

보도시점 2024. 6. 3.(월) 조간 배포 2024. 5. 31. (금) 15:00

금융회사 등의 마케팅 연락을 보다 쉽고 편하게 차단할 수 있습니다.

- 금융권 두낫콜 시스템 확대 개편 -

- ① 금융권 두낫콜 시스템에 **대형 법인보험대리점(GA) 70개사**가 신규로 참여
- ② 두낫콜 등록 후에도 마케팅 연락이 오는 경우 **신고**할 수 있는 기능 신설
- ③ 두낫콜 등록 후 **‘마케팅 수신동의’**를 하는 경우, **문자메시지**를 통해 금융소비자에게 알리고, **다시 수신거부** 할 수 있는 방법을 **안내**

앞으로 금융회사 등의 마케팅 연락을 보다 쉽고 편하게 차단할 수 있게 된다. 금융당국은 금융업권과 협의하여 금융소비자가 금융회사 등의 마케팅 연락을 한 번의 클릭(one-click)으로 차단할 수 있는 금융권 두낫콜 시스템(www.donotcall.or.kr)을 확대 개편한다고 발표하였다.

은행, 보험사, 증권사, 카드사, 저축은행 등 12개 업권*은 은행연합회 주관으로 금융권 두낫콜 시스템을 구축('14.9월~)하여 금융소비자가 금융회사의 마케팅 목적 연락(전화, 문자)를 5년간 차단할 수 있도록 운영하고 있다. 한편 금융위원회는 '23.10월 금융소비자보호법 시행령을 개정하여 금융소비자가 금융회사등으로부터 금융상품을 소개하거나 권유할 목적으로 연락하는 것을 금지하도록 요구할 수 있는 권리를 신설하였으며(제21조의2 제1항), 소비자가 보다 쉽게 권리를 행사할 수 있도록 금융권 두낫콜 시스템 개선방안을 업계와 지속적으로 논의해왔다.

* 현행 두낫콜 참여 업권(12개) : 은행, 생보, 손보, 금투, 여신금융, 저축은행, 농·축협, 수협, 신협, 산림조합, 새마을금고, 우체국

< (참고) 금융소비자보호법상 연락금지요구권 관련 조항 >

- 제21조의2(방문판매 및 전화권유판매 관련 준수사항) ① 금융상품판매업자등은 서면, 전자 문서 또는 구두에 의한 방법으로 다음 각 호의 사항을 일반금융소비자에게 알려야 한다.
1. 일반금융소비자가 금융상품판매업자등에 대하여 금융상품을 소개하거나 계약 체결을 권유할 목적으로 본인에게 연락하는 것을 금지하도록 요구할 수 있다는 사항
 2. 제1호에 따른 권리의 행사방법 및 절차
- ② 금융상품판매업자등은 일반금융소비자가 제1항제1호의 요구를 하면 즉시 이에 따라야 한다.
- ④ 금융상품판매업자등은 대통령령으로 정하는 바에 따라 제2항에 따른 의무를 이행하기 위한 시스템을 갖추어야 한다.

< 두낫콜 관련 이용현황 >

□ 이용자수 추이

구분	'19년말	'20년말	'21년말	'22년말	'23년말
이용자 수	27,058명	31,809명	84,106명	341,875명	461,516명

□ 업권별 참여 금융회사 수(현재)

업권	은행	금융투자	생명보험	손해보험	저축은행	여신금융
금융회사 수	19개	42개	22개	17개	79개	25개

※ 농축협 조합, 수협중앙회, 신협중앙회, 산림조합중앙회, 새마을금고 중앙회, 우체국은 각 1개의 금융회사로 참여

첫째, 대형 법인보험대리점(GA) 70개사가 새로 두낫콜 시스템에 참여하여 소비자가 보험설계사 등의 마케팅 연락을 손쉽게 거부할 수 있게 된다. 현재 금융권 두낫콜 시스템에 참여하고 있는 12개 업권 외에도 소속 설계사 500인 이상인 대형 법인보험대리점이 새로 참여함에 따라 이에 소속된 보험설계사 등의 연락을 한 번에 거부할 수 있게 된다. 기존의 금융회사에 더해 금융상품판매대리·중개업자가 두낫콜 시스템에 처음으로 참여함에 따라 소비자의 평온한 일상을 보호할 수 있을 것으로 기대된다.

