2990)	
		담당자	사무관	허 성	(02-2100-2991)	
	금융위원회 서민금융과	책임자		공 석		
		담당자	사무관	목정민	(02-2100-2613)	
	금융위원회 디지털금융총괄과	책임자	과 장	정선인	(02-2100-2530)	
		담당자	사무관	최승희	(02-2100-2536)	
	금융위원회 금융안전과	책임자	과 장	김태훈	(02-2100-2970)	
		담당자	사무관	유은지	(02-2100-2974)	
	담당 부서 <공동> 은행점포폐쇄 대응방안	금융감독원	책임자	국 장	정은정	(02-3145-8020)
			담당자	팀 장	이종진	(02-3145-8022)
은행연합회		책임자	부 장	고태호	(02-3705-5704)	
		담당자	팀 장	성상택	(02-3705-5237)	

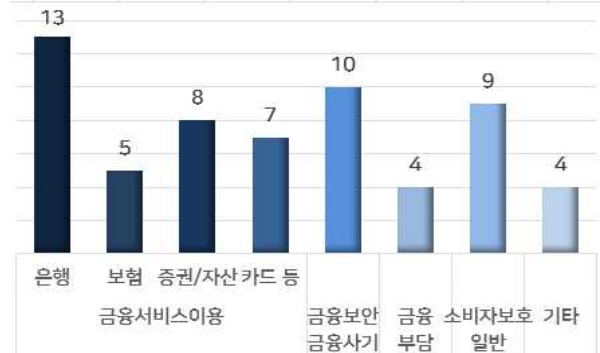
## 참고1 2025년 금융현장메신저 활동 결과

- '25년(~'26.1월) 금융현장메신저는 총 60건의 건의 과제를 제안하였으며, 다양한 유형별·부문별 과제를 건의
  - (유형별) 금융 관련 제도·관행 개선, 금융관련 정보제공 및 설명 개선, 금융서비스 이용 편의성 증진, 금융교육 및 역량강화 등 제안
  - (분야별) 금융서비스(은행, 보험, 증권·자산, 카드 등) 이용, 금융보안·금융사기, 금융소비자보호 일반, 금융부담, 기타 등 분야 제안

