

금융소비자보호 정책평가위원회 운영방향

2026. 6.

금 융 위 원 회

1. 금융소비자보호 정책평가위원회 출범 배경

- 금융회사와 금융소비자 간의 정보력·자금력 격차를 보완하고자, 금융소비자 보호를 위한 제도적 기반 확충 노력을 지속 추진
 - 이는 소비자의 권익을 증진시키는 한편, 불완전 판매 등이 금융시스템의 리스크로 전이되는 것을 예방하는 측면에서 중요
- ⇒ 이 일환에서, 「금융소비자보호법」을 제정·시행(21~) 중이며, 이를 토대로 판매규제 등 다각적인 소비자 보호 조치 추진 중
- 다만, 위와 같은 지속적인 금융소비자 보호 정책에도 불구하고, 현장의 금융민원 및 분쟁은 지속적으로 증가*하는 추세
 - * (금융민원) '24년 116,338건 → '25년 128,419건 (10.4% 증가)
(금융분쟁) '24년 42,265건 → '25년 42,462건 (0.4% 증가)
 - 아울러, 「금융소비자보호법」은 금융소비자의 정책참여 권리를 명시*하고 있으나, 실제 소비자의 의견을 반영할 제도적 창구는 부족하다는 지적
 - * 금소법(§7)은 금융소비자의 기본적 권리로써 '금융소비생활에 영향을 주는 국가 및 지방자치단체의 정책에 대하여 의견을 반영시킬 권리'를 명시 중
- 이에, 금융소비자의 의견을 토대로 관련 정책을 객관적으로 평가하고 이를 다시 정책 과정에 환류하는 시스템 구축 필요
 - 정부도 금융소비자 권익 강화를 위한 제도 선진화의 일환으로 금융소비자 정책에 대한 평가체계 구축을 국정과제*에 반영
 - * 국정과제 66 內 "금융소비자보호 정책평가위원회 신설"

⇒ 금융소비자 정책에 대한 객관적인 평가 및 수요자 중심의 정책 마련을 위해 민·관 합동의 금융소비자보호 정책평가위원회 신설

2. 위원회 개요

□ **(설치 근거 및 목적)** 「금융소비자보호 정책평가위원회 설치 및 운영에 관한 규정」(이하 '운영규정', '25.12.17 시행)에 근거하여 설치

○ **(목적)** 금융소비자 정책에 대한 평가 및 발전방안 모색을 통한 금융소비자의 권익 보호와 증진 도모

◆ **제1조(목적)** 금융소비자보호 정책평가위원회는 금융소비자의 권익 보호와 증진을 위하여 금융소비자 정책을 평가하고 금융소비자 정책의 발전방안을 모색하는 것을 목적으로 한다.

□ **(구성)** 총 19명(당연직 공공위원 7, 위촉직 민간위원 12)의 위원으로 구성

○ **(공공: 7인)** 위원장 금융위 위원장, 재경부 제1차관, 중기부 제2차관, 공정위 부위원장, 금감원장, 서금원장, 예보 사장

○ **(민간: 12인)** 경제·소비자·법률 등 민간 전문가

* 임기는 2년 (1회에 한하여 연임 가능)

◆ **제3조(정책평가위원회의 구성과 위원임명)** ① 정책평가위원회는 위원장 1명을 포함하여 20인 이내로 구성하되, 이 중 과반수는 민간위원으로 한다.

□ **(본·소위원회)** 객관적이고 공정한 평가 및 효율적 위원회 운영을 위해 **본위원회**(전원)와 **소위원회**(민간위원)로 이원화

○ **(소위원회)** 정책에 대한 실제 평가 및 개선권고 의견 도출, 금융정책 추진 전 금융소비자 입장의 의견 제시

○ **(본위원회)** 평가대상 선정 및 평가에 대한 최종 심의·의결 수행

◆ **제6조(소위원회의 설치 및 운영)** ① 정책평가위원회의 업무를 객관적이고 공정하게 수행하기 위하여 평가 전담 소위원회를 둔다.

② 소위원회의 위원장은 민간위원의 호선에 의하여 선임하고, 소위원회의 위원은 정책평가위원회의 민간위원으로 구성한다.