둘째, 두낫콜 시스템에 “신고기능”을 신설하여 두낫콜을 신청했음에도 마케팅 연락을 받은 경우, 이를 신고할 수 있게 된다. 금융소비자의 신고가 있는 경우 개별 금융회사 등은 사실관계를 확인하여 조치한 후 2주 이내에 소비자에게 처리 결과를 통지한다. 아울러 개별 금융회사 등은 신고사항의 처리결과에 대한 자체 점검을 통해 필요한 후속조치를 하는 등 두낫콜 시스템의 실효성 제고를 위한 노력을 지속할 계획이다.

셋째, 소비자가 두낫콜 신청 후 ‘마케팅 수신 동의’한 경우 안내를 강화한다. 원칙적으로 두낫콜 신청 후에 앱 설치나 금융상품 계약 과정에서 마케팅 연락에 동의하는 경우, 소비자의 최신 의사표시를 존중하여 마케팅 연락이 가능하다. 다만 이 과정에서 소비자가 의도치 않게 마케팅 연락에 동의하는 경우가 있을 수 있어, 앞으로는 문자메시지를 통해 마케팅 연락 수신동의 내역과 수신거부 방법을 별도로 안내하여 소비자 불편을 최소화할 예정이다. 또한 두낫콜 등록, 철회, 유효기간(5년) 임박 시에도 문자메시지로 안내*하여 연락금지요구 제도가 더욱 실효성을 가질 수 있도록 개선할 계획이다.

- * 두낫콜 등록시 : 신청내역, 소요기간, 철회방법, 신고방법 등
- 두낫콜 철회시 : 철회내역, 소요기간, 신고방법 등
- 유효기간 임박·만료시 : 만료 사실, 두낫콜 재신청 방법 등

이번 금융권 두낫콜 시스템 개편사항은 참여 금융회사 등의 전산 개발 후 8월 말부터 시행된다. 앞으로도 금융당국과 협회는 금융소비자들이 금융권 두낫콜을 더욱 편리하게 이용할 수 있도록 금융회사 참여를 확대하고, 기능 및 편의성을 지속적으로 개선하겠다고 밝혔다.



담당 부서 <총괄>	금융위원회 금융소비자정책과	책임자	과 장	김수호 (02-2100-2630)
		담당자	사무관	박성빈 (02-2100-2524)
<공동>	은행연합회 준법지원부	책임자	부 장	이광진 (02-3705-5390)
		담당자	과 장	김지연 (02-3705-5410)
<공동>	우정사업본부 예금사업과	책임자	과 장	양현철 (044-200-8480)
		담당자	사무관	신선교 (044-200-8491)
<공동>	금융투자협회 소비자보호부	책임자	부 장	김효실 (02-2003-9420)
		담당자	대 리	최지용 (02-2003-9427)
<공동>	생명보험협회 보험계약관리부	책임자	부 장	김희경 (02-2262-6658)
		담당자	팀 장	이동명 (02-2262-6553)
<공동>	손해보험협회 자율관리부	책임자	부 장	박기준 (02-3702-8610)
		담당자	팀 장	박민선 (02-3702-8619)
<공동>	저축은행중앙회 소비자보호부	책임자	부 장	양희경 (02-397-8680)
		담당자	과 장	장민찬 (02-397-8681)
<공동>	여신금융협회 소비자보호부	책임자	부 장	이경원 (02-2011-0742)
		담당자	팀 장	이진수 (02-2011-0647)
<공동>	농협중앙회 상호금융 수신지원부	책임자	부 장	류지민 (02-2080-3200)
		담당자	팀 장	노재택 (02-2080-2211)
<공동>	수협중앙회 상호금융본부 디지털금융팀	책임자	팀 장	박지현 (02-2240-2211)
		담당자	차 장	국대근 (02-2240-2221)
<공동>	신협중앙회 정보보호본부 개인신용정보팀	책임자	본부장	최병인 (042-720-1730)
		담당자	팀 장	빈현태 (042-720-1797)
<공동>	산림조합중앙회 상호금융수신부	책임자	부 장	이한범 (02-2434-7220)
		담당자	팀 장	강대민 (02-2434-7225)
<공동>	새마을금고중앙회 소비자보호부	책임자	부 장	박정훈 (02-2145-9195)
		담당자	대 리	정민국 (02-2145-9198)
<공동>	보험대리점협회 준법채널본부	책임자	본부장	손영훈 (02-2088-3482)
		담당자	과 장	안태현 (02-2088-3483)



더 아픈 환자에게 양보해 주셔서 감사합니다
가벼운 증상은 동네 병의원으로

