2013년 02월 15일 13-3(통권 78호)

연금시장리뷰

경제현안 동향: 국내외 경제 및 금융시장
산업 이슈: 물 산업 (운영) 시장 동향 및 사업 기회
경제 이슈: 아베노믹스가 국내경제에 미치는 영향과 시사점

퇴직연금 이슈: 최근의 금융소비자문제, 어떻게 보아야 하나?

세심록 나로호와 기업 생태계

Book Review 생각하지 않는 사람들(The Shallows)

본 자료는 기관 및 개인투자자를 위해 작성한 현대증권과 현대경제연구원이 공동발행하는 보고서로 퇴직연금 관련 이슈 및 경제현안에 대한 설명자료입니다. 본 보고서에 있는 내용을 인용 또는 전재하시기 위해서는 본 연구원의 허락을 얻어야 하며, 보고서 내용에 대한 문의는 우측으로 주시기 바랍니다.

현대증권 http://www.youfirst.co.kr
현대경제연구원 http://www.hri.co.kr

□ 동향: 국내외 경제 및 금융시장

○ 실물 동향: 국내 1인 가구 23% 넘어

– **통계청이 발표한 '한국의 사회동향 2012'에 따르면 국내 1인 가구는 1990년 9.0%에서 2010년 23.9%로 증가했고 2025년경에는 전체 가구의 31.1%에 달할 것으로 예측됨**

- **연령별:** 2010년 1인 가구는 20대, 30대, 70대 이상 연령대에서 각각 75만 가구 이상을 유지하며 18~9%대를 차지한 반면, 20대 미만은 1.2%로 가장 낮았음
- **지역별**: 도시지역에서는 미혼 1인 가구의 비율이 높았고 농촌에서는 65세 이상 노인 1인 가구의 비율이 높게 나타남

– 한편, 1인 가구는 일상적.재정적.심리적 세 차원의 사회적 지원 모두에서 2인 이상 가구에 비해 취약한 만큼, 이들을 지원할 수 있는 사회 안전망 구축이 시급한 상황임

○ 금융 동향: 급격한 엔화 절하와 북한 핵실험 등으로 국내 금융시장은 하락

–급격한 엔화 절하에 따른 국내 수출에 대한 우려와 북한 핵실험 등으로 지정학적 리스크 요인 등으로 국내 금융시장은 약세를 나타냄

- 국고채 3년물 금리는 1월 30일 2.78%에서 2월 12일 현재 2.71%로 0.07%p 하락
- 원/달러 환율은 엔화의 급격한 절하에 따른 국내 경제에 대한 우려 등으로 1월 30일 1,084.0원에서 2월 12일 현재 1,092.0원으로 8.0원 상승
- 코스피 지수는 국내 경제에 대한 우려로 외국인 투자자의 매도세가 이어지며 1월 30일 1,964.4에서 2월 12일 1,945.8로 18.6p 하락

<국내 주요 경제지표 추이>

구 분		2011			2012				2013	
		연간	3/4	4/4	1/4	2/4	3/4	4/4	1/30	2/12
실물지표	GDP성장률(%)	3.4	3.4	3.4	2.8	2.4	1.5	1.5	-	-
	산업생산(%)	7.2	5.3	5.3	4.2	1.5	0.3	1.2	1.2	-
	소비자물가(%)	4.2	4.2	4.8	3.0	2.4	2.4	1.7	1.4	1.5
	실업률(%)	3.4	3.0	3.1	3.8	3.3	3.0	2.8	2.9	3.4
	경상수지(억달러)	54.9	126.7	69.0	25.6	111.4	145.6	149.4	22.5	-
금융지표	국고채3년물(%)	3.68	3.41	3.60	3.45	3.39	2.88	2.81	2.78	2.71
	원/달러(원)	1,083.2	1,143.9	1,085.1	1,131.3	1,152.1	1132.9	1090.3	1,084.0	1,08
	코스피지수(P)	2,100.7	1,825.7	1,769.6	2014.0	1,854.0	1,900.5	1,997.1	1,964.4	1,96

주: 1) 실물지표는 전년동기대비 증감률임. 금융지표 중 국고채 3년물 금리와 원/달러 환율은 기간 중 평균값이며 코스피 지수는 기간말 기준임.
2) 실물지표 중 2012년 4/4분기 GDP성장률은 전망치며, 1월 30일은 12월, 2월 12일은 1월 수치임.

