



보도	2026.5.19.(화) 석간	배포	2026.5.18.(월)
담당부서	소비자피해예방국	책임자	선임국장 임권순 (02-3145-8220)
	피해예방총괄팀	담당자	팀장 임재동 (02-3145-8222)

[「금융소비자보호 개선 로드맵」 추진 과제]
금융감독원, 제2차 소비자위험대응협의회 개최

1 협의회 개요

- (개요) '26.5.18.(월) 이찬진 금융감독원장은 제2차 소비자위험대응 협의회를 개최하여 금융소비자와 관련된 주요 현안 사항을 논의
 - 최근 국내 주식시장의 높은 변동성이 지속되며 금융권의 과당 경쟁 및 쏠림 등에 따른 소비자 피해가 우려되는 가운데,
 - 금융상품 권유 과정에서 발생가능한 위법·부당행위 등 소비자 위험요인을 선제적으로 점검하고 대응 방안을 심도깊게 논의하였음
 - 특히, 최근 소비자들의 관심이 급증하고 있는 레버리지 ETF와 관련한 시장전문가를 초빙하여 금융시장에 미치는 영향 및 소비자 위험요인 등을 함께 점검해보는 시간을 가졌음
- ※ 레버리지·인버스 ETF 투자시 음(-)의 복리효과, 운용상 리밸런싱의 중요성, 국내투자자의 ETF 투자행태 및 해외사례 등 논의

〈제2차 「소비자위험대응협의회」 개요〉

- ☑ (일시) '26.5.18.(월), 15시
- ☑ (장소) 금융감독원 본원 11층 대회의실
- ☑ (참석자) 금융감독원장(주재), 수석부원장, 은행·중소금융 부원장, 자본시장·회계 부원장, 금융소비자보호처장, 기타 주요임원 및 부서장 등
- ☑ (회의개요) 리스크 기반 소비자보호 감독체계* 구축을 위해 마련된 금융감독원 내 최고위급 협의 기구로 정례 운영 중
 - * 소비자 위험요인의 ①모니터링→②위험포착→③감독·검사→④시정·환류

2

주요 논의내용

가

AI모델 기반 사이버 위협 및 전산장애 관련

- **(위험요인)** 협의회는 최근 고성능 AI ‘미토스(Mythos)’ 발표(4.7.) 등을 계기로 AI를 악용한 사이버공격이 본격화될 것이라는 전망이 확산되는 가운데,
 - 고성능 AI 기반의 사이버공격으로 인한 금융회사의 정보보안 사고 및 그로 인한 금융소비자 피해 우려를 지적
 - 특히 신규 개발된 AI는 단기간 內 보안취약점 파악 및 동시다발적 공격이 가능함에 따라, 해킹사고 발생시 금융회사 핵심 업무(온라인 뱅킹 등) 중단 등에 따른 대규모 피해* 가능성도 제기

* 금융권은 ① 대규모 자금 집중, ② 높은 비대면 대고객 채널 의존도, ③ 공급망 의존도 증가(외부 SW, 오픈소스 활용) 등으로 AI 기반 사이버 공격의 표적이 될 가능성

- **(대응방향)** 협의회는 현행 보안체계가 고성능 AI를 통해 이루어지는 고도화·지능화된 사이버 공격에 효과적인 대응에 한계가 있을 수 있다는 점을 인식하고,
 - 관계기관 협력을 통해 금융권 특성이 반영된 AI 기반 사이버공격 대응 방안을 신속히 마련하는 한편,
 - 보안목적의 생성형 AI 활용 등을 통해 금융권 정보보호 체계를 고도화하는 방안을 강구토록 하였음
 - 아울러, 「사전예방적 디지털 리스크 감독방안(26.4.7.)」에 따른 금융권 보안인식 제고 및 선제적 위협관리 정착 등의 기존 과제도 차질 없이 이행하도록 하였음

- **(위험요인)** 협의회는 보험회사의 GA에 대한 판매 의존도가 심화* 되는 가운데 GA의 부실한 내부통제 등으로 인해

* GA 소속 설계사는 31.6만명으로 전체 설계사(54만명)의 약 59.2%(<25.12월말 기준>)

- GA가 불법 사금융에 가담하거나 각종 컨설팅(세무·회계·노무 등)을 빌미로 불필요한 보험가입을 유도하는 등 모집질서 문란행위로 인한 소비자 피해 가능성을 지적
- 한편, 보험금 부지급 등 관련 분쟁 증가로 '26.1분기 중 보험 분쟁민원 접수 건수가 전분기 대비 증가*하는 상황에 대한 우려도 제기되었음