< 유형별 제안과제 >

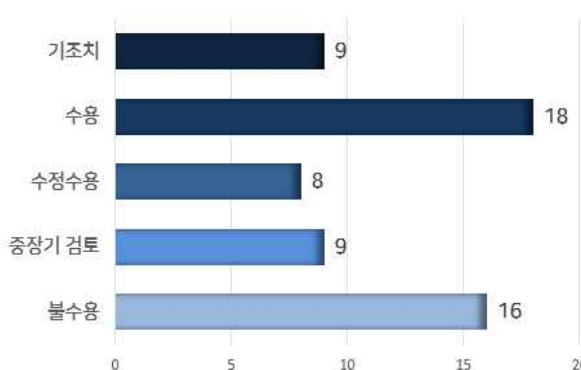


< 분야별 제안과제 >

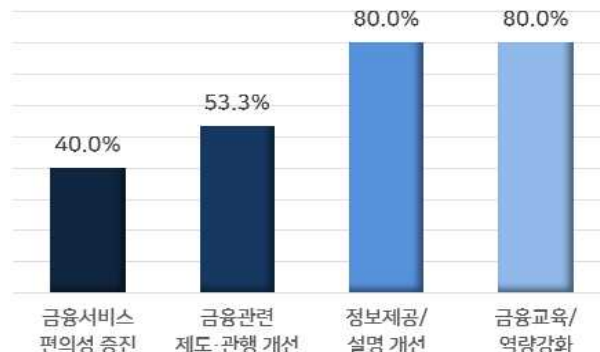


- 모든 건의 과제는 관련 부서 검토 등을 거쳐 답변을 회신 중이며, 9건 기초치, 26건 수용·수정수용, 9건 중장기 검토, 16건 불수용

< 과제별 검토 상황 >



< 유형별 수용 비율 >

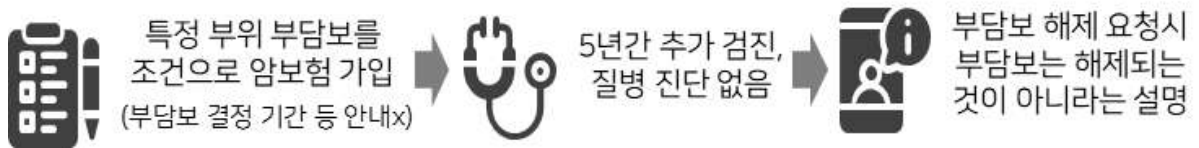


(\*) 기초치, 수용, 수정수용 의견 비중

## 참고2 금융 현장메신저 간담회 주요 건의사례 및 검토방안

### 1 부담보 보험계약의 부담보 해제 요건 명확화

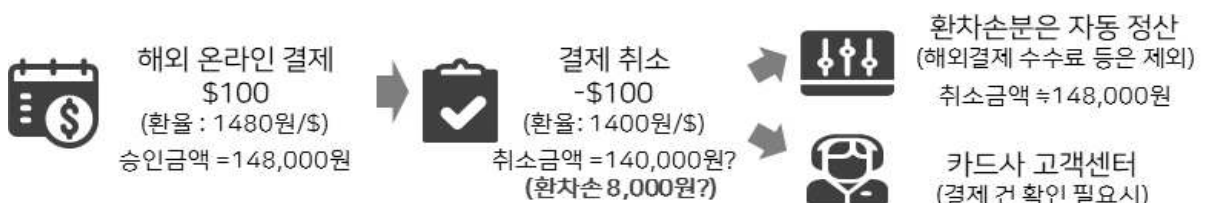
- **(건의사항)** A씨는 보험 가입시 초음파 검사 이력이 있어 특정 부위에 대한 부담보를 조건으로 암보험에 가입 후 5년간 추가 검진이나 질병 진단이 없음을 들어 부담보 해제를 요청하였으나, 설계사에게 ‘부담보는 해제되는 것이 아니라는 설명’을 들었음



- **(검토의견)** 보험계약 체결시 특정 부위·질병 부담보를 조건으로 보험에 가입시 5년간 추가 진단 또는 치료 사실이 없으면 부담보를 해제하는 것으로 약관 개정을 지도(2024, 금융감독원)하였으며, 보험사의 약관 개정 상황 등을 점검하고, 소비자에게는 제도개선 취지에 맞는 안내와 설명이 이루어질 수 있도록 직원·설계사 등 교육도 강화할 필요

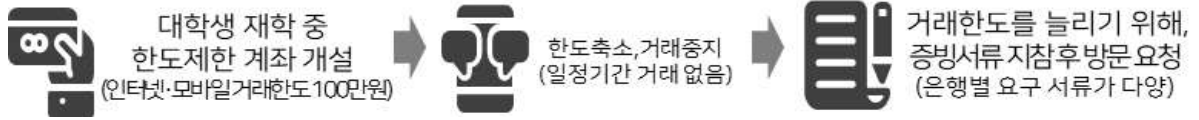
### 2 해외 신용카드 결제 후 취소시 환차손 부담 주체

- **(건의사항)** B씨는 신용카드로 해외 온라인 결제 후 취소 시점에 환율이 하락하여, 결제금액보다 적은 금액이 취소된 것을 명세서에서 확인하고 고객센터를 통해 환차손을 정산받았던 경험을 제시하고, ▲ 환차손이 자동으로 정산될 필요가 있으며, ▲ 환차손을 카드사가 부담한다는 것을 모르는 소비자들도 많다고 설명
- **(검토의견)** 관련 규정(신용카드 표준약관)에 따라 환율변동 손익은 카드사가 부담하고 있으며, 해외 결제 취소시 환차손분은 카드사에서 자동 정산되지만, 해외가맹점의 청구방식에 따라 자동 정산이 되지 않는 경우(원매출이 확인되지 않는 경우) 고객센터를 통해 확인 후 처리하고 있음



### 3 한도제한 계좌 이용의 번거로움

- (건의사항) 한도제한 계좌를 이용하고 있는 C씨는 거래한도를 늘리기 위해 금융거래 목적 증빙 서류를 제출해야 하는데, 은행 지점마다 제한 내용과 요구 내용이 달라 번거로움을 설명



- (검토의견) 한도제한 계좌\*는 대포통장 예방을 위해 불가피한 조치이나, 소비자 불편이 최소화되도록 운영하기 위해 노력중임. 계좌 개설시 거래한도 및 거래한도 축소·거래 중지 기준 안내, 금융거래 목적별 대표 증빙서류 등 안내 강화, 제출서류 간소화 및 업무 표준화 등 개선 필요 사항이 있는지 지속 점검할 계획