□ 물 산업 (운영) 시장 동향 및 사업 기회

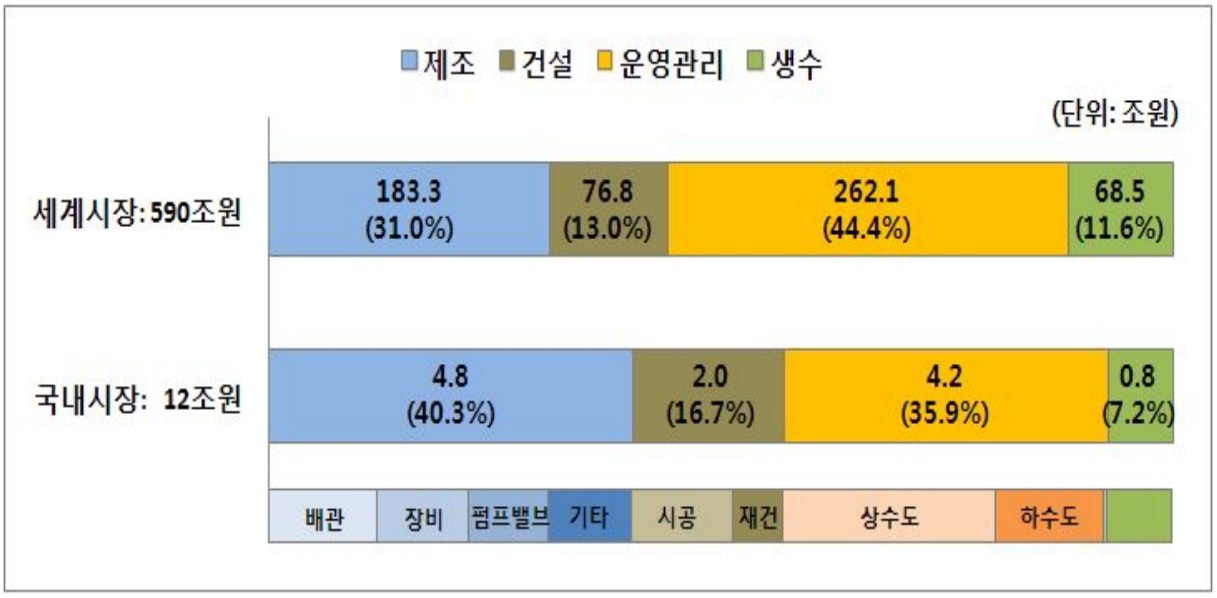
○ (개요) '물 산업'이란 각종 용수의 생산 및 공급, 하수와 폐수의 이송, 처리와 관련된 모든 산업을 의미

- 전 세계적인 수자원 부족 심화, 공공 서비스의 민영화 추세에 따라 물 산업은 당분간 빠른 성장이 예상
- 특히 운영관리(O&M) 부문은 제조, 건설부문에 비해 장기간 높은 수익을 안정적으로 얻을 수 있다는 장점을 가지고 있음

○ (시장 규모) 물 산업 세계시장은 5,075억달러(590조원), 국내시장은 12조원 규모

- 세계 운영관리 시장은 약 2,252억달러(262조원)로 전체의 44.4%를 차지
- 국내 운영관리 시장은 약 4.2조원으로 전체의 35.9%를 차지

< 세계 및 국내 물 산업의 시장 규모 (2010년 기준) >



자료: GWI 데이터를 현대경제연구원 재구성

○ (운영관리 시장 동향) 세계시장은 중동 및 동아시아 지역이 빠른 성장, 국내시장은 하수도 운영관리 부문에서 민간 기업의 참여가 활발

- 중동 지역은 오일 달러를 이용한 상하수도 운영관리 서비스의 민영화가 빠르게 진행 중으로 성장률이 가장 높은 지역

- 동아시아 지역은 중국을 중심으로 민간 기업의 상하수도 운영관리 사업 진출 기회가 증가하면서 시장 규모가 크게 확대
- 국내 상수도 운영 부문은 민영화가 이루어지지 않아 기본적으로 수자원공사가 독점하는 구조이며 시설 유지보수 사업에 일부 민간 기업이 참여
- 국내 하수도 운영 부문은 코오롱워터&에너지, TSK워터, 수자원기술(주), 하이엔텍, 삼천리&바이오 등 상위 5개 기업의 매출액이 29%를 차지

<지역별민영상수도운영시장성장성>

(단위: 억달러)

	2007	2016	연평균 성장률
중동/북아프리카	16	69	17.6%
동아시아/태평양	29	103	15.1%
동유럽/중앙아시아	9	16	6.6%
남아메리카	25	38	4.8%
북아메리카	45	56	2.5%
서유럽	120	140	1.7%

자료: GWI (2011)

<지역별민영하수도운영시장성장성>

(단위: 억달러)

	2007	2016	연평균 성장률
중동/북아프리카	1	9	27.7%
동아시아/태평양	22	60	11.8%
동유럽/중앙아시아	2	5	10.7%
남아메리카	14	20	4.0%
북아메리카	19	26	3.5%
서유럽	94	111	1.9%

자료: GWI (2011)

○ (사업 기회) 산업단지 건설 및 운영 경험을 바탕으로 인수합병(M&A)을 통해 국내 상하수도 운영관리 사업에 진출

- 국내 시장에서 기술과 경험을 축적한 뒤 해외 현지 기업과 조인트 벤처를 설립하는 방식으로 해외 상하수도 운영관리 사업에 진출
- 장기적으로는 물 산업, 신재생 에너지, 자원 재활용(에코 리사이클) 등을 포괄하는 자원·에너지 사업 포트폴리오 구축

□ 경제 이슈: 아베노믹스가 국내경제에 미치는 영향과 시사점
- 환율, 경상수지, 산업경쟁력 모두 문제다!

