



보도	2026.7.8.(수) 조간	배포	2026.7.7.(화)
----	-----------------	----	--------------

담당부서	소비자피해예방국 피해예방총괄팀	책임자	선임국장 임권순 (02-3145-8220)
		담당자	팀장 임재동 (02-3145-8222)

[「금융소비자보호 개선 로드맵」 추진 과제]
금융감독원, 제3차 소비자위험대응협의회 개최

1 협의회 개요

- **(개요)** '26.7. 6.(월) 이찬진 금융감독원장은 제3차 소비자위험대응 협의회를 개최하여 금융소비자와 관련된 주요 현안 사항을 논의
 - 최근 주식시장의 변동성이 더욱 심화되며 과도한 빗투 및 특정 종목 쏠림 등에 따른 소비자피해 우려가 지속 제기되는 가운데,
 - 시장 상황 및 금융권 전반의 소비자보호 실태를 면밀히 진단하고 위험요인별 대응 방안을 심도깊게 논의하였음
 - 한편, 최근 금융권의 AI 도입·활용이 빠르게 확산되는 가운데 관련 전문가를 초빙하여 AI 활용현황 및 그에 따른 위험요인을 소비자 관점에서 함께 점검*해보는 시간을 가졌음
- ※ 금융권(보험업권 중심)의 AI agent 등 도입현황 및 그에 따라 발생 가능한 유형별 리스크를 점검한 후 소비자 피해예방을 위한 대응방안 등 논의

〈제3차 「소비자위험대응협의회」 개요〉

- ☑ **(일시)** '26.7. 6.(월), 14시30분
- ☑ **(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

주식시장 변동성 심화 및 빗투 증가 관련

- **(위험요인)** 협의회는 높은 증시 변동성과 특정종목 쏠림이 심화되는 가운데, 상환능력을 넘어선 과도한 '빗투' 등에 따른 소비자의 손실 확대 가능성을 우려
 - 특히, 가계부채 및 신용공여 관리강화 기조에도 불구하고 주식 관련 대출(신용융자*, 스타론 등) 증가세가 지속되는 등
 - * [신용융자 잔액(조원)] ('25년말) 27.3 → ('26.3월말) 32.9 → ('26.6월말) 37.3
 - 빗투가 금융권 전반으로 광범위하게 확산되고 있어 증시 급변동시 반대매매* 등으로 소비자 피해가 가중될 가능성을 지적
 - * [미수거래 관련 일평균 반대매매 금액(억원)] ('25년말) 71 → ('26.3월) 262 → ('26.6월) 527
 - 또한, 최근 상장된 단일종목 ETF로의 쏠림* 및 리밸런싱 등에 따른 시장 변동성의 추가적인 확대 가능성에 대하여도 우려
 - * '26.5.27.~6.22. 기간 중 개인투자자는 단일종목 레버리지 상품을 8.9조원(92%) 순매수 하였으며, 동 기간 중 매매회전율은 105.3%, 일평균 거래대금은 9.6조원으로 거래 집중
- **(대응방향)** 협의회는 1차 협의회 이후에도 금융권 전반으로 확산되는 빗투 현황에 대한 면밀한 점검 필요성을 재차 강조하면서,
 - 금융회사가 레버리지 투자의 구조 및 위험성을 소비자에게 충실히 설명하고 빗투를 사실상 유도하는 형태의 영업 관행이 발생하지 않도록 철저한 관리·감독을 당부
 - 단일종목 레버리지 ETF에 대해서도 투자 위험성에 대한 안내* 및 시장 영향 등에 대한 모니터링을 지속하는 한편, 필요시 운용사의 과도한 마케팅 여부 등을 점검토록 하였음
 - * [그간 안내 내역] 투자자 유의사항 배포('26.5.15. 및 5.25.), 소비자경보 발령(6.18.) 등

□ **(위험요인)** 협의회는 보험상품에 내재하는 ‘제3자 리스크*’로 인해 보험회사가 상품설계시 보험가입금액을 높게 책정하거나,

* 의료·법률 서비스 등의 가격 결정권을 가진 보험금관련 제3자가 영리를 위하여 과잉 이용을 유도하거나 서비스 비용을 인상하는 등의 리스크

- 불필요한 보험가입을 유도하는 등 불완전판매로 이어지며 소비자 부담을 증가시킬 가능성을 우려
- 한편, 최근 요양병원이 암환자 유치를 위해 비급여 진료비 일부 (20~40%)를 환자에게 돌려주는 페이백 행태가 드러나며 이로 인한 보험금 누수 및 사회적 비용 증가 가능성도 지적