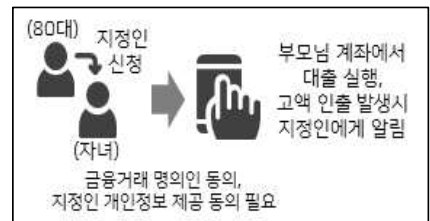
\* 금융거래 목적 확인에 필요한 증빙서류가 불충분할 경우 거래한도를 제한(창구거래 300만원, ATM·전자금융거래 100만원)하되, 계좌를 계속 이용할 수 있도록 함

### 4 개인 전자자금 이체 한도

- (건의사항) D씨는 부동산 거래 과정에서 개인 전자자금 이체한도(1회 1억원, 1일 5억원)가 낮아 곤란했던 경험을 제시하며, 이체한도 상향 필요성등을 건의
- (검토의견) 전자자금 이체한도는 금융사고 예방을 위해 불가피한 제한을 두고 있으나, 관련 규정(전자금융거래법 시행령 제13조의1 제2항)에 따라 일시적으로 상향할 수 있으며, 금융회사에 따라 비대면 서비스를 제공하거나 관련 증빙서류(부동산 계약서) 확인을 요청할 수 있음

### 5 고령층 지정인 알림서비스 확대 등 금융사고 예방 강화

- (건의사항) E씨는 부모님의 보이스포싱 사고를 처리하였던 경험을 바탕으로, 고령층은 금융사고 발생 여부를 인지하고 신속하게 대응하기 어려운 경우가 있어, 금융회사들이 지정인에게 주요 거래 내용(고액 이체, 대출 등)을 알려주고 사고발생시 대리 신고를 허용하는 등 금융사고 예방을 강화하는 방안을 제안



- (검토의견) 일부 금융회사에서 '지정인 알림서비스'를 시행중이며, 확대 필요성 등을 독려하겠음. 정당한 대리권이 있다면 사고 신고도 가능할 수 있으나, 지정인의 권한이 폭넓게 인정되면 부작용 가능성(예: 제3자의 착오에 의한 지급정지)도 있어 신중한 접근 필요

## 6] 계좌에 모르는 돈이 입금된 경우 대처 방안 안내 필요성

- **(건의사항)** F씨는 금융기관 계좌에 모르는 돈이 입금되어 금융사기에 이용되지는 않았을지 불안했던 경험이 있는데, 본인과 은행 직원이 처리방법을 잘 알지 못해 당황했던 경험을 설명하고, 다양한 가능성(예: 단순착오송금, 보이스피싱 이용)에 대비하여 대응 요령을 마련해 줄 것을 요청
- **(검토의견)** 금융소비자들이 일상에서 마주할 가능성이 있는 주요 사건과 대응 요령을 알기 쉽게 정리해서 안내할 필요가 있으며, 금융회사의 대응 매뉴얼도 필요시 보완하는 방안 검토

## 7] 채무자 마음회복 프로그램 필요성 건의

- **(건의사항)** G씨는 채무조정 제도가 금융조건 조정을 중심으로 운영되고 있는데, 신청자의 원활한 재기를 지원하기 위해서는 정서·심리 회복 지원을 연계할 필요성을 제안
- **(검토의견)** 신용회복위원회는 지난해 말부터 채무조정제도와 연계한 심리상담 프로그램(마음돌봄 상담서비스)\*을 도입하였으며, 채무조정은 궁극적으로 채무자의 원활한 경제활동을 돕는 것이 궁극적 목표로 채무조정과 자활, 복지, 심리 등 필요한 접점을 찾아 연계하는 방안을 지속적으로 검토할 계획

\* 채무조정이용자 신청시 심리상담 전문기관에서 전화상담을 통해 심리상태를 익히고 필요시 전문가 연계

## 8] 고령층 등의 금융접근성 강화

- **(건의사항)** H씨는 거동이 불편한 고령층과 디지털 기기 사용에 익숙하지 않은 사람들은 비대면 금융거래가 불편하고, 금융기관 지점 폐쇄 등으로 인해 금융 서비스 이용에 어려움이 있어 대안을 마련해 줄 것을 요청
- **(검토의견)** 은행 지점 축소에 따른 금융소비자 불편을 완화하기 위해 점포폐쇄 절차 개선 및 대체수단 마련 등을 주요 내용으로 하는 ‘은행 점포폐쇄 대응 방안’을 마련하였으며, 어르신 등을 대상으로 찾아가는 금융교육 및 금융상담 프로그램 제공을 지속적으로 활성화해 나갈 계획