○ 아베노믹스의 주요 내용과 전망

- 디플레이션과 경기 침체 장기화로 잃어버린 20년을 경험하고 있는 일본이 아베노믹스의 등장으로 경제 회생 기대감이 고조되고 있다. 아베노믹스란 무제한 금융완화, 강력한 경기대책, 규제개혁을 통해 디플레이션과 엔고에서 탈출하여 일본경제를 성장궤도로 환원시키는 것으로 아베내각의 일본경제재생전략이라 할 수 있다. 이를 위해 아베노믹스는 2%의 물가 상승률과 명목 3% 성장을 제시하고, 이의 달성을 위해 각종 정책을 쏟아내고 있다. 제로금리 유지와 매월 13조 엔 규모의 자산 매입 등 무제한 금융완화 정책, 약 13.1조 엔의 추경 편성 등 강력한 경기대책 추진하고 있는 것이다. 아베노믹스로 일본경제는 엔저 기반의 경기 회복세가 나타날 전망이다. 하지만 구조조정 지연에 의한 장기금리 상승, 엔저 효과의 시차 발생, 인위적인 엔저 유도에 의한 대외마찰 심화와 같은 부작용도 발생하여 아베노믹스 목표 달성은 어려울 것으로 예상된다. 엔/달러 환율은 연평균 80엔대 후반으로, 기대 수준인 90~95엔대에는 못 미칠 것으로 보인다. GDP 디플레이터도 마이너스 수준을 유지할 가능성이 크며, 경제성장률도 2% 내외 수준으로 전망된다.

○ 한국경제에 미치는 영향

- 아베노믹스는 단기적으로 수출 및 경상수지 악화를 초래하여 경기 회복의 걸림돌로 작용할 것으로 보일 뿐 아니라 중장기적으로도 대일 산업경쟁력 약화로 국내 산업의 글로벌 시장 경쟁력 하락을 유발할 것으로 우려된다. 첫째, 대폭적인 수출 감소가 우려된다. 원/엔 환율 1% 하락 시 국내 총수출은 0.92% 감소하는 것으로 추정됨에 따라 일본정부의 연평균 엔/달러 환율 변동 기대치인 7% 정도만 원/엔 환율이 하락할 경우, 국내 총수출은 6% 이상 감소할 가능성이 있다. 둘째, 원/엔 환율 상승으로 일본인 한국 관광객 감소 및 국내 소비 감소는 물론 한국인 일본 관광객 증가 및 국내 소비 유출로 경상수지와 국내 경기에 부정적인 영향을 미칠 것이다. 지난 2012년 10월 이후 원/엔 환율 하락으로 전년동월대비 일본

관광객 수가 4개월 연속 감소한 반면, 한국의 일본 관광객 수는 10개월 연속 증가하였다. 만약, 2013년에 일본인 관광객 수가 지난 4개월 동안의 감소 폭만큼 축소될 경우, 약 7억 달러의 관광수입 손실이 발생될 것이며, 한국인 일본 관광객 수도 동일한 수준으로 증가하면 약 3억 달러의 관광 지출이 예상된다. 이로 인해 총 10억 달러의 관광수지 손실이 예상되는데, 이는 2012년 국내 경상수지 432.5억 달러의 약 2.3% 수준이다. 셋째, 중장기적으로는 미국, 중국, EU 시장 내 주력 수출 상품 경쟁이 심화될 것이다. 주요 수출 산업별 비교우위지수(CA; Comparative Advantage)분석 결과 미국 시장에서는 기계, 자동차, 정밀기기 부문은 한국의 비교열위가 심화될 우려가 있으며, IT부문은 격차가 축소되면서 경쟁이 치열해질 것이다. 중국시장에서는 일본의 철강, 기계, 자동차 부문에서 일본의 비교우위가 더욱 확대될 것으로 보이며, 조선, IT, 정밀기기는 양국 간 격차가 축소되면서 경쟁이 심화될 것으로 우려된다. EU 시장에서도 철강제품, 기계, IT, 자동차 분야에서의 대일 비교열위 상태가 심화될 우려가 있으며, 정밀기기는 양국간 시장 경합이 가속화될 것이다.

○ 시사점

- 아베노믹스로 인해 추세적인 엔저 현상과 일본의 중장기적인 산업경쟁력 회복이 예상되는 만큼 이에 대한 적절한 대응이 필요하다. 우선, 엔/달러 환율의 추세적인 상승에 대한 종합적인 대응 전략이 모색이 시급하다. 다음으로, 국내 산업의 수출경쟁력 제고와 기업 경영 여건 개선이 필요하다. 또, 환경, 에너지, 인프라 등 대규모 복합형 산업의 수출 산업화를 촉진해야 한다. 마지막으로 국가 차원의 중장기 산업경쟁력 강화 대책 마련 등 중장기적인 일본의 산업경쟁력 회복에 대응할 수 있는 전략을 수립해야 한다.

현대경제연구원 경제연구본부 이부형 수석연구위원 (02-2072-6306, leebuh@hri.co.kr)
정민 선임연구원 (02-2072-6220, chungm@hri.co.kr)

□ 이슈 : 최근의 금융소비자문제, 어떻게 보아야 하나?

