

보도	2026.9.7.(월) 조간	배포	2026.9.4.(금)		
담당부서	소비자피해예방국 피해예방총괄팀	책임자	선임국장	임권순	(02-3145-8220)
		담당자	팀 장	임재동	(02-3145-8222)

[「금융소비자보호 개선 로드맵」 추진 과제]

금융감독원, 제4차 소비자위험대응협의회 개최

1 협의회 개요

- **(개요)** '26.9. 4.(금) 이찬진 금융감독원장은 제4차 소비자위험대응 협의회를 개최하여 소비자 보호와 관련된 주요 현안 사항을 논의
- 최근 금융시장의 대내외 불확실성 및 변동성이 지속되며 금융취약 계층을 비롯한 소비자 보호의 중요성이 높아지는 가운데,
 - 업권별로 지속되는 소비자 위험요인*들의 관리상황을 면밀히 점검하고 새롭게 포착된 위험요인에 대하여도 심도깊게 논의하였음
- * 빚투, ETF 거래·판매(신탁) 추이 및 보험모집 영업행위 등
- 한편, 최근 금융소비자의 자본시장 참여가 활발해지는 상황에서 금융회사의 자산관리 업무 관련 전문가를 초빙하여 사전예방적 소비자 보호를 위한 현안사항* 등을 함께 논의
- ※ 최근 높아진 시장 변동성 하에서 금융권 PB 업무 운영현황 및 영업과정에서의 소비자피해 예방조치 등

〈제4차 「소비자위험대응협의회」 개요〉

- ☑ **(일시)** '26.9. 4.(금), 10시
- ☑ **(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

- **(위험요인)** 협의회는 '25년 이후 소비자들의 국내 주식시장에 대한 관심과 함께 목표전환형 펀드*의 설정·판매**가 증가하는 상황에서,

* ①일정기간 자금을 모집한 후 ②주식 등 위험자산 등에 투자하여 ③사전에 설정한 목표수익률 도달시 채권 등 안전자산으로 전환하여 ④만기까지 운용하는 펀드

** 공모 목표전환형 펀드 설정액(조원) : ('23년) 0.2 → ('24년) 1.4 → ('25년) 5.2 → ('26년 上) 3.2

- 펀드판매사들이 실적을 위해 수수료 구조 등에 대한 충분한 설명 없이 과도한 펀드 환매 및 신규상품 재가입을 유도하는 등 불완전 판매 발생 가능성을 우려

- 특히, 최근과 같이 증시 변동성이 확대되면서 펀드의 평균 목표 수익률 달성 기간이 과거 대비 줄어드는* 상황에서,

* 목표달성 평균기간: ('18) 753일 → ('20) 303일 → ('22) 505일 → ('24) 249일 → ('26上) 57일

- 금융회사가 선취수수료를 수취하는 펀드를 집중 권유*함으로 인해 소비자 입장에서 불필요한 비용부담이 늘어났음을 지적

* '25~'26상반기 공모 목표전환형 펀드 투자자의 71.8%가 선취수수료 수취 펀드(A클래스)에 가입

- ※ A클래스(판매수수료 선취, 낮은 판매보수율)와 C클래스(판매수수료 무수취, 높은 판매보수율)의 총보수 비용은 통상 2년 경과시 비슷한 수준이 되어, A클래스는 장기 투자시 유리

- **(대응방향)** 협의회는 목표전환형 펀드의 특성에 대한 소비자 오인 방지를 위해 펀드신고서 기재를 강화*하고 가입시 주의사항을 알리도록 하는 한편,

* 소비자가 펀드 클래스별 유불리를 잘 따져볼 수 있도록 관련 상세설명을 투자 유의사항으로 기재토록 의무화 등

- 판매사가 소비자에게 목표전환형 펀드의 판매수수료 부담 등에 대해 충실히 설명하도록 조치할 예정

나

보험상품 브리핑 영업 과정에서의 소비자 위험요인

- **(위험요인)** 협의회는 보험상품 브리핑·박람회 영업 과정에서 보험설계사의 설명의무 미이행* 및 특별이익 제공 약속, 대리청약 등 불법·부당한 영업행태가 여전히 성행**하고 있으며,

* 종신보험을 저축목적으로 설명 후 해피콜시 보장성 상품으로 답변 요구, 중요사항 설명 누락 등

** [브리핑·박람회 관련 금감원 민원접수 건수] ('24년) 681건, ('25년) 754건, ('26.上) 429건

- GA 판매절차 강화 조치('26.7.1. 시행)가 제대로 이행되지 않는 등 신규제도가 영업 현장에 완전히 정착되지 못하고 있어 소비자 피해가 발생할 가능성을 지적
- **(대응방향)** 협의회는 판매 부실 회사의 내부통제 강화를 지도하는 한편,
 - 소비자들도 이러한 영업행태를 인지하고 스스로를 보호할 수 있도록 실태점검 내용 및 소비자 유의 사항을 배포토록 하였음
 - 또한, 브리핑·박람회 영업에 대한 추가 암행점검 등을 지속적으로 실시하여 보험상품 불건전 영업행위가 뿌리뽑힐 때까지 강경한 대응을 주문하였음