3. 위원회 운영

◇ 당해 추진한 금융정책을 대상으로, 정책을 시행한 시점에서 정책 전 과정에 걸친 금융소비자 보호 노력 및 성과 등을 평가

1 정책평가 추진전략

① **정책의 전 과정에 걸친 소비자 보호 관점 반영**

○ **(시행 前)** 정책 설계 과정의 금융소비자의 권익 증진 노력 및 잠재적 리스크 예방 노력을 평가

- 금융소비자 의견수렴 정도, 잠재적 위험요인 및 접근성 등에 대한 사전 영향 분석 여부, 이해관계 조정 노력 등을 검토

○ **(시행 後)** 정책에 따른 금융소비자의 후생 증진을 평가

- 홍보 실적, 금융소비자 체감도, 금융 민원 건수의 감소 여부, 집행 사각지대 및 의도치 않은 부작용 등 종합 점검

② **정량·정성 평가를 결합한 소비자 중심의 종합 평가체계 구축**

○ 정량적 지표를 통한 평가 결과의 객관성 확보

- '금융소비자 정책 만족도'* 조사, 금융 분쟁 증감률, 금융 소비자의 비용 절감 등 정책별 특성에 따른 다양한 성과 측정

* 맞춤형 지표 개발 및 조사기관의 설문 수행을 위해 별도의 예산 확보 필요

○ 정성적 진단을 통한 금융소비자의 현장 체감도 진단

- 금융소비자 인터뷰 등을 통해 애로사항 및 체감효과 분석

③ **정책 개선을 위한 평가 결과 환류 체계 구축**

○ 평가 결과 기반 위원회의 정책 개선 권고

- 정책 소관 부서(기관)은 이를 토대로 구체적 개선 계획 수립

○ 우수사례 공유, 전파 추진

2 평가대상 정책

- 국민 체감도가 높고, 금융소비자의 실생활에 영향이 큰 정책
 - (범위) 당해 연도 업무계획 등을 토대로 추진 예정인 금융 소비자 정책 중 선정하며, 모든 금융 관련 유관기관의 정책을 포함
 - (분야) 위원회 운영규정(§5)에 명시된 △금융소비자 정책 및 보호 제도 △서민금융 정책 △금융사기·금융범죄 방지 및 피해구제 △청년금융정책의 4대 평가 분야 中 선정
 - * (예시) 4개 분야별로 과제를 각 1~2개씩 포함하여 총 4~8개 선정
- (선정 방식) 정책적 중요도, 당해 연도 금융환경, 현안의 시급성 등을 종합 고려하여 평가 대상 선정

3 운영 일정

- 상·하반기를 연계한 연간 평가주기 운영
 - ① (1/4분기) 소위원회를 통해 당해 연도 평가방향 수립 및 평가 대상 정책 선정, 前년도 개선 권고를 반영한 개선계획 수립
 - ⇒ 본위원회를 통해 평가방향 및 평가대상 심의·의결
 - ② (4/4분기) 소위원회를 통해 선정 정책에 대한 종합 평가 실시
 - ⇒ 본위원회를 통해 평가결과 심의·의결, 정책 개선 권고
- ※ 소위원회는 정책 추진 전, 금융소비자 입장에서 의견을 제시하는 역할도 수행(필요시 2,3분기 등 수시 개최)

4. 향후 계획

- ('26년) 위원회 출범 및 평가체계 마련
 - 상반기 중 위원회 공식 출범과 함께 세부 운영방안을 수립하고, 하반기에는 연구용역*에서 도출된 평가체계를 최종 심의·확정
 - * '금융소비자보호 정책평가위원회 운영 및 정책평가 체계 연구'(금융연, ~'26.9월)
 - 「정책평가 운영 매뉴얼」을 마련하여 평가 절차 기준 표준화
- ('27년~) 심층 평가 시행 및 환류 안착
 - 대상 정책을 심층 평가하고, 도출된 제언을 실제 정책 과정에 선순환시키며 소비자 중심 거버넌스 구축·운영

금융소비자보호 정책평가위원회 설치 및 운영에 관한 규정

[시행 2025. 12. 17.]

[금융위원회고시 제2025-39호, 2025. 12. 17., 제정.]

제1조(목적) 금융소비자보호 정책평가위원회(이하 "정책평가위원회"라 한다)는 금융소비자의 권익 보호와 증진을 위하여 금융소비자 정책을 평가하고 금융소비자 정책의 발전방안을 모색하는 것을 목적으로 한다.

제2조(설치) 정책평가위원회는 금융위원회 내에 둔다.

제3조(정책평가위원회의 구성과 위원임명) ① 정책평가위원회는 위원장 1명을 포함하여 20인 이내로 구성하되, 이 중 과반수는 민간 위원으로 한다.