최근 세계적인 금융위기를 경험하면서 금융의 문제가 개인뿐만 아니라 국가, 세계의 안정을 흔들 수 잇다는 직간접의 경험을 하고 있다. 개인적으로 보면, 이제 금융의 이용이 일상의 전자제품의 활용처럼 가까이 있는 유무형의 생활상품이라고도 할 수 있다.

이렇게 살아가는데 중요한 필수품이 되었음에도 불구하고, 개인은 물론 국가들조차도 상당부분을 주체적으로 판단하기 보다는 전문가라는 집단이나 금융사에 맡길 수 밖에 없다는 인식에서 벗어나지 못했다. 그런 과정에서 나타난 최근의 국내외 금융사태는 우리에게 큰 교훈을 줌과 동시에 불신을 갖게 하는 결정적 계기가 되기에 충분했다고 본다.

안전하고 공정한 금융상품이라 믿고 이용한 금융상품이 큰 손실을 안겨 주는 등 자신의 재산이 한 순간에 없어지는 상황을 맞이하게 된 것이다. 다수가 동시에 당하는 금융피해 사례는 사회적 분노로 까지 발전되는 단계에 이르렀다.

최근 발생한 여러 형태의 국내외 금융쇼크는 개인 전반에도 영향을 주어 개별 금융소비자들의 불만과 민원, 보상을 요구하는 목소리가 높아졌고 어려운 경제여건과 맞물려 피해소비자들의 집단화 경향도 나타나고 있다.

금융상품 판매시장에서 판매자인 금융사 직원과 고객 모두 정확히 이해하지 못한 상태로 거래가 이루어지는 경우도 흔하게 경험하고 있다. 이로 인해 개인, 기업을 파산시키는 경우도 적지 않았다. 이 문제에 대해 금융권은 책임을 면할 길이 없다고 볼 수도 있다. 충분한 설명, 위험 고지, 거래상대방에 대한 판매상품이 적합한 것인지, 적정한 상품인가를 고려한 권유보다는 자신들의 판매수익 극대화가 이러한 소비자피해 원인의 하나라는 것을 부정할 수 없기 때문이다.

금융과 공학의 결합을 통한 새로운 금융공학 융합상품에서 새롭게 부각되는 것이 금융소비자 문제이다. 이러한 문제를 인식하기 시작한 금융당국과 금융사는 문제를 해결하려는 접근을 하고 있다. 다만 소비자의 기대와 수준, 속도감에서는 다소 멀다는 느낌도 갖고 있지만....

금융상품의 제조사이든, 감독자이든 금융사의 목적과 금융소비자의 목적을 조화시키려는 노력에 집중한다면, 현재의 많은 금융소비자 문제는 해소될 수 있다. 설령 문제가 발생된다 해도 양자가 조화의 관점에서 시각을 조정한다면 쉽게 해결될 수 있다. 하지만 현재 이러한 조정과 해결은 매우 부족한 실정이다. 피해의 목소리는 큰데 이를 인정하거나 동의에는 인색하다 보니, 서로가 대립하는 상황이 많아지고 있는 것이 현실이다.

이러한 금융상품 판매환경에서 금융소비자의 올바른 선택과 금융피해를 방지하는 지혜가 필요하다고 본다. 앞으로는 금융소비자를 위한 사전적 보호 활동이 무엇보다 중요하다고 본다. 피해발생 후 원상회복은 어렵다는 것은 누구나 알 것이다. 기존의 소비자보호 정책이 주로 사후적 활동에 치우친 면도 없지 않기 때문에, 이제는 보다 정교하고 선제적인 사전적 소비자보호 정책과 활동에 더 관심을 갖는 것이 진정한 금융소비자 보호가 될 것이다.

□ 최근의 금융소비자 동향

○ 금융소비자 개념 정의

- 금융서비스 거래에서의 소비자는 전문적 지식의 여부, 거래 금융상품의 유형, 거래 상대방에 따라 구체적으로 그 범주가 달라질 수 있음
- 소비자기본법 제 2 조는 소비자를 "사업자가 제공하는 물품 또는 용역을 소비생활을 위하여 사용하는 자 또는 생산활동을 위하여 사용하는 자로서 대통령령이 정하는 자를 말한다" 라고 정의함
- 이를 적용해 보면 금융소비자란 금융업자를 상대로 금융상품과 금융서비스를 구입한 소비자라고 할 수 있음
- 일반적인 소비자와 비교했을 때 금융소비자는 증권투자와 금융투자상품과 같은 금융거래에 있어서는 소비자가 구입한 상품을 전매할 수 있다는 점에서 차이가 존재
- 이 경우 금융소비자는 물품 또는 용역의 최종소비자만이 아니라 투자자 또한 포함되는 것으로 볼 수 있음
- 금융소비자와 관련한 공통적인 문제점을 통일적으로 해결하고, 금융소비자보호 취지에 충실하기 위하여 예금자와 투자자, 보험계약자 그리고 대출채무자 등을 모두 포괄하는 공통개념이 필요
- 따라서 '금융업자와 금융상품계약을 체결하는 등 금융거래를 하는 모든 상대방' 이라는 넓은 의미의 금융소비자를 정의할 수 있을 것임

