

보도	2026.8.31.(월) 조간	배포	2026.8.28.(금)		
담당부서	소비자보호감독총괄국 소비자보호감독총괄팀	책임자	선임국장	노영후	(02-3145-5700)
		담당자	팀 장	황기현	(02-3145-5680)

[「금융소비자보호 개선 로드맵」 추진 과제]

금융소비자 중심의 금융감독 실현을 위한 제4차 금융소비자보호자문위원회 개최

※ 위원회의 주요 자문 및 검토의견은 추후 금융감독원 홈페이지에 게시 예정

I 개 요

□ 금융감독원은 '26.8.27.(목) 14시 이찬진 금융감독원장 주재로 제4차 「금융소비자보호자문위원회*」(이하 '위원회') 회의를 개최하였음

* 원장 직속의 소비자보호 관련 최상위 자문기구로서, 소비자의 관점에서 금융감독·검사 현안 및 제도개선 사항 등을 종합 검토하는 컨트롤타워 역할 수행('26.3.6. 출범)

○ 금일 회의에서는 은행권 비예금상품 제도 및 금융투자회사 광고 제도 개선, 보험사기 척결 등 소비자 보호와 직결된 6개 안건을 논의

- 위원회는 심도 있는 논의를 통해 소비자 피해 우려가 있는 분야를 선제적으로 점검하는 한편, 제도개선 및 감독·검사 업무에 반영할 구체적인 대응방향을 제시하였음

제4차 「금융소비자보호자문위원회」 회의 개요

- ☑ 일시·장소 : '26.8.27.(목), 14시, 금융감독원 본원 11층 대회의실
- ☑ 참석자
 - 내부위원(6명) : 금감원장(위원장), 부원장(4인), 소비자보호 총괄 부원장보
 - 외부위원(9명) : 소비자·시민단체, 학계, 금융업계, 언론 등 전문위원
- ☑ 주요 논의내용
 - (사전예방적 소비자보호) 은행권 비예금상품 소비자보호 강화 방안, 금융투자회사의 광고 제도 개선, 자동차보험 경상환자 대책 시행 관련 소비자보호 방안
 - (금융시장 질서 등 확립) 보험사기 척결을 위한 집중 점검 방안, 온라인 부정결제 사고 현황 및 대응 계획 등 금융시장 질서 확립 방안
 - (불공정 관행 개선 등) 증권사 계좌개설 방식에 따른 수수료 차등 부과, 카드사 마케팅 동의제도 등 소비자권익 증진을 위한 관행 개선 방안

II 제4차 회의 안건 주요내용 ※ 안건 세부 내용은 [붙임] 참고

안건1 은행권 비예금상품 제도개선 방안

- **(논의배경)** 은행권은 DLF, 홍콩H지수 ELS 사태 등을 계기로 외부 제조상품의 판매 및 사후관리 위주로 제도개선을 추진해 왔으나,
 - 사전예방적 소비자보호를 강화하기 위해서 상품 판매 이전의 설계·심사 단계부터 소비자보호 관점을 반영할 필요
- **(대응방안)** 은행권 비예금상품의 선정, 판매, 사후관리 전 과정에서 소비자보호 장치를 강화하는 방안을 논의하였음

[상품 선정]

- 외부제조상품 판매 시 제조사와 판매사의 소비자보호 책임이 명확해지도록 협약서를 마련(신탁)하고 기존 계약서(펀드 등)를 보완*

* (제조사) 투자위험 변경시 통지, 오류 발견시 통지 및 조치, 상품 설명 지원
(판매사) 상품별 독립적 심사, 목표시장 선정, 한도 관리 및 교육 실시
(공통사항) 정보제공, 민원 등 해결을 위한 상호 협조, 손해배상책임 등

- 상품 구조가 복잡하거나 대규모 손실이 발생할 수 있는 상품(고난도 금융투자상품, 해외대체투자펀드 등)은 비예금상품위원회 심의 시 외부 전문가 및 제조사 참여 의무화
- 상품 도입 시 리스크관리부서·소비자보호부서·준법부서 등 독립 부서가 충분히 심사할 수 있도록 자료 제공 의무화 및 심사기간 보장

[상품 판매·사후관리]

- ELS판매시 소비자가 명확히 인식할 수 있도록 상품설명서상 손실 관련 기재를 구체화하고, 투자위험 1·2등급 상품은 정기안내 주기 단축(최소 월 1회) 및 제공 정보(중도해지수수료, 상환조건·중도해지금액 등) 확대
- 소비자가 투자 목적·기간 등에 적합한 상품을 비교·분석할 수 있도록 가입경로(은행·증권사)별 상품의 특성, 수수료 체계(선취·후취 등) 등을 운용자산설명서에 기재함으로써 소비자의 선택권 보장

