



금융감독원

보 도 자 료

금융은 **통통**하게 소비자는 **행복**하게

보도	2026.7.21.(화) 14:00	배포	2026.7.21.(화)		
담당부서	금융감독원 소비자보호감독총괄국	책임자	선임국장	노영후	(02-3145-5700)
		담당자	팀 장	황기현	(02-3145-5680)

금융감독원, 금융업권별 협회·연수기관 공동 금융회사 임직원의 금융소비자보호 역량 강화를 위한 업무협약 체결

I. 업무협약(MOU) 개요

- 금융감독원은 '26.7.21.(화) 금융업권별 협회 및 연수기관*과 함께 「금융회사 임직원의 금융소비자보호 역량 강화를 위한 업무협약」을 체결하였음

* 금융투자협회, 생명보험협회, 손해보험협회, 여신금융협회, 저축은행중앙회, 보험연수원

- 이번 협약은 지난 6월 은행권을 중심으로 추진한 금융소비자보호 역량 강화 협력*을 금융투자·보험·여신금융·저축은행 등 은행권 외 주요 금융권역으로 확대하기 위해 마련되었음

* 「금융소비자보호 전문가 양성 및 역량 강화를 위한 업무협약식」('26.6.5.(금))

- 금융감독원과 각 기관은 이번 협약을 계기로 금융회사 임직원에 대한 체계적인 교육을 통해 전문성을 강화하고, 금융회사 업무 전 과정에 소비자보호 가치가 내재화될 수 있도록 협력할 계획임

「금융회사 임직원의 금융소비자보호 역량 강화를 위한 업무협약」 개요

- (일시·장소) '26.7.21.(화) 14:00, 금융감독원 중회의실
- (참석자) 금융감독원, 금융협회 및 연수원 등 9명
- [금 감 원] 이찬진 금융감독원장, 금융소비자보호처장, 소비자보호총괄 부원장보
 - [금융업계] 황성엽 금융투자협회장, 김철주 생명보험협회장, 이병래 손해보험협회장, 이동철 여신금융협회장, 오화경 저축은행중앙회장, 하태경 보험연수원장

II. 업무협약(MOU) 관련 주요 내용

- 이번 업무협약은 금융회사 임직원의 전문성을 높이고, 업무 전 과정에 금융소비자보호 가치가 내재화될 수 있도록 협력체계를 구축하는 데 목적이 있음

[기관별 주요 협력 사항]

- **(공통사항)** 각 기관은 금융회사 임직원, 특히 경영진이 직무 수행에 필요한 전문성을 충분히 갖출 수 있도록 교육과정의 개발·운영 및 참여 확대에 지속 협력
- **(금융감독원)** 실효성 있는 교육을 위해 금융소비자보호 및 업권별 주요 현안 등에 관한 교육내용 자문 및 강의 등 지원
- **(금융투자협회·여신금융협회·저축은행중앙회)** 업권의 특성과 교육 수요를 반영한 교육과정을 개발 및 운영하고, 회원사의 교육 참여 확대를 지원
- **(보험연수원)** 업권 특성과 교육 수요를 반영한 교육과정 개발·운영
- **(생명보험협회·손해보험협회)** 보험업권의 교육 수요를 파악하고, 회원사의 교육 참여 독려 및 보험연수원의 교육과정 운영을 지원

※ [참고] 협약 체결 이후 교육 운영(안)

- '26년 하반기 중 금융회사의 경영전략과 소비자보호 업무를 담당하는 핵심 임직원을 중심으로 시범 교육을 우선 운영할 예정
- ①경영진(CCO 및 기획 담당 임원 등)과 ②소비자보호 담당 부서장 등 2개 과정으로 우선 운영하고, 실제 업무 프로세스에 소비자보호 원칙을 반영할 수 있도록 사례 중심(Case-study)의 교육 실시
- '26년 하반기 시범과정 실시 이후 각 협회·연수기관은 업권별 수요와 교육 성과 등을 참고하여 연간교육 일정에 소비자보호 과정을 신설·운영할 예정

Ⅲ. 기관별 발언 요지

- 금융감독원 이찬진 원장은 금융소비자보호에 대한 인식이 특정 부서가 아니라 금융회사 업무 쏠 과정에 내재화되어야 함을 강조하였으며,
 - 특히, CCO를 비롯한 주요 직무 담당 임원들이 충분한 전문성을 갖추 수 있도록 체계적인 교육과정 운영에 힘써 줄 것을 당부하고,
 - 교육내용 자문과 강의 지원 등을 통해 교육과정이 각 업권에 내실 있게 정착될 수 있도록 적극 협력하겠다고 밝힘
- 금융협회장 등은 금융소비자보호가 금융산업의 신뢰와 지속가능한 성장을 뒷받침하는 핵심 과제라는데 공감하였으며,
 - 업권별 특성을 반영한 체계적인 교육과정을 운영하고, 회원사 참여를 확대하는 등 교육의 실효성 제고를 위해 적극 협력하기로 하였음



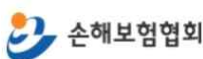
황성엽 회장

- ▶ K-자본시장의 프리미엄 전환과 지속성장을 위해 **시장신뢰**와 **투자자보호**가 무엇보다 **중요**하다고 강조하며,
- **협회**와 **금융투자교육원**은 금융투자자보호 전문인력 양성 등 투자자보호를 위한 **지원**을 아끼지 않겠다고 밝힘



김철주 회장

- ▶ 금융회사 임직원의 소비자보호 역량 강화를 통해 **금융상품의 정보비대칭 한계**를 극복할 수 있다고 언급하며,
- 금융당국의 **정책방향**과 생보업권 현장의 **교육수요**가 **유기적**으로 **연계**될 수 있도록 **가교역할**을 충실히 수행하겠다고 밝힘