○ 금융소비자 보호의 필요성

- 일반적인 거래는 원칙적으로 자신의 책임과 판단 하에 이루어져야 한다는 '자기책임의 원칙'이 확립되어 있음
- 금융상품 거래 역시 금융소비자 스스로 그 결과에 책임을 져야 한다는 자기책임의 원칙을 그 기반으로 하고 있음
- 하지만 자기책임의 원칙이 적용되기 위해서는 거래 당사자의 대등한 지위가 전제되어야 함
- 금융상품의 경우, 그 복잡성과 전문성 때문에 그 리스크를 파악하기가 매우 어려운 측면이 존재함
- 금융소비자가 공급자와의 사이에서 정보의 비대칭성 등에 의해 불리한 지위에 있는 것이 현실임을 감안할 때, 금융소비자의 권리 보호를 위한 장치가 필요한 상황임

□ 금융소비자 보호 관련 주요 선진국 변화

○ 주요 국가 동향

- 2008 년 최초의 세계적인 금융 위기를 계기로 금융선진국(미국, EU, 영국, 호주) 중심으로 금융사의 규제와 감독 측면에서 금융사의 건전성, 금융소비자의 보호를 균형 있게 금융정책을 수행해 오지 못해 왔던 것을 반성함□
- 대출 등 분야에서 금융소비자를 보호, 강화하기 위한 약탈적 대출 방지, 연방 차원의 규제 책임 대출, 책임 차입을 강조하는 금융소비자보호법 발효 등 대책 제시함
- 공정대출 개념 확산, 신용등급을 초과한 이자율 부과, 약탈적 대출 (부채의 늪), 정보의 대칭, 적합성, 비차별적 대출 등을 새롭게 인식하고 감독 강화하는 추세임

○ 최근 미국의 금융감독체계 개편 요약

금융안정감독위원(FSOC) 설치

- 경제시스템 상황 상시 모니터링 , 조정 및 감독 강화

금융소비자보호원(FRB) 설치

- 금융소비자 보호 동향, FRB 내 독립기관으로 설치 운영

은행지주사 규제·감독 강화

- 엄격한 자본금 적립의무, 레버리지 한도 등 규제 강화

○ 최근 영국의 금융감독체계 개편 요약

□ 대출의 새 개념, 공정대출

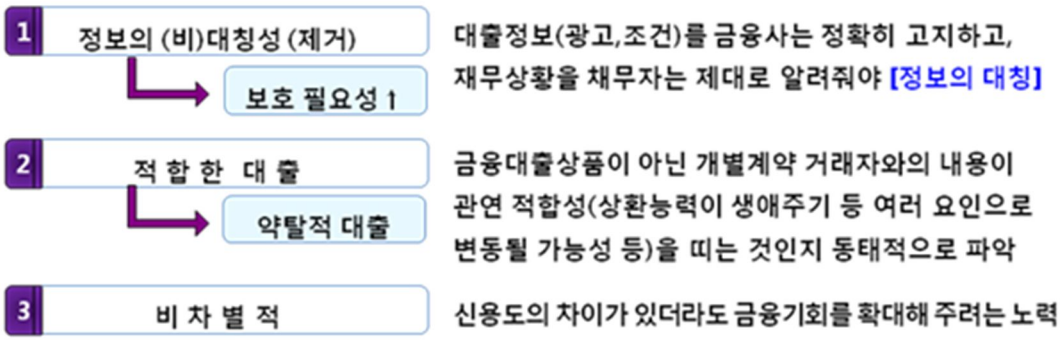
○ 불공정한 대출, 약탈적 대출의 이해?

- 신용등급 차이가 있다고 → 등급간 과도한 이자율 차이를 두어 금융사의 이익을 극대화하려는 행위
- 차주의 상환능력을 초과하는 부채를 지게 하여 부채의 늪에 빠지게 방조하는 영업행위,
- 담보자산을 잃게 하거나 신용불량으로 내몰리게 하여 금융기회 박탈
- 차주에게 부적합한 대출을 권유하여 실행케 한 경우

약탈적 대출

□

○ 대출 새 개념, 공정대출의 주요 조건은?



○ 공정한 대출 영업원칙

- 영국의 예를 기준으로 국내에 적용해 본다면,
  - 차입자가 지속적 상환의무를 이행 가능한가를 합리적으로 판단하는 것
  - 차입자가 대출의 주요 특징을 이해, 선택했는지를 제대로 파악
  - 차입자의 상환 상황을 모니터하고, 곤경 시 도움을 제공하려는 배려가 있어야 하고
  - 차입자를 공정하게 대우하고, 곤경 시 관용적으로 처우하려는 자세
  - 대출 정보교환의 투명성, 주요 대출조건 고지, 명시하고 대출자 입장에서 판단
  - 경매 등의 법적 조치를 과잉 대응하지 않고, 최후의 수단으로 적용한다는 원칙