② 위원장은 금융위원회 위원장으로 한다.

③ 민간위원은 다음 각호의 1에 해당하는 사람 중에서 금융위원회 위원장이 위촉한다.

1. 금융소비자·서민금융 관련 기관·단체에서 3년 이상 근무한 사람
2. 금융소비자 보호 정책에 경험과 역량을 갖춘 사람
3. 「고등교육법」 제2조제1호에 따른 학교에서 조교수 이상으로 5년 이상 근무한 사람으로서 금융소비자 보호 및 서민금융 관련 분야에 전문지식이 있는 사람
4. 판사·검사·변호사로 5년 이상 재직한 사람 중 경제 및 금융 전반에 대한 학식과 경험이 풍부한 사람
5. 금융분야 전문성을 가진 소비자단체와 공공기관이 추천하는 소비자 대표

④ 다음 각호의 자는 제3항의 위촉 없이 당연직 위원으로 한다.

1. 재정경제부 제1차관
2. 중소벤처기업부 제2차관
3. 공정거래위원회 부위원장
4. 금융감독원장
5. 서민금융진흥원장
6. 예금보험공사 사장

⑤ 위촉되는 위원의 임기는 2년으로 하되, 1회에 한하여 연임할 수 있다. 다만, 위원의 임기 중 결원이 생겨 위촉되는 위원의 임기는 전임자의 잔여기간으로 한다.

⑥ 위촉되는 위원은 그 임기가 만료되는 경우라도 후임 위원이 위촉될 때까지 그 직무를 담당한다.

제4조(정책평가위원회의 운영) ① 회의는 매 반기별 1회를 원칙으로 한다. 다만, 위원장이 필요하다고 인정하거나 위원 과반수의 요구가 있을 경우 위원장이 수시로 이를 소집할 수 있다.

② 정책평가위원회의 회의는 위원 과반수 출석으로 개의하고, 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

제5조(정책평가위원회의 업무) 정책평가위원회는 다음 각호의 사항에 관하여 금융위원회에 의견을 제시한다.

1. 금융소비자 정책 및 금융소비자 보호 제도에 관한 사항
2. 금융취약계층 지원 등을 위한 서민금융 정책에 관한 사항
3. 금융소비자 보호를 위한 금융사기·금융범죄 방지 및 피해구제에 관한 사항
4. 금융위원회 소관 청년정책에 관한 사항
5. 기타 금융소비자 권익과 관련된 사항 중 위원장이 필요하다고 인정하여 위원장이 회의에 부치는 사항

제6조(소위원회의 설치 및 운영) ① 정책평가위원회의 업무를 객관적이고 공정하게 수행하기 위하여 평가 전담 소위원회(이하 "소위원회"라 한다)를 둔다.

② 소위원회의 위원장은 민간위원의 호선에 의하여 선임하고, 소위원회의 위원은 정책평가위원회의 민간위원으로 구성한다.

③ 소위원회를 효율적으로 운영하고 지원하기 위하여 소위원회에 간사 1명을 두며, 간사는 금융위원회 금융소비자정책과장이 담당한다.

④ 소위원회 회의는 매년 1회를 원칙으로 하고, 소위원회의 위원장이 필요하다고 인정하거나 위원 과반수의 요구가 있을 경우 수시로 소집할 수 있다.

제7조(소위원회의 업무) ① 소위원회는 제5조 각호에 대한 평가를 수행한다.

② 소위원회는 제1항에 따른 평가 결과를 정책평가위원회에 보고한다.

제8조(사무지원 등) 금융위원회 금융소비자국장은 정책평가위원회 및 소위원회의 원활한 직무 수행을 위하여 사무를 지원하는 등 필요한 조치를 할 수 있다.

제9조(비밀유지) 정책평가위원회 및 소위원회에 참석한 위원은 업무와 관련하여 알게 된 비밀을 누설하거나 이용하여서는 아니된다.

제10조(수당 등) 위촉위원에 대하여는 예산의 범위 안에서 수당, 여비, 그 밖에 필요한 경비를 지급할 수 있다.

제11조(의견의 청취) 정책평가위원회와 소위원회는 필요에 따라 관계전문가, 이해관계인 및 관계공무원의 의견을 청취할 수 있다.

부칙 <제2025-39호, 2025. 12. 17.>

이 규정은 고시한 날부터 시행한다.