

보도	2026.9.17.(목) 14:00	배포	2026.9.16.(수)
담당부서	소비자보호감독총괄국 소비자보호감독총괄팀	책임자	선임국장 노영후 (02-3145-5700)
		담당자	팀 장 황기현 (02-3145-5680)

금융감독원 금융소비자보호 성과 대국민 보고대회 개최

- 지난 1년간의 소비자보호 강화 노력과 성과를 국민께 보고하고,
현장의 목소리를 바탕으로 향후 추진방향을 논의 -

I 행사 개요

- 금융감독원(원장 이찬진)은 '26.9.17.(목) 14:00 본원 2층 강당에서 일반 금융소비자, 금융업계·유관기관 및 외부전문가 등 250여명이 참석하는 가운데 「금융소비자보호 성과 대국민 보고대회」를 개최
- 동 행사는 지난해 '25.9월 금융소비자보호 실천 결의 이후 추진한 「금융소비자보호 개선 로드맵」 등 소비자보호 강화 노력을 국민께 보고하고, 앞으로 보완해야 할 점을 함께 논의하기 위해 마련
- 행사는 (Session1) 금감원 성과 보고, 금융회사 개선 사례* 및 외부전문가 발표**, (Session2) 패널토론과 현장 질의응답 등으로 진행되었으며, 전체 내용은 금융감독원 공식 유튜브 채널을 통해 생중계되었음

* 신한은행, KB손해보험, NH투자증권, 현대카드

** 보스턴컨설팅그룹(BCG) 코리아 장권영 대표

「금융소비자보호 성과 대국민 보고대회」 개요

- ☑ 일 시 : '26.9.17.(목) 14:00 ~ 16:00
 - ☑ 장 소 : 금융감독원 본원 2층 강당
 - ☑ 참석자 : 금융감독원 원장 등 초임원 및 주요 부서장, 금융소비자, 금융업계·유관기관 임직원, 외부 전문가 등 250여 명
- ※ 정무위원회 박상혁, 서일준 의원 영상 축하

☞ 행사 세부 프로그램은 <붙임1> 을 참조

Ⅱ 참석자 주요 발언

- **이찬진 금융감독원장**은 모두발언을 통해 금일 행사가 그간의 금융 소비자 추진 노력을 국민께 직접 보고드리고, 향후 나아갈 방향에 대한 국민의 목소리를 듣기 위해 마련되었음을 밝힘
 - 이어서 소비자 중심의 조직개편, 사전예방적 감독체계로의 전환, 민생금융범죄 엄정 대응, 포용금융·복지 기반 강화 노력 등 소비자보호를 위해 추진해 온 그간의 노력을 설명
 - 그러나 민원·분쟁이 계속 증가하고, 시장에는 단기실적 중심의 영업 관행이 지속되는 등 아직은 소비자보호가 금융회사의 업무와 경영문화에 충분히 내재화되지 못하였음을 밝히며,
 - “소비자가 금융현장에서 체감하는 변화가 진정한 성과”라는 점을 강조하고, 현장의 불편과 비판에 귀 기울여 향후 정책에 반영 하겠다는 뜻을 밝힘

☞ (별첨1) 금융감독원장 모두발언

- **박상혁 의원**(정무위 간사)은 축사를 통해 금융상품이 갈수록 복잡해지고, 비대면 판매가 확대되면서 소비자 위험도 다양해지고 있다고 진단 하면서, 피해가 발생하기 전에 예방하는 금융감독 체계가 중요함을 강조
 - 이어서 금융감독원이 올해 소비자보호를 감독업무의 최우선 과제로 두고 사후 피해 중심에서 사전예방 중심으로 금융감독의 패러다임을 전환한 것은 큰 의미가 있다고 평가하면서,
 - 소비자에 대한 정보제공 강화와 피해발생시 신속·공정한 구제, 서민·취약계층의 금융접근성 제고가 함께 이루어져야 한다고 당부하고, 국회도 소비자의 권익보호에 최선을 다하겠다고 밝힘