□ 최근 국내 금융소비자보호 동향

○ 금융소비자 보호문제 발생 원인

- 상품 인증, 검증의 미비
  - 금융상품의 복잡화, 융합화 추세에서 감독당국의 상품인가시 금융소비자들을 고려한 검증 부족,
  - 법적, 도덕적, 윤리적 관점에서 충분한 검토 미흡
- 시장 검증의 허술한 관리
  - 판매의 불완전성, 대출의 약탈적 진행 및 적합성 원칙이 적용되지 않은 금융상품 판매행위, 금융거래 계약서의 불충분한 설명과 이해부족, 핵심 비교공시, 상품안내 미비 등 허술한 판매행위에 대한 지속적 시장감시에 대한 인식 부족

○ 금융소비자 보호 부실 요인

- 금융회사의 실적, 수익위주 목표 설정
- 공격적 판매 행위
- 직원의 실적 압박 스트레스
- 금융사의 형식적 위험 고지에 의한 영업추구
- 감독당국, 정부, 공공기관 등의 각종 민원이 금융회사로 회귀하여 처리
- 민원이 제기되면 행당 직원에 직접 해결 독려하는 풍토
- 잘못이 있는지 없는가를 판단하기 보다 법원 판결 없는 피해보상을 하지 않으려는 금융사들의 행태

○ 최근 금융소비자의 민원제기 현황

- 최근 금융감독원에 제기된 금융민원을 보면 2011 년의 경우 전년대비 17.4%가 증가하였고 2012 년 3/4 분기 기준으로 전년대비 19% 증가하는 등 최근 들어 금융민원이 크게 증가하고 있음을 알 수 있음.

최근 금융감독원 금융민원 현황

단위: 건

구 분	'09 년	'10 년	'11 년	1~9 월	'12. 1~9 월	증 감	증감률
은행·비은행	31,236	27,760	39,998	27,339	32,770	5,431	20%
보 험	40,936	40,334	40,801	29,849	36,189	6,340	21%
금 융 투 자	4,654	4,075	3,932	3,051	2,749	- 302	-9.9%
금융민원 計	**76,826**	**72,169**	**84,731**	**60,239**	**71,708**	**11,469**	**19%**
(분 쟁 민 원)	(28,988)	(25,888)	(33,453)	(25,570)	(27,571)	(2,001)	(7.8%)

출처 : 금융감독원

○ 최근 주요 금융소비자 피해 사례

- 최근의 주요 금융소비자 피해로는 근저당 설정비의 소비자에 대한 전가, 저축은행의 불완전한 후순위채 판매, 펀드 및 키코 등 대규모 불완전판매, 금융사들의 펀드이자 편취, 금융사들의 이율담합(생보사 공시이율 담합 등), 은행을 비롯한 전 대출기관의 대출자에 대한 부당한 이율적용 등 열거하기 어려울 정도임
- 특히 근저당권 설정비 전가 문제는 이미 10 여년 전부터 지적되어 왔던 문제로 감사원, 국민권익위, 공정위 등 국가기관이 시정하라고 했음에도 은행들이 이를 따르지 않았고, 금융당국 역시 이를 방관하거나 비호해왔다고 볼 수 있음
- 금융사들의 펀드이자 편취 문제는 그 동안에 충분히 문제점이 분명히 드러났음에도 금융당국은 아무런 조치를 취하지 않고 있음
- 감독당국은 실태 파악조차 제대로 하지 않고 문제점이 분명히 드러난 후에도, 오히려 은행 측의 입장을 고려한 유권해석으로 소비자권리 보호를 외면하고 있다는 인상을 주고 있음

○ 금융소비자 보호 영역은 어디까지? □

- 금융상품의 제조, 설계 단계에서부터 – 계약 만기 정산 단계 넘어 금융상품 설계 시 사전, 사후적 시점까지 금융소비자 보호를 고려해야 함
- 위법, 부당 권유 행위 근절
- 과다 수수료 부과를 지양하고 경쟁구조 도입
- 보이지 않는 판매 현장까지 금융소비자보호 영역으로 개념 확대
  - 금융상품의 위험 증가에 따른 금융분쟁의 증가
  - 비대칭 정보에 기인한 판매(우월적 정보, 자기책임)
  - 판매 현장의 금융사 직원과 금융소비자의 이해 상충 행위 증가
  - (금융사 직원은 수수료가 높은 상품을 권유하려는 경향과 소비자 이익 감소 등)

□ 향후 금융소비자 보호를 위한 논의 방향

○ 현재 금융감독원은 금융소비자보호 강화를 위해 금융소비자보호원이라는 별도의 조직체계로 금감원내에 설치, 운영해 오고 있음

○ 국내적으로는 저축은행 등의 금융사태, 국제적으로는 월가사태 등으로 크게 부각된 것이 금융소비자들의 피해였고 이에 대한 대책으로 금융소비자을 위한 보호가 필요하다는 인식이 크게 확산되면서 이러한 방안이 나오게 된 계기가 되었다고 봄

○ 지금까지 금융소비자 보호업무가 금융감독원의 비중 없는 분야로 유지되어 오면서 실질적으로 금융소비자 보호업무를 제대로 수행해오지 못했던 것도 사실임. 최근의 계속되는 저축은행 사태가 결정적인 계기가 되어 금융소비자 보호문제가 사회적, 정치적 문제로 크게 부각됨