이병래 회장

- ▶ **금융회사의 소비자보호 수준**과 **소비자 신뢰**를 한 단계 높이는 **계기**가 될 것으로 기대한다고 밝혔으며,
- 손해보험사들이 **교육에 적극 참여**할 수 있도록 **독려**하고 **소통**하는 **역할**을 **충실히** 수행하겠다고 하였음



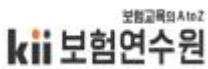
이동철 회장

- ▶ 금융권 전체가 함께 소비자보호 역량을 높여간다는 점에서 큰 의미가 있다고 언급하며,
- 회원사와 긴밀히 소통하여 교육 참여를 확대하고, 교육성과가 현장에 안착될 수 있도록 적극 지원하겠다고 밝힘



오화경 회장

- ▶ 그간 추진해 온 소비자보호 노력에 체계적인 교육이 더해진다면 그 효과가 한층 높아질 것이라 기대하며,
- 임직원의 교육 참여를 지속적으로 확대하여, 현장에서 소비자 보호에 대한 인식이 제고될 수 있도록 적극 지원할 것임을 강조



하태경 원장

- ▶ AI기술의 확산으로 보험산업의 패러다임이 빠르게 변화하고 있다고 진단하며,
- 하반기 공개 예정인 컴플라이언스 기반 AI세일즈코치 등 신기술을 활용하여 소비자보호 교육의 실효성을 획기적으로 제고할 예정임

IV. 향후 계획

- 각 기관은 교육을 통해 습득된 금융소비자보호 관련 주요 내용이 금융회사 내부에 공유·확산되어, 경영 전략과 업무 관행의 실질적인 변화로 이어질 수 있도록 지속 협력해 나갈 예정
- 아울러, 업권별 교육 경험과 우수사례를 공유하고, 새롭게 나타나는 소비자 위험과 금융현장 수요를 교육에 충실히 반영해 나갈 계획

(별첨) 이찬진 금융감독원장 모두발언 1부



금융회사 임직원의 금융소비자보호 역량 강화를 위한 업무협약서

금융투자협회, 생명보험협회, 손해보험협회, 여신금융협회, 저축은행중앙회, 보험연수원 및 금융감독원은 다음과 같이 업무협약을 체결한다.

제1조(목적) 본 협약은 금융회사 임직원의 전문성을 제고하고, 업무 전 과정에 금융소비자보호 가치가 내재화될 수 있도록 각 기관 간 협력 체계를 구축하는 것을 목적으로 한다.

제2조(기본원칙) 각 기관은 금융소비자보호 역량 강화를 공동의 목표로 삼아 상호 신뢰와 성실의 원칙에 따라 협력한다.

제3조(업무협력의 범위) ① 각 기관은 금융회사 임직원, 특히 경영진이 직무 수행에 필요한 전문성을 충분히 갖추 수 있도록 교육과정 개발·운영 및 참여 확대를 위해 상호 협력한다.

② 금융투자협회, 여신금융협회 및 저축은행중앙회는 업권 특성과 교육 수요를 반영한 교육과정을 개발·운영하고, 회원사의 교육 참여 확대를 위해 노력한다.

③ 보험연수원은 보험업권 특성과 교육 수요를 반영한 교육과정을 개발·운영한다.

④ 생명보험협회 및 손해보험협회는 보험업권의 교육 수요 파악, 회원사의 교육 참여 독려 등을 통해 교육이 내실 있게 이루어질 수 있도록 협력한다.

⑤ 금융감독원은 금융회사 임직원 교육이 실효성 있게 진행될 수 있도록 금융소비자보호 및 업권별 현안 등에 관한 교육내용을 자문하고 강의 등을 지원한다.

제4조(협약의 기간·해지 및 내용변경) ① 본 협약의 효력은 협약체결 일로부터 발생하며, 협약기간은 2026년 말까지로 한다.

② 서면을 통한 별도의 해지 통지가 없는 한 익년도 1월 1일부터 1년씩 자동 연장되는 것으로 하며, 필요한 경우 각 기관 간 합의로 협약기간을 조정할 수 있다.

③ 협약 기관은 기관 사정 등으로 협약을 유지하기 어려운 경우 1개월 전에 다른 협약 기관에 서면으로 통지하여 본 협약을 탈퇴할 수 있다. 해지로 인한 제반 사항은 상호 협의하여 정한다.

④ 본 협약의 내용을 변경하고자 하는 경우에는 각 기관 간 서면 합의에 따른다.

제5조(정보의 유출방지 및 비밀유지) 협약 기관은 본 협약과 관련한 업무수행 과정에서 취득한 개인정보 등 비밀유지가 필요한 정보를 외부에 공개하거나 제3자에게 제공해서는 아니 된다.

제6조(법적기속력) 본 협약은 협약 당사자들의 상호협력 범위와 협력 방법에 관한 것으로, 제5조를 제외하고 법적기속력을 갖지 않는다.

제7조(기타사항) 본 협약에서 명시하지 않은 세부사항은 각 기관이 상호 협의하여 결정하고, 관련 법규 및 상관습에 따른다.

제8조(서명 및 교환) 본 협약서는 7부를 서면으로 작성하여 협약대상 기관 대표자가 서명 또는 날인한 후 협약 대상기관이 각각 원본 1부씩을 보관한다.

2026년 7월 21일



회장 황 성 업



회장 김 철 주



회장 이 병 래



회장 이 동 철



회장 오 화 경



원장 하 태 경



원장 이 찬 진