☞ (별첨2) 박상혁 의원 축사

- **서일준 의원**(정무위 간사)은 축사를 통해 금융은 국민의 일상과 재산에 직접적인 영향을 미치는 만큼 금융소비자보호는 곧 국민의 삶과 신뢰를 지키는 일이라고 강조하며,
 - 소비자 피해를 구제하는 것도 중요하지만, 피해가 발생하기 전에 위험 요인을 발견하고 예방하는 사전예방 중심의 금융감독체계가 무엇보다 중요하다는 점을 거듭 언급
 - 이어서 오늘 행사가 국민이 체감할 수 있는 금융소비자보호의 발전 방향과 과제를 모색하는 뜻깊은 자리가 될 것을 기대하며,
 - 국민이 안심하고 금융을 이용할 수 있는 환경을 만들어 가기 위해 함께 최선을 다할 것임을 밝힘

☞ (별첨3) 서일준 의원 축사

III Session1 발표 주요 내용 (☞ 별첨4)

(발표①) 금융소비자보호 추진성과 및 과제 (☞ 별첨5)

- 소비자보호 총괄 담당 김욱배 부원장보는 그간 소비자보호를 감독 업무의 최우선 가치로 두고 추진한 주요 성과와 향후 과제를 발표

[주요 추진 성과]

- **(쑈 임직원 「금융소비자보호 DNA」 내재화)** 조직개편을 통해 감독·검사·분쟁조정을 유기적으로 연계하고, 소비자보호를 임직원의 핵심 감독과제로 전환
 - 「금융소비자보호자문위원회」와 「소비자위험대응협의회」를 통해 소비자 중심의 거버넌스를 확립하고,
 - 소비자 피해구제 강화를 위해 분쟁조정위원회 개최*를 정례화하고, 전담 부서 신설·인력 확대 등 운영 기반을 확충

* (분조위 결정 사례) 티몬·위메프 할부결제 후 서비스를 이용하지 못한 소비자의 청약철회권 인정 → 동일 유형 11,696건, 132.2억원의 처리기준 제시

- 민원·분쟁에서 확인한 문제를 제도개선 등으로 신속히 연계
(‘25.7월~’26.8월, 총 94건)
- **(상품 생애주기별 사전예방적 감독체계 구축)** 부실상품 출시·판매 위험을 선제적으로 차단하고, 소비자가 핵심위험을 충분히 이해할 수 있도록 상품 생애주기별 보호체계 정비
 - **[설계·제조]** 금융상품 설계·제조 시 제조·판매업자가 준수해야 할 의무를 명확히 하고, 소비자 이익에 부합하는 상품 출시 유도
 - **[판매]** 소비자 눈높이에 맞춰 핵심위험 중심으로 설명자료를 개선하고, 가입절차 합리화·간소화 및 온라인 다크패턴 방지 등 추진
 - **[사후관리]** ELS 등 고위험 상품의 손실위험과 보험금 지급 심사 기준 변경, 카드 혜택 조건 등 중요정보에 대한 소비자 안내 강화
- **(「따뜻한 금융」을 통한 서민·취약계층 지원)** AI 활용 및 관계기관 협력을 통해 민생금융범죄를 조기에 탐지·차단하고 피해자가 신속히 도움을 받을 수 있도록 지원체계 강화
 - **[불법사금융]** 불법사금융 원스톱 종합·전담 지원체계를 마련하고, 정부·유관기관과의 협력체계 구축을 통해 플랫폼 역할 수행
 - 단속 실효성 제고를 위해 민생금융범죄 특별사법경찰 도입을 추진하고, 불법대부계약 무효확인서 발급 및 무효화 소송 지원
 - **[보이스피싱]** 보이스피싱 정보공유·분석 AI 플랫폼(ASAP)을 활용해 663.6억원의 피해를 예방(‘25.10월~’26.7월)
 - **[보험사기]** 신종·악성 보험사기 조기 차단 및 엄정대응*, AI 기반 보험사기 방지 통합 플랫폼 구축 등 추진