○ 새 정부 출범과 함께 금융감독체계 개편에 대한 논의도 활발해지리라 예상됨. 또한 최근의 사회적 흐름이나 여론에 비추어 본다면, 기존의 금융소비자 보호장치를 강화할 수 밖에 없다고 보여짐

○ 금융소비자권리의 보호를 위하여 금융피해자의 입증책임의 완화나 소송제도 및 보상절차를 용이하게 하는 등의 법률적 보완과 함께 현 감독 시스템이 금융소비자를 위해 제대로 작동하도록 조정하여 소비자 구제의 실효성을 확보하는 것이 중요함

○ 다만 이와 관련되어 논의, 제기된 입법안들이 금융소비자 보호와 피해, 민원을 담아내기에는 인적, 조직적 측면 등에서 금융소비자의 기대에 다소 미흡하다고 보이기 때문에 충분한 논의가 필요한 시점

금융소비자원 원장 조남희 (02-786-3652, ficakr@gmail.com)

□ 洗 心 錄

□ 나로호와 기업 생태계

'자국 땅에서 자국 기술로 자국 위성'을 쏘아올린 '스페이스 클럽(Space Club)' 11번째 국가가 되었다. 역경을 거쳐 수차례의 발사 시도에서 성공을 이뤄낸 열정에 먼저 경의를 표한다. 발사지인 나로우주센터가 있는 외나로도에서 이름을 따 온 나로호. 정식 명칭은 KSLV-I(Korea Space Launch Vehicle-I)이며, 100kg급의 인공위성을 지구 저궤도에 진입시킬 수 있는 한국 최초의 우주 발사체다. 거대 과학기술의 집약체로 진일보된 우주 개발을 위한 기술과 경험을 확보했다는 데 의의를 두고 있다.

미지의 세계를 향한 인류의 도전과 노력이 계속되고 있다. 지구환경 변화에의 대응, 자원 확보는 물론 새로운 성장 동력원 발굴 등을 목적으로 우주, 해양, 극지 같은 미개척 분야를 극복하기 위한 기술 개발과 투자에 적극적이다. 세계 우주산업 규모는 3천억 달러에 달하고 있으며, 각국 정부는 많게는 GDP의 0.4%까지 관련 분야에 투자하고 있다. 해양은 지구 표면의 70% 이상을 점유하고 있는 광대한 공간으로 꾸준한 개척 대상이다. '유엔미래보고서2030'에 의하면 향후 북극은 빙하가 녹아 석유나 다른 자원이 개발되면서 다양한 산업 및 교역의 중심지가 될 것이라고 예측한다. 이처럼 인류는 지속가능성을 담보하기 위해 신천지 개척에 사활을 걸고 있다. 공동의 미래를 위한 소위 '뉴 프론티어(New Frontier)'의 확산이다.

기업 생태계도 마찬가지다. 산업구조는 갈수록 복잡해지고 있으며 업종 구분조차 모호해지고 있다. 시시각각 수많은 제품들이 생성되고 소멸된다. 요즘 기업들에게는 신성장동력 찾기가 우선 과제이다. 그래서 아직 시작되지 않고 아무도 보지 못한 블루오션은 여전히 유효하다. 경쟁에 의해 혼탁해지지 않은 새로운 분야를 말한다. 게임의 룰이 정해지지 않았기 때문에 무엇보다 선점이 중요하다. 이와 같은 시장은 창의를 기반으로 한 개척정신에 의해 얻어질 수 있으며 기회 또한 무한하다.

열정 없이 이루어진 위대한 것은 없다.

Nothing great in the world has been accomplished without passion.

- 게오르크 빌헬름(Georg Wilhelm)

☐ Book Review

☐ 도서 및 저자 소개

- **제목: 생각하지 않는 사람들(The Shallows)**
- **저자: 니콜라스 카(Nicholas Carr)**
  - · IT 전문가, 칼럼리스트, 경영컨설턴트
  - · '하버드 비즈니스 리뷰(HBR)' 편집장, 경영 컨설팅사 '머서(MERCER)' 대표 역임
  - · `IT Doesn't Matter'(HBR, 2003.5), `Is Google Making Us Stupid'(Atlantic, 2008) 등 IT기술의 영향 및 폐해에 대한 비판으로 주목받음

☐ 주요 내용

○ **"나는 종이 매체 또는 인터넷에서조차 장문의 기사를 읽는 능력을 완전히 잃어버렸다"**

- 인터넷 사이트와 서비스에 익숙해지고 의존하게 되면서 일상생활, 습관뿐만 아니라 뇌가 기능하는 방식이 변화
- 한 가지 일에 몇 분 이상 집중하지 못하게 되고 인터넷이 제공하는 방식으로 정보가 제공되기를 원하며 더 많은 정보가 주어질수록 더 허기를 느끼게 됨

