

보도	2026.5.21.(목) 11:00	배포	2026.5.20.(수)		
담당부서	디지털금융총괄국 디지털금융총괄팀	책임자	국 장 이 석	(02-3145-7120)	
		담당자	부국장 손인호	(02-3145-7125)	
			선 임 윤용상	(02-3145-7123)	

디지털금융 이용자 보호를 위한 금융회사 CCO 간담회 개최

1 간담회 개요

- 금융감독원은 '26.5.21. (목) 디지털·IT부문 부원장보 주제로 업권별 금융협회 및 주요 금융회사의 소비자 보호 담당 임원 (CCO) 을 대상으로 '디지털금융 이용자 보호를 위한 간담회'를 개최하였음
 - 이번 간담회는 금융의 디지털화로 금융서비스 대부분이 IT 기반으로 제공되는 상황에서 디지털금융 이용자를 충실히 보호하기 위해서는 CISO, CTO 등 정보기술 부문 임원뿐만 아니라, CCO도 보다 적극적인 역할을 수행할 필요가 있다는 인식하에 마련한 것임
 - 이종오 디지털·IT부문 부원장보는 급변하는 디지털 환경에서 빈발하는 IT 사고 등에 따른 위험요인을 점검하고, CCO에게 사후적인 피해 구제는 물론, 사전 예방을 위해 서비스 개발 단계부터 이용자 보호에 문제가 없도록 능동적으로 노력해달라고 당부하였음

디지털금융 이용자 보호를 위한 CCO 간담회 개요

- ☑ **일 시** : '26. 5. 21. (목) 10:00 ~ 11:00
- ☑ **장 소** : 금융감독원 대회의실(9F)
- ☑ **참석자** : (금 감 원) 디지털·IT 부문 부원장보, 디지털금융총괄국장
 (금융협회) 은행연합회, 금융투자협회, 생명보험협회, 손해보험협회, 여신금융협회 소비자 보호 담당 임원
 (금융회사) 업권별 주요 금융회사 소비자 보호 담당 임원 (총 10社)

2 주요 논의 내용

(1) 최근 디지털 금융 위험 요인

□ 금융의 디지털 전환 가속, IT사고 빈발 등 금융환경의 급격한 변화로 **중전과는 다른 새로운 유형의 이용자 편의 침해요인**이 출현

① **(AI 편향·오류 위험)** AI 산출결과에 대한 낮은 설명 가능성*, 데이터 편향으로 인한 공정성 저하 및 오류 발생에 따른 신뢰성 훼손 위험

* 다차원 데이터의 패턴을 활용하는 AI 특성상 산출 결과에 대한 간단·명확한 설명이 곤란

▶ **(예시①)** 카드 한도를 산출하는 AI모델 개발시, 학습 데이터에 성별·직업 등에 따른 편향으로 인해 금융서비스 운영 과정에서 차별적 결과가 발생할 위험

▶ **(예시②)** 외국 OO항공사 챗봇 서비스가 고객에게 사실과 다른 환불 정책을 안내하여 고객이 소송을 제기하였으며 법원은 항공사에게 책임이 있다고 판결

▶ **(예시③)** 빅테크 A사에서 AI 기반의 채용 시스템 운영 결과 여성 지원자에 대한 평가결과가 일관되게 낮게 나오는 문제가 발견되어 관련 시스템 폐기

② **(선택권 제약 등 유도)** 알고리즘 기반 상품추천 서비스 동의, 챗봇 상담 등의 과정에서 이해상충, 인지상 한계* 등으로 이용자 선택권을 제한하거나 착오를 유도

* 많은 분량의 동의 메시지를 이해하기 어려운 레이아웃으로 한번에 제시하거나 빠른 가입을 유도하는 패턴을 적용하여 정확한 내용 확인 없는 동의를 유도

▶ **(예시①)** AI 상담원이 고객상담 전면에 배치되나, AI 상담원을 통해 소비자의 구체적·개별적인 사안 처리가 어렵고, 인간 상담원 연결이 어려워 문제해결 의지를 방해

▶ **(예시②)** 온라인 대출상품 판매중개업자의 대출상품 비교 추천시 이용자 대상 금리 기준이 아닌 자사 수수료 수입에 유리한 상품을 우선 추천토록 설계

③ **(디지털디바이드·금융소외)** 고령층·장애인 등 취약계층 중심으로 디지털 접근성 제한, 사기·데이터 악용 위험 증대 등 소외현상이 심화

▶ **(예시①)** 고령층, 시각장애자 등의 경우 비대면 거래시 제공되는 수수료 면제, 포인트 환불 등의 각종 혜택을 받지 못하고, 영업장 방문에 따른 높은 수수료를 부담