다

손해사정 제도 정비를 통한 소비자 권익증진

- **(위험요인)** 협의회는 '24.2월 「손해사정 제도 종합개선」 이후 독립 손해사정 활성화 등 다양한 노력에도 불구하고
 - 新 제도에 대한 세부 운영기준 부재* 및 손해사정 내용 확인이 어려운 손해사정서 교부 등으로 인한 민원이 지속적으로 증가**하는 상황에 대한 대응 필요성을 제기

* 소비자간 독립손사 선임권 경합시 우선순위 부재, 손해사정서 발급 면제 대상 불명확 등

** 손해사정 관련 민원 : ('24년) 122건 → ('25년) 441건 → ('26.상반기) 271건

- **(대응방향)** 협의회는 「손해사정제도 정비 TF」를 운영하여 독립손해사정 제도 관련 세부 운영방안을 마련하는 한편 손해사정서 작성 실태를 점검·개선토록 하였음

라**금융상품 취급 중단·변경 관련 소비자 사전 안내 강화**

- **(위험요인)** 협의회는 최근 가계대출 총량 관리 등을 위해 은행에서 충분한 사전 안내 없이* 대출 취급을 중단하거나 한도 등을 축소함에 따라,
 - * 일부 은행에서만 예금·대출 관련 취급 중단 또는 주요 조건 변경시 1~2영업일 전에 홈페이지 등을 통해 안내 중
- 소비자의 예측 가능성이 저하되고 자금조달 상의 애로가 발생할 가능성 등을 우려
- **(대응방향)** 협의회는 소비자의 상품 선택권이 보장될 수 있도록 상품(예금·대출·투자) 취급 중단·변경 관련 소비자 안내방안을 마련토록 하였음
 - 다만, 상품 취급 중단·변경 관련 안내시 가수요 촉발, 쏠림현상 등의 부작용이 발생할 수 있으므로 소비자에게 안내 필요성이 높은 상품 등부터 우선 도입하며,
 - 안내 기간·방법·내용 등에 대해서는 은행권과 충분한 협의를 통해 추진토록 하였음

마**법원의 스크래핑 차단에 따른 금융소비자 불편 관련**

- **(위험요인)** 협의회는 최근 법원이 가족관계증명서 등 금융거래에 필요한 서류에 대한 스크래핑* 금지를 결정함에 따라
 - * 금융권은 여신심사 등에 필요한 고객 제출서류(가족관계증명서, 기본증명서 등) 간소화를 위해 스크래핑(고객의 로그인 정보를 활용해 웹 화면에 표시된 정보를 자동 추출)을 활용
- 소비자가 직접 서류를 발급받아 금융기관에 제출해야 하는 등 금융기관 이용 소비자가 겪게 될 불편사항에 대한 선제적 대응 필요성 제기
- **(대응방향)** 소비자 불편 방지를 위해 기한(8.31.) 內 해당 금융회사가 한시적 스크래핑 유예 신청을 하도록 조치*
 - * 쏘 금융권에 해당 내용 및 신청 방법 등을 전파 완료(8.20.)
- 협의회는 공공 마이데이터 등 대체수단으로의 신속한 전환도 차질 없이 준비해 나가도록 하였음

3

금감원장 발언 요지

- 이찬진 금융감독원장은 최근 주가변동성이 다소 완화되는 모습이나 여전히 높은 수준이고 대내외 불확실성도 지속되는 상황이므로,
 - 긴장의 끈을 놓지 않고 업권별 주요 위험요인을 예의주시하면서 소비자 피해가 우려되는 경우 즉각적이고 단호하게 대응해야 한다고 언급
- 특히, 최근 연속되는 금리인상으로 인해 금융회사는 물론 가계의 자금흐름에도 불리한 영향을 미칠 가능성이 높으므로,
 - 취약 차주 등에 대한 불합리한 금융상품 거래 관행이 발생하지 않는지 등을 면밀히 살펴볼 필요가 있으며,
 - 금융회사도 소비자가 합리적 선택을 할 수 있도록 소비자의 투자 성향·거래 목적 등에 적합한 상품을 권유하고 수수료 수준 및 숨은 비용 등에 대해서도 충실히 설명해야 함을 강조
- 아울러, 소비자위험대응협의회를 통해 금융 현장에서 포착된 소비자 위험요인이 감독·검사 업무에 적시 환류되는 점을 긍정적으로 평가하면서,
 - 앞으로도 금융감독원이 현장 일선에서 감지된 이상징후를 지속적으로 밀착감시 하고 기민하게 대응하여 소비자를 최우선하는 감독체계 확립에 앞장서도록 독려
- 마지막으로, 추석 연휴를 앞두고 보이스피싱 등 민생범죄 및 금융 사고 예방에 만전을 기할 것과,
 - 소비자보호 패러다임 전환을 위해 추진 중인 금융상품 생애주기별 감독체계의 내재화 및 금소법 상의 설계·제조책임 신설 등 규범화에도 힘써줄 것을 당부하면서 회의를 마무리하였음

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