○ **뇌의 가소성 : 뇌는 주어지는 임무에 따라 끊임없이 적응하며 변화**

- 인간의 뇌 세포는 사용할수록 더 커지고 발전하며, 사용하지 않으면 줄어들거나 사라져버림
- 정신적인 기술 연마를 멈출 경우 단지 그것을 잊어버리는 것이 아니라 이 기술을 담당하는 뇌 공간을 다른 기술이 차지하게 됨

○ **문자(알파벳)의 등장은 인류에게 더 많은 사고와 표현의 자유를 부여하였음**

- 알파벳이 등장한 이후 기호를 인식하는 데 더 적은 시간과 집중력이 요구되었고 개인의 생각과 주장을 표현하는데 더 많은 노력을 기울일 수 있게 됨
- 띄어쓰기, 활자, 종이, 책의 등장은 읽기의 대중화, 나아가 언어의 발전과 사고의 확장을 촉진

○ **인터넷 서핑, 검색, 스킵, 스캐닝하는 동안 이를 관장하는 신경회로는 강화되는 반면, 상대적으로 깊이 사고하고, 분석하고, 통찰하는 능력은 감소하고 있음**

- 인터넷은 우리가 필요한 모든 정보를 한꺼번에 모아 순식간에 제공해주기는 하지만 전체의 맥락이나 메시지를 파악하는 데는 큰 도움을 주지 못함
- 뇌는 깜빡이는 글과 사진, 동영상, 밑줄이 쳐진 하이퍼링크, 끊임없는 알림 메시지 등 인터넷에 산재해 있는 수많은 시각적 자극에 혹사당하면서 산만해짐
- 작업 기억의 용량을 초과하는 정보는 '인지 부하(cognitive load)'로 작용하여 뇌가 불필요한 정보와 필요한 정보를 구분하는데 지장을 초래

○ **일부 사람들이 독서를 촉진시킬 것이라고 주장하는 전자책도 실상은 인터넷에 가깝게 진화하고 있음**

- 대표적으로, 아마존의 킨들은 무선 인터넷 기능을 탑재하고 있어 블로그를 읽고, 구글을 검색하고, 음악을 듣고, 동영상을 시청할 수 있음
- 도서물은 긴 이야기에 집중할 수 없는 독자들에 맞춰 변화하고 있으며 문자메세지처럼 짧은 '휴대전화 소설', 2-3장씩 분리할 수 있는 '모듈형 책'이 등장
- 독서는 대중적인 것에서 소수 독서 계층의 것으로 회귀하고 있음

○ **기억의 아웃소싱 : 사고의 깊이가 더 얕아지는 이유**

- 지식이 필요할 때는 클릭 몇 번으로 해결할 수 있으며 우리는 더 이상 특정 지식을 암기하지 않아도 되는 시대에 살고 있음
- 사람들은 인간의 뇌가 '암기'의 부담으로부터 해방되어 더욱 고차원적인 사고에 더 많은 시간을 할애할 수 있게 되었다고 환호
- 하지만 기억을 아웃소싱 함으로써 실제로 우리는 기존의 기억과 새로운 정보를 연결시키고 새로운 정보로 통합하는 능력을 점점 잃어가고 있음

○ **인터넷과 컴퓨터 사용으로 인해 깊은 사고가 어려운 환경에 놓이더라도, 무엇에 관심을 기울일지, 경험에서 어떻게 의미를 얻을지 선택하는 것은 나 자신**

- 인간이 다른 동물들과 구별되는 특징 중 하나는 관심을 어디에 둘지 조정할 수 있다는 점
- '인간적'인 특징들(열정, 공감, 절망 등)은 상대적으로 느린 신경 처리 과정의 산물이며, 특정 사고에 있어서는 적절한 시간과 심사숙고의 과정을 거쳐야 함

HRI Leaders Forum

최고CEO와 으뜸 지성의 만남

HRI 리더스포럼은 CEO들을 위한 프리미엄급 최고경영자 포럼입니다.

[HRI리더스포럼 혜택]

- 경제·경영부터 인문사회에 걸친 다양한 주제강연
- CreativeTV(usociety.co.kr)VVIP멤버십 제공
- 경제·경영도서 베스트셀러 제공(年 12권)
- 최신 경제산업 동향자료
- 리더십교육프로그램 참여기회 마련
- 경제핫이슈분석 다운로드 서비스 제공

[연회비]

■ **1명** : 연100만원 ■ **3명** : 연200만원 ■ **5명** : 연300만원

일정 매월 넷째주 목요일 저녁 7시

장소 플라자호텔 22층 다이아몬드홀

시간 19:00~21:00(2h)

HRI리더스포럼에 지혜를 나눠준 연사

김난도 서울대 교수(대한민국소비트렌드의 최근 흐름과 시사점), 최재천 이화여대 교수(21세기 기업생태계와 지식의 통섭), 유홍준 명지대 교수(명작의 조건과 장인정신), 금난새 지휘자(하모니리더십), 김정운 명지대 교수(마음을 움직이는 힘)

HRI리더스포럼 사무국

· Tel. 02-2072-6246, 6247 · Fax. 02-2072-6249 · E-mail. forum@hri.co.kr

현대경제연구원
http://www.hri.co.kr