



보도

2026.7.2.(목) 조간

배포

2026.7.1.(수)

[제3차 금융소비자보호자문위원회 논의 안건 ⑤]

금융소비자에게 유익한 정보를

필요할 때, 이해하기 쉽게, 적극적으로 전해드리겠습니다.

- ◇ 금융감독원은 「소비자 경보», 「민원사례를 통한 소비자 유의사항」 등 금융소비자에게 유익한 정보를 효과적으로 제공하기 위해
 - ① 소비자 친화적인 콘텐츠 제작과 인스타그램 및 유튜브 등 다양한 소셜 미디어 플랫폼을 통한 정보 확산을 추진하고
 - ② 금융상품 권유 및 계약 유지시 금융회사를 통해 안내를 강화하는 한편
 - ③ 금융소비자보호 실태평가시 금융회사의 정보 제공 실적을 반영하여 소비자보호 정보 확산에 대한 금융회사의 적극적 참여를 유도할 계획
- ◇ 금융소비자에게 유익한 정보를 효과적으로 제공하여 소비자의 금융 피해를 사전적으로 예방하고 금융회사에 대한 소비자의 신뢰 향상을 기대

1

개요

- 금감원은 소비자에게 유익한 정보 제공을 위해 「소비자 경보», 「민원사례를 통한 소비자 유의사항」 등의 보도자료*를 제공중이나
 - * '25년 기준 소비자경보 28건, 소비자 유의사항 21건 제공
- 텍스트 중심의 보도자료는 최근 간결한 시각적 콘텐츠를 선호하는 소비자의 관심을 유인하기 곤란하여 실제 다수의 소비자에게 효과적으로 전달되는 데에는 한계
- 보도자료에도 불구하고 동일·유사한 분쟁·피해사례들이 지속적으로 발생

☞ 앞으로는 간결한 시각적 콘텐츠를 선호하는 트렌드에 발맞추어 금융소비자가 보다 이해하기 쉽게 효과적으로 정보를 전달하여 금융소비자의 금융 피해 등을 사전적으로 예방할 계획

2

주요 개선내용

(가) 시각적 콘텐츠 제작 및 SNS를 통한 소비자보호 정보 확산 유도

- **(카드뉴스 및 동영상 제작 확대)** 「소비자 경보」 및 「유의사항」 등 소비자보호 정보 배포시 동영상(숏폼)이나 카드뉴스를 동시 제작하여 금감원 인스타그램 및 유튜브 채널 등에 업로드
- **(SNS를 통한 확산 유도)** 금감원 보다 팔로워 등이 많은 개별 금융회사의 인스타그램과 유튜브 계정에도 콘텐츠를 게시하여 신속하고 효과적인 정보 확산을 유도

⇒ 소비자에게 필요한 정보를 알기 쉽게 제작하여 널리 전파

(나) 금융상품판매 및 계약 유지시 소비자보호 정보 안내 강화

- **(상품판매시 설명)** 「소비자 경보」 및 「유의사항」을 상품 판매 시 소비자에게 설명*하도록 제도개선을 추진
 - * 「금소법 감독규정」상 상품설명서 우선 기재 사항(\$13④5.나.) : 민원·분쟁 등이 빈번하여 소비자의 숙지가 필요한 사항
- 소비자가 가입하려는 상품과 관련하여 최근(예: 3년내) 발령된 「소비자 경보」 및 「유의사항」의 주요 내용을 설명 대상에 포함
- **(기존 소비자에 대한 정보제공 강화)** 「소비자 경보」 발령시* 관련 내용 및 필요성 등을 감안하여 금융회사가 기존 소비자에게 SMS 등으로 '직접 전달'하도록 협조 요청
 - * 현재 금감원은 금융회사에 공문을 발송하고 금융회사는 자율적으로 소비자에게 안내를 실시하는 중이나 다소 소극적으로 안내(홈페이지 링크 게시 등)하고 있는 실정
- 아울러 「민원사례를 통한 소비자 유의사항」도 적시에 제공될 수 있도록 금융회사 자체 채널을 통한 안내 강화를 요청

⇒ 소비자가 꼭 알아야할 정보를 상품 판매시부터 지속적으로 제공

3

위원회 논의사항 및 향후 계획

- 제3차 금융소비자보호자문위원회(6.25) 논의 결과,
 - 금감원과 업계가 금융소비자보호라는 **공동의 가치**를 **실현**하기 위해 소비자에게 **유용한 정보**를 **효과적으로 전달**할 수 있도록 적극 협력할 필요가 있다는 의견 등이 제시 되었음
- 금감원은 금융소비자보호 실태평가*시 금융소비자 정보 제공에 관한 지표를 개선**하여 소비자보호 정보 확산에 대한 금융회사의 적극적 참여를 유도할 계획
 - * 금융상품판매업자의 금융소비자보호 수준을 종합적으로 평가하는 제도로, 계량·비계량부문 8개 항목을 평가하여 5단계(우수-양호-보통-미흡-취약)로 등급을 부여
 - ** 소비자보호 정보의 상품 설명서 반영 여부 및 SMS 발송 등 소비자보호 정보 제공 실적을 증빙 예시로 추가 등