* '25년 중 보험 분쟁민원 수용률은 45.1%로 전년(39.4%) 대비 개선(+5.7%p)

- **(대응방향)** 협의회는 GA의 불법·탈법행위를 유발하는 구조적 취약점에 대해 신속 정비하고, GA가 자율·권한에 걸맞는 책임성을 갖추도록 관련 규제 정비* 등을 당부하였음

* (예) GA의 컨설팅業 겸영금지 및 상호 규제 신설, GA(임직원 포함)의 제재회피 행위 엄단 등

- 또한, 최근의 민원 증가와 관련하여 분쟁적체 상위사 CCO·보상 담당 임원 등과의 면담(既 실시)을 통해
 - 보험사의 과도한 시책 자제 및 불완전판매 자체점검 강화, 분쟁 감축을 위한 전담직원(keyman) 지정 및 중장기전략 수립·이행을 지도하는 한편,
 - 사전예방적 소비자보호를 위해 보험금 심사기준 변경시 소비자 알릴의무 신설, 보험약관·상품설명서 개편, 소비자·보상부서의 KPI 개선 등의 제도개선도 병행해 나가도록 하였음

- **(위험요인)** 협의회는 단일종목 레버리지 ETF 출시('26.5.27.)를 앞두고, 과도한 자금쏠림*으로 인해 주식시장 변동성이 더욱 확대되는 과정에서 개인투자자의 손실 가능성을 우려

* '26년 1분기 증시 급등 과정에서 개인투자자 자금이 레버리지 ETF로 대거 유입되었으며, 주요 레버리지와 인버스 상품의 경우 일반주식 대비 매매회전율이 매우 높은 편

- 또한, 최근 증권사들의 해외주식 이벤트 시행 및 투자광고 등 영업행위 과정에서 소비자 보호 및 내부통제 미흡 사례*를 지적

* 증권사 KPI 등에 소비자 보호 관련 지표 설계가 미흡하거나 형식적으로 평가수행, 해외주식 관련 무분별한 이벤트 진행 및 사전 영향분석 소홀 등

- **(대응방향)** 협의회는 레버리지·인버스 ETF 관련 운용 현황, 괴리율 및 매매 동향을 모니터링하는 한편,

- 관련 투자자 유의 사항을 배포하고, 운용업계의 마케팅 현황을 점검하는 등 소비자 위험요인에 면밀히 대비*하도록 조치

* ① [소비자] 레버리지·인버스 ETF에 투자시 기본예탁금(천만원) 예치 및 사전교육(금융투자협회 학습시스템상 일반교육 1시간 + 심화교육 1시간)을 이수해야 함

② [금융회사] 소비자가 일반 ETF로 오인하는 일이 없도록 상품명 및 마케팅 과정에서 '단일종목' 및 '레버리지·인버스' 등 핵심위험을 명확하게 고지할 필요 등

- 아울러, 증권사의 해외주식 영업과 관련하여 KPI 내 다각적인 소비자 보호 관련 지표 발굴을 유도하고 이벤트·광고 관련 사전 내부통제 및 모니터링을 강화할 것을 주문하였음

- 한편, 내부통제 관련 우수·미흡사례를 CEO레터, 내부통제 워크숍 등을 통해 업계에 전파하여 자체적인 개선을 유도해 나가도록 하였음

- **(위험요인)** 최근 증시 변동성이 커진 혼란을 틈타 핀플루언서가 불공정거래를 주도*하거나, 부적절한 투자정보를 제공**하는 행태 등에 대한 우려가 지속 제기

* 본인이 선매수한 특정 종목을 이해관계 표시 없이 추천하여 주가 부양 후 차익실현

** 유사투자자문업 신고 없이 SNS 등을 통해 유료 구독자들에게 특정 종목 추천

- 또한, 투자자문업자가 비상장주식 투자 또는 공모주 청약대행을 미끼로 투자자를 모집하고 투자금을 회사 계좌로 수령하는 등의 불법행위*가 의심되는 등