□ **(대응방향)** 협의회는 의료 과잉이용 등에 따른 보험금 지급액 증가는 결국 다른 선량한 소비자의 보험료 인상으로 귀결된다는 문제 인식을 가지고,

- ‘보험금관련 제3자 리스크관리 가이드라인’을 마련·시행하여
 - 보험회사가 보험상품 설계·제조, 심사, 판매 및 사후관리 등 쉐어라이프주기(Share of Life Cycle)에 걸쳐 제3자 리스크 관련 내부통제를 강화하도록 하였음
- 요양병원 페이백 관련하여도 조사 과정에서 보험사기 혐의 발견시 수사 의뢰하고 보건복지부 등 유관기관에 페이백 적발을 위한 증거 자료도 적극 제공하는 등
 - 의료·보험범죄 적발의 유기적 플랫폼 역할*을 수행토록 조치

* 의료·보험범죄 적발에 필요한 혐의 입증자료를 보험회사(보험금 청구자료 보유)로부터 제공받아 보건복지부, 건보공단 등 적재적소에 제공하는 역할

다**금융권 정보도용 및 해킹사고 등 관련**

- **(위험요인)** 협의회는 AI 및 정보통신 기술의 고도화에 따른 금융권내 정보도용 및 해킹사고 증가, 그로 인한 소비자피해 가능성을 우려
 - 최근 금융사들이 AI 연구개발, 고객 분석 등을 위해 도입한 빅데이터 플랫폼 시스템*에 개인신용정보 등 대량의 자료가 집중되면서,
 - * 기존 DB시스템과 달리 다양한 형태의 정형·비정형 데이터를 대량으로 수집, 저장, 처리, 분석할 수 있도록 기술적 기반을 제공하는 시스템
 - 기존 정보보호시스템을 통한 접근통제 및 데이터 처리 등 통제 장치가 작동하지 않는 경우 개인신용정보의 오·남용 가능성이 있음을 지적
 - 한편, 해외투자자의 상임대리인인 국내 증권사 직원의 이메일이 해킹되어 투자자 자금이 무단 인출되거나,
 - 챗 GPT 무단 결제 등 정보유출 경로가 불명확한 신용카드 부정 결제 및 도용 등의 금융사고도 잇달아 발생
- **(대응방향)** 협의회는 각 금융회사의 빅데이터 플랫폼 내 수집되는 개인신용정보의 운영현황 및 관리실태를 자체 점검토록 조치
 - 또한, 증권사 해킹사고 관련하여 즉시 검사에 착수함과 더불어 재발 방지를 위해 전체 증권사의 자체 감사를 진행하였으며,
 - 검사 결과 확인된 내부통제 취약점은 「CEO Letter」 등을 통해 업계에 신속히 전파하여 내부통제를 강화토록 하였음(6.11. 既조치)
 - 카드 부정결제 사고 관련하여는 신중·대규모 분쟁을 조기에 포착하여 피해방지 및 구제 방안을 신속하게 협의하기 위해
 - 우리원-카드사-여신협회간 '카드 부정결제 사고예방 TF' 운영을 추진토록 하였음

라**불법사금융 등 민생침해 행위 및 금리인하요구권 관련**

- **(위험요인)** 협의회는 금융소비자와 광범위하고 밀접하게 접촉하는 대부업체, GA 및 캐피탈사 등의 민생침해 및 소비자피해 발생 우려 행위를 지적
 - 최근 일부 대부업체가 대출 실행시 채무자 차량을 불법 담보·점유하여 법정이자를 초과하는 고금리를 수취하는 사례 발생
 - GA와 제휴 맺은 DB 업체*가 ‘보험점검센터’ 등 공공기관으로 오인 가능한 명칭을 사용하여 개인정보(DB)를 수집하고, GA가 同 DB를 구입하여 부당승환 등 불건전 영업에 이용하는 사례 확인
 - * 고객 성명, 전화번호, 주소 등을 수집하여 GA 등에 판매하는 플랫폼, 광고대행업자, 텔레마케팅업자 등을 통칭
 - 캐피탈사의 금리인하요구권 운영실태 점검 결과 일부 회사가 심사기준을 지나치게 엄격하게 운영*하거나, 불충분하게 안내하는 등 소비자 권익 보호에 미흡한 점을 포착
 - * 신용평점 구간을 지나치게 넓게 설정, 소득재산 증가 등 신용상태 개선요인을 미반영 등
- **(대응방향)** 협의회는 불법사금융 근절을 위해 피해신고가 접수된 차량담보대출 관련 등록대부업체에 대해 지자체 특사경과 추진 중인 합동단속 대상에 포함하여 점검토록 조치
 - GA의 DB영업 관련하여는 ‘GA 표준내부통제기준’을 개정*하고 소비자 정보유출 등 피해 예방을 위해 소비자경보를 발령하는 한편, GA의 위법·부당행위에 대하여는 엄단할 예정임을 강조하였음
 - * DB업체 계약前 검증 강화, DB 판매시 소비자 보호장치 마련, DB 전송시 API 시스템 활용 등
 - 캐피탈사의 금리인하요구권과 관련하여 업권 간담회를 개최하여 금리인하 요구 관련 심사기준을 합리화하고 소비자 안내체계를 강화토록 지도하는 한편,
 - 소비자가 편리하게 금리인하를 요구할 수 있도록 여전업권 통합 비대면 신청 채널을 신속하게 구축토록 하였음