- 비예금상품 판매시 제조사 사전교육을 이수한 직원이 판매하도록 하고, 대리인을 통한 판매 시 대리권 확인 절차도 강화

☞ 동 개선안은 의견수렴 후 「은행 비예금상품 내부통제 모범규준」에 반영 예정('26.下)

안건2 금융투자회사의 광고 제도개선 방안

☞ '26.9월 1주차 별도 보도자료 배포 예정

안건3 보험사기 척결을 위한 하반기 대응 역량 집중

- **(논의배경)** 최근 일부 요양병원의 암환자 유치를 위한 진료비 페이백, 의료인 주도 비만치료제 보험사기 등에 보험·의료 관련 범죄가 지속
 - 이와 같이 의료기관의 의료·보험범죄 수법이 지능화되고 있는 가운데 보험사기에 가담하는 병·의원 등에 대한 엄정한 조사 필요성 제기
- **(대응방안)** 의료기관 주도 보험사기 척결을 위해 '26년 하반기중 혐의 병·의원을 대상으로 집중 기획조사를 실시할 예정
 - **[조사대상]** 병원 내부자 제보로 혐의 증빙이 확실하고, 다수 의료관계자가 조직적으로 보험사기에 가담한 병·의원을 선별
 - **[조사인력]** 보험사기대응단 인력 및 보험사 SIU 조직(약 100여명)을 총 동원하고 필요시 관계기관과 공조하여 신속하게 추진
 - **[처리방향]** 보험사기 조사 과정에서 의사의 페이백 등 「의료법」 위반사항이 확인되는 경우 보건당국과 협의하여 처리 진행

안건4 자동차보험 경상환자 대책 시행 관련 소비자 보호 방안

☞ '26.9월 1주차 별도 보도자료 배포 예정

안전5 온라인 부정결제 사고 현황 및 대응협의체 운영 계획

□ **(논의배경)** 전자상거래 시장이 지속 성장하는 가운데 부정결제 수법이 교묘해지면서 소비자 피해는 물론 PG사와 금융회사 손실도 지속 발생

- PG사가 온라인 결제의 핵심 인프라로 자리매김하고 있는 만큼, 안전한 결제체계 구축을 위해 PG사의 역할과 책임을 강화할 필요

※ [참고] 주요 사고 유형

- ▶ [계정탈취] 쇼핑몰·플랫폼 등의 회원 계정을 탈취한 후 등록된 간편결제 수단이나 포인트·마일리지 등을 사용하여 상품권 등 현금성 상품을 구매
- ▶ [명의도용] 피싱, 스미싱, 악성코드 등을 통해 습득한 개인정보로 신규 회원에 가입한 뒤 탈취한 카드·계좌정보 등을 이용하여 고액 상품을 구매
- ▶ [시스템 무단 접근] 보안 취약점을 악용하여 고객정보나 결제수단 정보를 조화·탈취하거나 상품권 PIN번호 등을 대량 확보하여 현금화

□ **(대응방안)** 온라인 부정결제 예방을 위해 이상거래탐지 시스템(FDS) 고도화, 인증절차 강화, PG사 보안역량 강화, 자금세탁방지(AML) 내부통제 강화 등을 주요 개선과제로 논의하였음

- [FDS 고도화] 표준 FDS 최저 기능요건을 마련하고, AI·머신러닝 기반 탐지모델을 적용
- [인증절차 강화] 고위험 거래에 대한 다중인증 의무화 등 위험 기반의 차등 인증체계 도입
- [보안역량 강화] PG사 부정결제 대응역량 평가지표를 개발하고, 표준 보안 솔루션을 제공하는 등 자체 보안 역량 강화
- [AML 내부통제 강화] PG사 거래 특성에 맞는 AML 업무 가이드라인 마련

☞ **(대응협의체)** 한국핀테크산업협회, 주요 PG사, 학계·보안 전문가로 구성된 대응협의체를 구성('26.7월 출범)하였으며, 이를 통해 '26.하반기중 「부정결제 예방·대응 표준 실무지침」을 마련할 예정

