



금융소비자보호 전문 감독기관의 설립 필요성

金 炳 淵 (先任研究委員, 3705-6266)

금융감독기능에서 소비자보호의 비중이 더욱 커져 가고 있고 보호 수준을 신속하게 제고할 필요성이 증대함에 따라 금융소비자보호 전문 감독기관의 설립 필요성이 대두되고 있음. 그러나 설립에 따른 부작용을 방지할 수 있는 제도적 장치 마련이 필요하며 신설기관의 업무수행이 차질 없이 이루어질 수 있도록 감독기관간 업무 조정 및 법체계의 재정비가 이루어져야 함.

- 최근 미국의 오바마행정부는 소비자금융 보호감독청을 설립하기 위한 입법작업을 서두르고 있는데 이는 금융소비자를 보호하기 위해서는 전문감독기관이 필요하다는 인식에 기초함(주간금융브리프(제18권 27호) 참조).
 - 캐나다에서는 이미 기존의 건전성중심의 감독기능에 익숙해 온 감독기관과는 차별화된 새로운 소비자보호기관을 설립 운영 중
- 최근 금융환경의 변화에 따라 금융상품이 복잡해지고 다양화되면서 소비자피해가 발생할 가능성이 높아지게 되자 각국의 금융감독기능에서 건전성감독보다 소비자보호의 비중이 더욱 커져 가고 있으며 급기야는 독립된 금융소비자보호 감독기관의 필요성마저 대두되고 있음.
 - 금융소비자보호를 위해서는 불공정거래의 시정뿐만 아니라 금융소비자교육을 통한 소비자역량의 강화가 필요하며 또한 강력한 소비자 피해구제 전담기관이 필요하게 됨.
 - 아울러 기존 감독체제에서는 한정된 감독자원 배분에 있어서 금융소비자보호감독이 후순위로 밀려나기 쉬우며 감독기구구성원의 역량 및 전문성이 소비자보호에 부적절할 가능성
- 우리나라와 같이 금융소비자 보호체제가 미비한 상태에서 단기간에 금융소비자보호 활동을 높은 수준으로 끌어올리기 위해서는 독립된 금융소비자보호 감독기관 설립이 요구됨.
 - 즉, 법체계 재정비, 금융소비자보호이념의 재정립, 금융기관 관행 및 인식 변화 유도뿐만 아니라 소비자역량의 대폭 강화 등 갖가지 난제를 효과적으로 추진할 수 있는 체



제가 요구됨.

- 특히, 기존 감독기관의 권위적인 명칭 및 이미지와는 달리 소비자가 보다 친근하게 다가갈 수 있는 새로운 명칭 및 이미지 창출에 효과적
- 아울러 소비자친화적인 방향으로 업무관행 및 조직문화의 쇄신을 촉진함으로써 금융 소비자의 소비자보호체제에 대한 친숙성, 인지도 및 접근성을 제고하기에 용이
- 조직이론상으로도 추구가치, 생산기술 및 조직문화가 다를 경우 조직분화가 바람직함.

■ 그러나 금융소비자보호 감독기관의 설립에 따른 비용 및 부작용도 만만한 것이 아닐 수 있는 만큼 이의 장점 및 단점을 면밀하게 검토하여야 할 것임.

- 금융소비자보호 감독기관 설립의 장점으로는 소비자보호에 보다 많은 자원을 배분할 수 있고 아울러 소비자교육을 효과적으로 수행할 수 있는 인적 구성 및 조직체계를 갖출 수 있다는 점 등이 지적되고 있음.
- 그러나 단점으로 거론되고 있는 중복 규제 및 혁신성 저해 등의 부작용은 이를 방지하는 제도적 장치를 설립법 등에 마련한다면 어렵지 않게 극복될 수 있을 것으로 판단

〈표〉 금융소비자보호 감독기관의 장점 및 단점

| 장점으로 기대되는 사항 | 단점으로 지적되는 사항 |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - 소비자보호에 많은 감독자원의 배분이 가능 - 소비자역량강화를 위한 교육을 효과적으로 수행 - 소비자의 감독기관에 대한 친숙성, 인지도, 접근성을 보다 높일 수 있음. - 금융소비자보호에 역량 및 전문성 보유 - 강력한 소비자 피해구제 역할 담당 가능 - 업권별로 형평성 및 일관성 있는 법 및 감독규정 적용 가능 - 금융소비자보호를 위한 전문 연구프로젝트 수행 용이 - 소비자에 대한 홍보활동이 보다 용이 | <ul style="list-style-type: none"> - 추가 비용 부담 필요 - 금융기관에 대한 중복규제, 옥상옥이 될 가능성 - 금융기관의 혁신성을 저해할 가능성 |

■ 아울러, 신설되는 금융소비자보호 감독기관이 차질 없이 업무를 수행할 수 있도록 감독기관간 업무조정 및 법체계의 재정비가 이루어져야 할 것임.

- 금융감독원, 공정거래위원회, 소비자보호원의 업무 중 금융소비자보호에 관한 사항은 신설되는 금융소비자보호 감독기관에 이관되어야 하며 이를 위해서는 관련 법령의 개정이 수반되어야 할 것임.
- 각 업법의 감독규정에 있는 소비자보호조항은 일괄적으로 금융소비자보호 감독기관설립법의 감독규정으로 통합될 수 있도록 하여야 함.
- 각 업권간에 일관성이 있는 법적용이 이루어질 수 있도록 법 및 감독규정의 재정비가 이루어져야 함. **KIF**