

모범기준 준수를 통한 소비자 권익보호 강화

(소비자보호부)

□ 추진 배경 및 문제점

- 공사는 「금융소비자보호 모범기준」(이하 “모범기준”)을 일부 준수하여 소비자보호부를 신설(‘14년)하였으나, 실질적인 소비자 보호를 위해 모범기준에 따른 제도의 정비가 추가로 필요하였음
- 이미 모범기준을 도입하여 운영 중인 민간 금융기관과 공사는 업무특성상 차이가 있어, 공사만의 규정을 제정하는데 난항

□ 내용

- 소비자 권익증진을 위해 소비자 보호체계를 정비하고, 주관 부서의 실행력 제고 도모를 위해 관련 규정을 제정

□ 추진실적

- 「주택금융소비자보호규정」 및 「민원사무처리기준」 제정(‘15.7.1일)
 - 주요 제정내용 : 1) 소비자보호에 필요한 기준 마련 및 절차 수립을 의무화, 2) 소비자보호위원회를 운영하여 소비자보호 정책 등에 대해 심의, 3) 소관부점장에게 소비자보호 활동 의무 부여, 4) 소비자 피해발생 시 보상체계에 대한 정비 등

□ 파급효과(성과)

- 금융공기업 중 선도적으로 소비자보호 방안을 자체 강구하여 소비자 보호에 앞장서는 등 소비자 권익을 강화

□ 추진근거

문서명	시행일자	문서번호
「주택금융소비자보호규정」 및 「민원사무처리기준」 시행	‘15.6.30	소비자보호부1819-0339