마**금융상품 불완전판매에 따른 위험요인 점검**

- 협의회는 최근 업권별로 제기된 금융상품 불완전판매와 관련한 위험요인을 점검하고 대응 방향을 논의
 - **(방카슈랑스)** 은행이 변액·치매·간병보험 등 판매시 고령의 소비자는 복잡한 상품구조*·보험금 지급요건 등을 충분히 이해하지 못할 우려
 - * (사례) 하이브리드형 연금 등은 확정이율, 공시이율, 장기유지 보너스 이율 등이 결합
 - ▣ 은행이 고령층 대상으로 방카슈랑스 상품 판매시 복잡한 상품 구조 및 중도해지시 낮은 환급률 등 상품의 위험성을 충실히 설명토록 지도
 - **(카드 위탁판매)** 카드사 TM 위탁업체 상담원이 전화 마케팅을 통해 개인정보 제공에 동의할 경우 할인쿠폰 등을 준다고 권유하면서,
 - 유료 부가상품임을 인지하기 어려울 정도로 빠르게 설명한 불완전 판매 사례 등 확인
 - ▣ 카드사의 유료 부가상품 판매현황을 파악한 후 카드사별 중점 판매 상품의 TM 업무위탁 적정성에 대한 실태 점검을 실시토록 조치
 - **(보험 댓글광고)** 최근 온라인을 통한 보험영업이 증가하는 가운데, 무분별한 댓글 광고로 인한 부정확한 정보전달 및 그에 따른 소비자 피해 우려 제기
 - ▣ 보험사 및 GA에 대해 자체 광고심의 강화방안 마련을 지도하는 한편, 생·손보협회를 통해서도 광고규제 가이드라인 및 주요 조치 사례 등을 전파토록 조치

3

금감원장 발언 요지

- 이찬진 금융감독원장은 국내 주식시장의 높은 변동성이 지속되며 특정 종목으로의 수급 쏠림 등 시장 왜곡이 심화되는 상황에서,
 - 가계 금융자산이 특정 자산군에 지나치게 편중되거나 감내 가능한 수준 이상의 레버리지를 활용하여 투자하는 경우
 - 높은 손실위험에 노출되는 것은 물론 가계의 재무건전성이 심각하게 훼손되는 상황에 직면할 수 있다는 점에 우려를 표명
 - 이러한 시장 상황일수록 금융회사도 소비자 보호에 대한 한 단계 높은 수준의 책임 의식을 가지고,
 - 새로운 금융상품 설계·제조·판매시 소비자의 위험요인을 더욱 면밀히 점검하는 등 고객자산의 '리스크관리자'로서의 역할에도 충실할 필요가 있음을 강조
 - 아울러, 금융감독원도 자본시장의 건전한 활성화를 위해 시장 교란행위에 대한 신속하고 엄정한 단속 등 본연의 역할을 흔들림 없이 수행해 나갈 것임을 언급
- 또한, 보험상품에 내재한 제3자 리스크로 인한 사회적 비용초래 및 불법사금융 등 지속되는 민생침해 행위에도 우려를 제기하며,
 - 소비자 보호를 최우선 가치로 두고 관계기관과의 긴밀한 협력을 통해 신속하고 효과적으로 대응할 것을 당부
- 마지막으로, AI 발전으로 인해 점차 고도화·지능화되는 해킹 등 금융사고 예방 및 소비자 권익 보호에도 만전을 기할 것을 강조하며 회의를 마무리하였음

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