* 실손보험 보장이 가능하도록 허위 진료기록을 발급한 혐의 의원 및 불법페이백 혐의 병·의원(14개) 수사의뢰

- **[서민·취약계층 지원 및 금융교육 강화]** 은행권 포용금융 종합평가 체계 구축, 새희망홀씨 공급 확대, 중·저신용자 전용 대출상품 출시 등 추진
 - 아동·청년·고령층 등 생애주기별 특성과 금융수요에 맞춘 실생활 맞춤형 금융교육을 확대 실시
- **(「신뢰받는 금융」을 위한 감독시스템 정비)** 디지털 위험 사전 식별과 선제 대응을 강화하고, AI를 활용한 감독·피해구제 기반을 확충
 - 통합관제시스템(FIRST)을 가동('26.2월)하여 중대 사이버 위협을 조기 식별·전파하고, 금융회사의 선제적 조치와 실전 대응훈련 강화
 - 가상자산 호가·체결정보 등을 수집·분석하는 모니터링 시스템(ORBIT)을 구축('26.4월)하고, 불공정거래 의심 종목 등에 대한 AI 기반 시장감시 체제 마련('26.8월)
 - 소비자 피해 구제의 신속성과 민원 업무의 품질 제고를 위해 'AI 기반 민원·분쟁 처리 종합포털' 구축 추진('27.1월 정식 가동 예정)
- **(금융소비자 편익 제고를 통한 「금융후생」 극대화)** 불합리한 금리·수수료 부담을 완화하고 불합리한 금융관행과 거래절차 개선

[평가 및 추진과제]

- 이러한 제도개선 노력에도 불구하고 금융현장의 실질적인 변화와 국민이 체감하는 성과를 위해서는 추가적인 노력이 긴요
 - 금융회사가 단기실적 중심에서 벗어날 수 있도록 감독역량을 집중하고, 지능화·고도화되고 있는 민생금융범죄와 급변하는 디지털 환경에 대응하기 위해서는 감독자원과 권한 보강도 필요한 상황
 - 또한, 민원·분쟁이 지속 증가하고 있어 금감원과 금융회사의 민원·분쟁 처리 역량을 개선해야 하며,
 - 투자자 보호를 위해 자본시장 변동성 확대에 대한 선제적 대응 역량도 강화할 필요

※ 향후 추진과제

- **(로드맵 이행 및 선순환 추진체계 정립)** 로드맵을 충실히 이행하고, 보완과제 발굴 → 업무계획 반영 → 과제 고도화로 이어지는 선순환 추진체계 정립
- **(사전예방적 소비자보호 감독체계 내재화)** 소비자보호 감독체계가 현장에서 실질적으로 작동되도록 감독역량 집중(예. 간담회, 실태점검 지속 실시 등)
- **(민생금융범죄 플랫폼 기능 및 대국민 홍보 확대)** 정부·유관기관 협력 등을 통해 범정부 플랫폼 역할을 확대하고, 현장 중심 홍보 및 피해예방 교육 추진
- **(디지털 시대에 대비한 감독역량 제고)** 「금융감독 AX 전략 로드맵」 추진을 통해 감독업무 역량·생산성 제고, 디지털자산 등에 대한 감독체계 마련
- **(금융민원·분쟁 시스템 혁신)** 「AI 민원포털」(27.1월 가동) 등을 통해 민원·분쟁 처리 효율성을 높이고, 금융회사 자체 민원·분쟁처리 역량 제고
- **(자본시장 변동성 관리 및 투자자 보호 강화)** 자본시장 변동성이 과도하게 확대되지 않도록 시장 상황별 대응계획 등을 통한 변동성 관리 강화
- **(감독행정의 투명성·공공성 제고)** 검사·제재가 위법행위 사전 예방과 제도 개선으로 이어지도록 연계를 강화하고, 금융회사 임직원 권익보호 강화
- **(금융소비자보호 혁신을 위한 입법 보완 노력)** 소비자보호 과제를 입법적으로 보완하여 소비자보호 법제가 완비되도록 금융위와 유기적으로 협력

(발표②) 금융회사 현장 개선 사례

- 금융회사는 소비자보호 강화 기조에 맞추어 소비자보호를 경영과 업무에 반영하기 위해 추진한 개선 사례와 향후 계획을 발표

회사명	주요내용
신한은행	• 이사회 중심의 소비자보호 내부통제·거버넌스 고도화 • AI를 활용한 상품 판매 쏠과정 관리 • 그룹사 보이스피싱 정보공유 및 금융배움터 운영
KB손해보험	• 민원·상담 등 고객 데이터를 상품개발과 업무개선에 반영 • AI를 활용한 민원업무 지원 등
NH투자증권	• CCO의 독립성·권한 강화 등 소비자보호 거버넌스 강화 • 상품 생애주기에 걸친 소비자보호 강화 • 취약계층 보호 강화 및 금융지식 나눔 활동
현대카드	• 전사 성과평가에 소비자보호 지표 반영 • 비대면 판매·광고의 다크패턴 사전점검 • 임직원 소비자보호 교육 강화