▶ **(예시②)** 음성변조, 딥페이크 영상 등을 활용한 보이스피싱 등으로 디지털·IT에 익숙하지 않은 고령층 등의 위험이 더욱 증가

④ (IT사고 책임 불명확·구제지연) IT업무의 연계성 확대로 해킹·정보유출·전산장애 등 발생시 책임소재 불명확, 피해구제 지연 등의 위험 상존

- ▶ (예시①) 랜섬웨어 공격으로 OO금융회사의 핵심 시스템이 마비되어 주요 금융업무가 중단되면서 그와 연계된 각종 일상적 거래에 연쇄적으로 차질(이용자 피해)이 발생
- ▶ (예시②) 대량의 정보유출 사고 발생시 2차 피해 예방을 위한 이용자 통지, 연계 서비스 차단, 정보 삭제 등의 조치 미흡과 보상기준 부재 및 구제 지연으로 이용자 불편 확대
- ▶ (예시③) 오픈API·클라우드 활용 등 여러 주체의 복합 시스템 위에서 서비스가 운영됨에 따라 특정 이벤트의 연쇄적 효과로 서비스 장애 등 피해 발생시 책임주체 불명확

(2) 이용자 보호 방안

□ 금융환경 변화와 IT사고 대응 과정에서 효율성 추구하고 기술적 대응만 고민할 것이 아니라 **CCO가 중심이 되어** 이용자 권익 보호 관점에서 적극적 대처가 필요

① (IT사고시 이용자 보호체계 점검) IT사고 발생시 기술적 복구外 이용자 통지 절차·대체수단 마련, 집단 민원 및 서비스* 적시 대응, 합리적인 피해 보상 기준·절차 수립 등 이용자 중심의 사고대응 체계 마련 및 전면 재점검

* 2차 피해 예방 등을 위한 서비스 해지·차단·정보삭제 등

- 특히, 제3자와의 디지털 업무 위탁·제휴 과정에서 이용자의 권익이 사각지대에 놓이지 않도록 책임관계를 명확히 반영

② (AI 영향평가 및 구제근거 마련) 금융서비스 생애주기별로 AI 알고리즘 도입시 이용자에게 미칠 영향(위험)을 사전 평가*하여 위험요인을 점검하는 한편, AI로 인한 피해 발생 등에 대한 취소·보상 근거 마련

* 도입 예정인 「금융분야 AI 위험관리 프레임워크(AI RMF)」에서는 AI 관련 위험이 소비자에 영향을 미치는 점을 감안하여 AI 거버넌스 등에서 소비자보호를 주요 축으로 관리

③ (포용적 금융환경 구축 유도) UX·UI 등에 소비자 의사결정 방해 요소 유무 점검·개선*, 인간 상담원 응대기회 보장, 고령층·장애인 등 금융취약 계층에 대한 접근성 및 보호장치 마련 등 디지털 환경의 포용성 확대

* 특히, 착오를 유도하는 교묘한 레이아웃이나 패턴 설계 등을 중점 개선

3 주요 당부사항

- 이종오 부원장보는 디지털·AI 혁신을 통해 금융의 생산성과 편익이 제고된 것은 사실이나, 이전에는 없던 새로운 이용자 불편 요인이 '성장통'으로 등장한 것도 부인할 수 없는 현실이므로
 - 금융의 '혁신'이 효율과 포용을 함께 안고 나아가는 **소비자 중심의 디지털 경영**으로 자리잡을 수 있도록 소비자보호 담당 임원이 회사 내에서 적극적인 조정자 역할을 담당해주시기를 당부하였음

4 참석자 발언 요지

- 빠른 혁신의 추진과 빈발하는 IT 사고 수습과정에서 이용자 권익 보호와 피해 최소화를 위해 많은 노력을 기울여왔음에도 여전히 일부 부족한 부분이 있다는 점에 대해 공감하였으며,
 - 금번 간담회에서 제시된 이용자 권익 침해요인들을 충분히 감안하여 향후 디지털 혁신 추진과 IT 사고 대응시 충실히 반영될 수 있도록 관련 부서와 적극 협의해나가겠다고 밝혔음

5 향후 계획

- 금융감독원은 향후에도 금융부문의 디지털 전환과 혁신 성장을 적극 지원하고, IT 리스크에 대한 사전예방적 감독 체계를 충실히 추진하는 한편,
 - 그 과정에서 발생할 수 있는 추가적인 이용자 권익 침해 요인도 발굴하여 각 금융업권에 대해 적극적인 대응을 요청할 계획임

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