* 자문사의 영업범위를 넘는 미인가 투자중개업인 동시에, 투자자 재산 보관 금지의무를 위반하는 불법행위에 해당할 소지

- 금융투자업을 영위하는 제도권 금융회사에서의 위법행위로 인한 소비자 피해 가능성도 제기

- **(대응방향)** 협의회는 증시 호황기에 편승하여 소비자를 현혹시키고 재산상의 피해를 입히는 행위에는 엄정 대응할 것임을 강조하면서

- 최근 구축하여 상시(24/365) 가동 중인 핀플루언서 AI 기반 모니터링 시스템을 통해 위법행위를 실시간으로 단속·적발하는 한편,

- 방미통위 등 유관기관과 협력하여 불법 금융광고 등을 신속히 차단·제재하는 원스톱 대응체계의 유기적 운영을 강조하였음

- 또한 투자자문업자의 불법행위에 대해서는 소비자경보를 발령하여 소비자들의 주의를 환기함과 더불어,

- 불법행위 징후가 높은 한계기업 상태의 자문사·운용사에 대하여는 검사를 실시하는 방안을 강구토록 하였음

- **(위험요인)** 협의회는 은행 및 상호금융권에서 제기된 소비자 불편 사항 및 불이익에 대하여도 심층 논의하여 대응 방안을 마련하였음
 - **(생계비 계좌개설 불편사항)** 현행 제도상 소비자가 한도제한계좌를 既 보유하였거나, 단기간에 다수계좌 개설, 사기이용계좌 등록시 생계비 계좌 개설이 제한*
 - * 압류금지생계비(250만원) 초과 입금시 전액 입금이 차단되어 급여 등을 수령하기에 곤란하다는 취지의 민원도 제기
 - **(중도해지시 불이익)** 일부 조합의 경우 예금상품 특성을 고려하지 않고 중도해지이율을 낮게 적용함에 따라 상호금융권 예금 중도해지이율이 他 업권 대비 낮아* 소비자 불이익 발생
 - * (예) 1년 만기 정기예금 가입 9개월 경과 후 해지 시 평균 약정이자율 대비 상호금융권은 40.9%, 은행권은 57.6% 저축은행은 63.0% 수준 지급
- **(대응방향)** 협의회는 생계비 계좌 관련하여 소비자 불편사항, 범죄 활용 가능성 등을 감안하여 계좌개설* 및 활용시 편의성을 제고 하는 한편,
 - * 한도제한계좌 추가 개설, 단기간 다수계좌 개설 등 검토
 - 중도해지이율과 관련하여도 업계 간담회(既 실시)를 통해 조합들의 중도해지이율이 상향될 수 있도록 협의하는 등
 - 소비자 편익 제고를 위한 제도 및 불합리한 관행 개선을 적극 추진해 나가도록 주문하였음

3

금감원장 발언 요지

- 이찬진 금융감독원장은 협의회를 통해 제기된 소비자 위협요인 및 금융시장 현안 사항에 대한 신속하고 효과적인 대응을 당부
 - 특히, 최근 AI 고도화로 인한 급격한 금융시장 환경변화에 적시 대응할 수 있도록 감독역량을 집중*하는 한편,
 - ※ 금융감독원은 ASAP(보이스피싱 정보공유·분석 AI 플랫폼) 사업 및 금융상품 광고 심의·FDS(이상금융거래탐지시스템)·핀플루언서 탐지시스템 고도화 등 업권별로 AI를 활용한 감독시스템 구축을 적극 추진 중
 - AI 활용의 편의성과 효율성만큼 그 위험성과 파급효과에 대해 경각심을 가지고 금융회사의 보안체계 개선을 적극적으로 이끌어야 할 필요가 있음을 강조
- 아울러 증시 변동성이 지속되는 상황에서 금융회사의 과도한 빚투 및 레버리지 투자를 부추기는 행위나,
 - 일부 핀플루언서 등의 자본시장 교란행위에 대해서도 높은 수준의 경각심을 가지고 대응할 것을 지시
 - 또한, 앞으로도 시의성 있는 금융 현안과 관련하여 시장전문가를 통해 금융 현장의 목소리를 청취하는 기회를 가질 것이라고 언급
- 한편, 보험권역에서 제기된 GA發 모집질서 문란행위에도 우려를 표명하며
 - GA의 내부통제 실태를 면밀히 점검하고 문제를 유발하는 영업 관행 및 제도상의 취약점 등을 신속히 개선하여 소비자 피해를 사전에 예방할 것을 당부
- 마지막으로, 고령자 및 치매노인 등 금융 취약계층에 대한 부당·불공정 행위 근절 및 금융 접근성 제고에도 지속적으로 힘쓸 것을 당부하며 회의를 마무리하였음

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다. (<http://www.fss.or.kr>)