안전6-가 [불공정 금융관행 개선 등] 위탁매매·연금저축 계좌의 개설방식에 따른 수수료 차등 부과 관행 개선

☞ '26.9월 2주차 별도 보도자료 배포 예정

- **(논의배경)** 카드사는 마케팅 동의 회원에 대해 소비자가 선택한 채널을 통해 카드사, 제휴사, 계열사 상품·서비스에 대한 연계 마케팅을 실시
 - 다만, 카드상품이 결제수단이라는 특수성 등으로 한 번 마케팅에 동의하면 광고성 전화·문자 등에 빈번하게 노출되는 문제 발생
- **(대응방안)** 소비자가 개인(신용)정보의 수집·이용 목적을 명확히 인지하고 마케팅 동의 여부를 결정할 수 있도록 동의항목 분류 및 표준 동의서식 개선을 추진
 - **[동의항목 분류 개선]** 카드상품 관련 서비스·혜택 등에 대한 동의와 비카드 상품·서비스에 대한 동의를 명확히 구분 운영
 - **[표준서식 개선]** 마케팅 동의 이후에도 언제든지 동의 철회, 광고 중단 요청이 가능하다는 사실을 쉽게 인지할 수 있도록 표준 동의서식을 개정하고 소비자 안내도 강화
- ☞ **카드업계 간담회** 등을 통해 업계 의견을 수렴하는 한편, 점검 결과 확인된 미흡사항에 대해 개선토록 지도할 예정

III 향후 계획

- 금융감독원은 앞으로 금일 위원회의 자문 의견을 금융감독·검사 업무 및 제도개선 추진 과정에서 적극 반영하는 한편,
 - 소비자 신뢰를 저해하는 구조적·관행적 요인을 지속 발굴·개선하는 등 사전예방적 소비자보호 체계를 강화해 나갈 계획
 - 아울러, 내실있는 위원회 운영을 위해 주요 자문의견 및 검토의견은 추후 금융감독원 홈페이지(<http://www.fss.or.kr>)에 게시할 예정

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

참고1

금융소비자보호자문위원회 외부위원 현황

구 분	성명 및 직함	소 속
소비자·시민단체	문미란 회장	소비자시민모임 한국소비자단체협의회 회장
	김종보 소장	참여연대 경제금융센터
	정운영 이사장	금융과행복네트워크 한양대학교 국제대학원 지속가능경제학과 대우교수
	이정민 연구위원	한국금융소비자보호재단
학계	김우찬 교수 * 부위원장	고려대학교 경영학과 경제개혁연대(소장)
	표창원 특임교수	한림대학교 융학과학수사학과 표창원 범죄과학 연구소(대표)
	강병훈 교수	카이스트 정보학부 정보보호대학원
	김현수 교수	부산대학교 법학전문대학원(원장) 한국소비자법학회 회장
금융업계	정상혁 은행장	신한은행
	배재규 대표이사	한국투자신탁운용
	구본욱 대표이사	KB손해보험
언론	이영태 논설위원	한국일보

참고2

안전 담당부서

안전명	부서 및 팀	책임자 및 담당자	
1. 은행권 비예금상품 제도개선 방안	은행감독국 은행제도팀	책임자	국 장 정은정 (02-3145-8020)
		담당자	팀 장 송명준 (02-3145-8030)
2. 금융투자회사의 광고 제도 개선 방안 ☞ 9월 1주차 별도 보도	금융투자검사1국 상시감시팀	책임자	국 장 김형순 (02-3145-7010)
		담당자	팀 장 신용제 (02-3145-7020)
3. 보험사기 척결을 위한 하반기 대응 역량 집중	보험사기대응단 조사기획팀	책임자	실 장 오정근 (02-3145-8730)
		담당자	팀 장 김철영 (02-3145-8888)
4. 자동차보험 경상환자 대책 시행 관련 소비자 보호방안 ☞ 9월 1주차 별도 보도	보험감독국 특수보험팀	책임자	국 장 이권홍 (02-3145-7460)
		담당자	팀 장 유 환 (02-3145-7471)
5. 온라인 부정결제 사고 현황 및 대응협의체 운영 계획	전자금융검사국 검사상시기획팀	책임자	국 장 심은섭 (02-3145-7160)
		담당자	팀 장 이승훈 (02-3145-7154)
6 -가. 위탁매매·연금저축 계좌의 개설방식에 따른 수수료 차등 부과 관행 개선 ☞ 9월 2주차 별도 보도	자본시장감독국 자본시장제도팀	책임자	국 장 박시문 (02-3145-7580)
		담당자	팀 장 안태훈 (02-3145-7587)
	연금감독실 연금혁신팀	책임자	실 장 김기복 (02-3145-5180)
		담당자	팀 장 석진우 (02-3145-5186)
6 -나. 카드사의 마케팅 동의제도 운영실태 점검결과 및 개선방안	여신금융감독국 여신금융제도팀	책임자	국 장 조영범 (02-3145-7550)
		담당자	팀 장 김진형 (02-3145-7440)