

| | | | |
|-----------|----------------------------|-----------|---------------|
| 보도 | 2026.6.24.(수) 10:00 | 배포 | 2026.6.23.(화) |
|-----------|----------------------------|-----------|---------------|

| | | | | | |
|-------------|--------------------|------------|-----|-----|----------------|
| 담당부서 | 전자금융검사국 검사기획상시팀 | 책임자 | 국 장 | 심은섭 | (02-3145-7160) |
| | | 담당자 | 팀 장 | 이승훈 | (02-3145-7154) |

전산사고 예방 및 금융소비자 보호 강화를 위한 빅테크 계열 전자금융업자 CIO 간담회 개최

I 간담회 개요

- 최근 전자금융업을 영위하는 빅테크 계열 회사의 전산장애 사고가 잇따라 발생함에 따라 전자금융거래 안정성에 대한 시장의 우려가 커지고 있어,
 - 금융감독원은 '26.6.24일(수) 빅테크 계열 전자금융업자의 최고 정보책임자(CIO) 등과 간담회를 개최하였음
- 업계에서 사고 재발 방지를 위한 IT내부통제 개선 현황 및 계획을 발표하고 참석자들과 구체적인 이행방안에 대해 논의하였고,
 - 금융소비자 보호 및 시장 신뢰 회복을 위해서는 전자금융거래 안정성 확보를 위한 전사적 노력이 무엇보다 중요하다는 공감대를 형성

빅테크 계열 전자금융업자 CIO 간담회 개요

■ **일시 / 장소** : '26. 6. 24.(수) 10:00~11:00, 금융감독원 본원 회의실

■ **주요 참석자**

- (금 감 원) 이종오 디지털·IT 부원장보, 전자금융감독국, 전자금융검사국
- (전금업자) 빅테크 계열 전자금융업자 6개사* CIO, 감사담당자 등

* 네이버파이낸셜, 카카오, 카카오페이, 카카오모빌리티, 비바리퍼블리카, 토스페이먼츠

Ⅱ 간담회 논의 내용

1. 현 상황에 대한 평가

- 전자금융의 역할과 영향력이 갈수록 증대되는 가운데, 국민들의 일상 생활과 점점 밀접해지면서 안정적 운영 필요성도 한층 증대
 - 그러나, 빅테크 계열 회사조차 기본적 IT통제 미흡으로 장애가 지속 발생하고 있어 소비자 피해 및 서비스 품질 저하에 대한 우려 증가
 - 그간 금융서비스의 혁신과 성장에 주력해 왔으나 앞으로는 성장 규모에 걸맞는 수준의 IT안정성과 내부통제 체계를 갖출 필요

2. 업계의 IT내부통제 개선 노력

- 각 사는 전산사고 예방 및 전자금융거래 안정성·신뢰성 강화를 위해 다음과 같은 IT내부통제 개선 노력을 지속하겠다고 밝힘
 - ① 자체 IT리스크에 상응하는 견고한 IT내부통제 체계를 구축하고, 이를 바탕으로 IT감사 등 자율적인 통제활동을 적극 수행
 - ② 신규 기능 도입 및 업데이트 등 프로그램 변경 시 사전 영향 분석 및 충분한 테스트, 제3자 검증 등을 통해 프로그램 통제 강화
 - 대형 이벤트 및 신규 서비스 시행 시 예상 유입량을 사전에 분석하여 충분한 가용성 확보 여부를 점검
 - ③ 장애·오류 발생 등 이상징후를 조기 탐지하기 위해 전산시스템에 대한 실시간 모니터링을 강화하고,
 - 이벤트 실시에 따른 접속량 급증 등 시스템 사용량 급증 상황을 대비하여 긴급 전산자원 증설을 위한 비상대책을 수립