⇒ 금융회사가 소비자에게 유용한 정보를 적극적으로 제공하도록 유도하여 소비자의 금융 피해를 사전적으로 예방하고 금융회사에 대한 소비자의 신뢰 향상을 기대

담당부서	소비자소통국 소비자소통기획팀	책임자	팀 장	우정민	(02-3145-5510)
		담당자	선 임	한정원	(02-3145-5515)
	소비자보호감독총괄국 소비자보호감독제도팀	책임자	팀 장	김세훈	(02-3145-5690)
		담당자	수 석	정갑현	(02-3145-5691)
	소비자피해예방국 피해예방총괄팀	책임자	팀 장	임재동	(02-3145-8222)
		담당자	수 석	왕연상	(02-3145-8223)
	소비자권익보호국 소비자보호점검1팀	책임자	팀 장	홍수형	(02-3145-5733)
		담당자	선 임	정지혜	(02-3145-5734)
	공보실 홍보팀	책임자	팀 장	이정은	(02-3145-5803)
		담당자	수 석	이미영	(02-3145-5807)

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

As-Is (현행)	To-Be (개선방안)
<p>1 보도자료 위주의 소비자 정보 제공 및 비교적 낮은 SNS 활용도</p> <ul style="list-style-type: none"> • 언론매체를 통한 정보 확산에는 한계가 존재 • 최근 금융소비자는 텍스트 위주의 콘텐츠 보다 영상·이미지 콘텐츠를 선호하는 추세 	<p>SNS를 활용한 금융소비자 보호 정보 제공 및 확산</p> <ul style="list-style-type: none"> • 소비자 경보 및 소비자 유의사항을 시각적 콘텐츠로 제작하여 금감원 SNS 계정에 업로드 • 콘텐츠 리그램, 퍼가기 등을 통해 금융회사 SNS에 게시하도록 협조요청 <p>⇒ 소비자가 알기쉽게 정보를 제공하고, 금융회사 SNS계정을 통한 확산 효과 제고</p>
<p>2 금융회사가 선택적으로 소비자에게 정보 제공</p> <ul style="list-style-type: none"> • 금융상품 판매시 금융회사에 유리한 정보 위주로 제공할 우려 • 기존 고객에 대하여는 별도로 정보가 제공되지 않는 실정(보이스피싱 예방 위주로 제공) 	<p>금융상품 판매 및 계약 유지시 소비자경보 안내 강화</p> <ul style="list-style-type: none"> • (상품 판매시) 소비자경보 및 유의사항의 주요내용을 설명 대상 포함 추진 • (기존소비자) 경보 내용 및 안내 필요성 등을 감안하여 MMS 등으로 자율 전달 <p>⇒ 소비자에게 유익한 정보가 계약체결부터 유지까지 지속적으로 전달되어 불완전판매 및 민원 예방 가능</p>
<p>3 소비자보호 실태평가지 홈페이지 공시자료 위주로 평가</p> <ul style="list-style-type: none"> • 홈페이지 공시 등 간접적 정보제공 현황 중심으로 평가하여 금융회사가 직접 정보 제공에는 소극적 	<p>소비자보호 실태평가지 소비자보호 정보의 직접 제공 실적 점검</p> <ul style="list-style-type: none"> • 현장 소비자보호 실태평가지 공시정보 외에 직접적 정보 제공 실적을 점검 • 소비자보호 실태평가 매뉴얼 개정 <p>⇒ 금융회사의 직접적 소비자 정보 제공 활성화 유도</p>

카드뉴스



소비자 유의사항

금융감독원
FINANCIAL REGULATORY COMMISSION

FSS

ETF

CAUTION

주요 민원사례로 알아보는 ETF 투자시 소비자 유의사항

시 활용

ETF 투자, “그냥 사면 되는 거 아니었어?”

“수수료가 생각보다 너무 많이 나왔어요”

“원하는 ETF를 못 샀어요”

“분명 목표 수익률에 도달했는데 왜 수익이 다르죠?”

최근 ETF 투자 관련 민원이 증가하고 있습니다!
금융감독원 주요 민원 사례를 통해
ETF 투자 시 꼭 알아야 할 유의사항을 알아보게요.

유의사항 ④ 실시간 거래

은행에서는 ETF를 실시간 거래하지 못할 수도 있습니다

은행은 증권사와 달리
ETF를 직접 실시간 매매하지 않고
제휴 증권사를 통해 주문을 처리합니다.

따라서 매도 버튼을 눌렀더라도
바로 체결되지 않을 수 있는데요,
실제 체결 시점의 가격이 달라져
예상보다 손실이 커질 수도 있습니다!

단기 매매 투자자라면
은행·증권사 거래 방식 차이를 꼭 확인하세요.

유의사항 ⑤ 자동매도 + 미무리

자동매도 설정, 꼭 직접 확인하세요!

자동매도서비스는
목표 수익률 도달 시
ETF를 자동 매도하는 기능입니다.

하지만

- ✓ 목표수익률이 너무 낮으면 잦은 매도
- ✓ 너무 높으면 손실 위험 증가 가능성이 있습니다.

가입 전 목표수익률 설정을
반드시 직접 확인하세요!

* 주요 내용 발췌

※ 6월중 금감원 인스타그램 계정에 업로드하고 금융회사 계정을 통한 정보 확산을 유도할 예정