- ④ 전산장애 발생 시에도 핵심 서비스 유지 및 신속 복구가 이루어질 수 있도록 업무 지속성 확보 방안 재점검
 - 특히, 외부 연계 서비스, 원앱 구조 등으로 특정 플랫폼 장애가 전체 서비스나 계열사 등으로 확산되지 않도록 격리 체계 마련
- ⑤ 장애 발생 시 소비자에게 장애내용, 예상 복구시간 등을 신속히 안내하고, 대체수단 제공 등을 통해 거래 공백을 최소화
 - 피해 발생시 보상·소통체계 구축 등을 통해 소비자 피해 최소화

3. 주요 당부사항

- 이종오 디지털·IT 부원장보는 빅테크 계열 전자금융업자에 대해 IT 안정성 강화, 철저한 개인정보 관리, 적극적인 금융소비자 보호조치 등을 당부하였음
- ① 빅테크의 서비스가 국민의 일상과 밀접히 연결되어 있고 ‘돈’과 ‘정보’가 함께 이동하는 거래인 만큼, 전산사고로 대규모 불편 및 경제적 피해가 발생하지 않도록 철저한 예방 필요
 - 특히, 원앱 기반 서비스, 클라우드 등을 통한 외부 연계 환경으로 사고가 외부로 전이·확산될 수 있다는 점을 감안하여 전통 금융회사 이상의 IT 안정성 확보를 위한 전사적 노력 당부
- ② 국민 대다수가 이용하는 빅테크 플랫폼에는 방대한 개인정보가 집적되고 있으므로 정보 유출 방지를 위한 내부통제 및 개인정보 관리체계를 전면 재점검하고 미흡사항은 즉시 보완
- ③ 합리적인 피해보상 체계 마련 및 민원처리 등 금융소비자 대응을 강화하는 한편, 피해구제의 사각지대가 발생하지 않도록 가맹점 등 판매자에 대해서도 명확한 보상기준 수립·운영

Ⅲ 향후 계획

- 금융감독원은 전산사고 예방 및 금융소비자 피해 최소화를 위한 업계의 노력이 충실히 이행될 수 있도록 적극 지원하는 한편,
 - 전산장애 등 사고가 빈발하는 전자금융업자에 대해서는 현장점검 등을 통해 미흡사항을 근본적으로 개선·시정하도록 유도
 - 아울러, 기본적인 내부통제 미흡으로 발생하는 전산장애, 정보 유출 등 대형 전산사고에 대해서는 엄정하게 조치할 예정

[참고] '26년 중 빅테크 계열 회사의 주요 사고 사례

1] 계열사 서비스 포함 전체 서비스 중단('26.1월)

- 모든 가맹점에서 인증 서비스 응답이 필요한 결제·충전·송금 등 서비스가 약 30분간 중단되었으며, 원앱 내 계열 금융회사 서비스 이용도 불가
- 인증 서비스 요청을 받는 중계 서버에서 업데이트 프로그램 오류로 인해 네트워크 트래픽이 폭발적으로 증가하며 과부하가 발생한 데에 기인

2] 온·오프라인 결제 중단('26.2월)

- 포인트 적립 이벤트로 인한 DB서버 과부하로 주문서·결제 생성, 선불 현장 결제 등 주문·결제 서비스가 약 4시간 동안 중단
- 프로그램 변경 시 가용성 확보를 위한 성능검토 및 부하테스트를 실시하지 않음에 따라 이벤트 대상 가맹점 수가 급증하자 중계서버에 과부하 발생

3] 자금이체 중복출금('26.6월)

- 일부 고객이 설정해 둔 자동이체가 중복 실행되면서 동일금액이 두 번 출금
- 일괄작업(batch) 처리속도에 대한 성능관리를 수행하지 않은 상태로 일괄작업 동시실행 차단시간을 부적절하게 설정함에 따라 1차 자동이체 일괄작업이 완료되지 않은 상태에서 2차 일괄작업이 실행

4] 기타

- 일부 가맹점의 주문·결제가 10분 이상 중단
- 프로그램 변경 시 제3자 검증 누락, 충분한 사전 테스트 미실시 등 IT내부 통제 미흡으로 시스템 간 연동 오류나 DB 시스템 과부하가 발생하여 결제창 호출 실패 또는 처리 지연 초래

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