(발표③) 금융소비자보호 강화를 위한 과제 및 제언

- 장관영 보스턴컨설팅그룹(BCG) 대표는 금융소비자보호 강화를 위한 과제와 제언을 발표
 - 지난 1년간의 제도개선으로 사전예방적 감독과 소비자 역량 강화, 금융회사 자체 책임 강화의 기반을 마련하였다고 평가
 - 그러나 소비자 중심의 경영 패러다임 혁신은 아직 1단계*를 막 통과한 수준으로 본격적인 혁신은 이제 시작 단계이며,
 - * 1단계 규제를 지키고 문제가 생기면 대응 → 2단계 소비자를 더 깊이 이해해 상품·서비스 경쟁력으로 연결 → 3단계 소비자보호 자체가 차별적 경쟁력인 동시에 기업가치
 - 앞으로는 고객이 직접 제기한 민원과 함께 말하지 않는 불편까지 파악하여 상품·서비스 개선에 반영하는 한편,
 - 소비자보호의 판단기준을 단순 규제 준수가 아닌 '소비자가 실제 얻는 결과(Good Customer Outcome)'로 전환할 필요가 있음을 강조

IV Session 2 주요 내용

- 패널 토론은 김우찬 교수(고려대)의 진행으로 일반 금융소비자, 외부 전문가, 금융회사 임직원 등이 참여한 가운데 진행되었으며,
 - 다양한 시각에서 그간의 금융소비자보호 노력과 성과에 대해 평가하고, 소비자가 체감할 수 있는 변화를 위한 보완과제와 향후 발전 방향 등에 대한 의견을 나누었음
 - 이어서, 현장 질의응답과 국민 인터뷰 영상 등을 통해 일상적인 금융거래에서 겪는 불편사항과 개선 필요사항 등도 청취하였음

※ 금융감독원은 향후 이날 논의 내용과 검토결과를 홈페이지에 게시할 예정

V

향후 계획

- 금융감독원은 오늘 행사에서 소비자와 전문가 등이 제시한 의견과 개선 제안을 감독·검사 및 제도개선 등에 적극 반영할 예정
- 아울러, 「금융소비자보호 개선 로드맵」 과제 이행을 충실히 완료하고, 성과평가를 통해 발굴한 보완과제를 차년도 업무계획에 반영하는 등 선순환 추진체계를 정립하는 한편,
- 사전예방적 소비자보호 감독체계가 금융현장에서 실질적으로 작동되도록 감독역량을 집중할 예정

붙임1**금융소비자보호 성과 대국민 보고대회 일정**

시 간	주요 일정
14:00~ 14:15	■ 오프닝 행사
	· 개회 선언 및 국민의례
	· 금융감독원장 모두 발언
	· 영상 축하(정무위 박상혁, 서일준 의원)
	· 주요 참석 인사 소개
	· 금융감독원의 금융소비자보호 노력(영상 시청)
14:15~ 15:05	■ Session 1 금융소비자보호 성과 및 향후 과제
	· (금감원) 금융소비자보호 성과 발표
	· (금융업계*) 금융 현장의 개선사례 발표 * 신한은행, KB손해보험, NH투자증권, 현대카드
	· (BCG 장권영 대표) 금융소비자보호 강화를 위한 과제
15:05~ 15:55	■ Session 2 소비자 등과 함께 하는 대토론회
	· 패널토론 및 자유토론 ※ 현장 질의응답 병행
	· 금융소비자의 목소리(영상 시청)
15:55~ 16:00	■ 폐회
	· 금융감독원장 맺음말
	· 폐회 선언

붙임2**외부 전문가 참석 현황**

구 분		성 명	소 속
Session1 주제 발표	금융회사	박현주	신한은행 수석부행장
		박미라	KB손해보험 상무
		노상인	NH투자증권 상무
		이임주	현대카드 소비자보호부 팀장
	외부전문가	장권영	보스턴컨설팅그룹(BCG) 코리아 대표
Session2 패널 토론	소비자· 시민단체	문미란	소비자시민모임 회장 한국소비자단체협의회 회장
		김종보	참여연대 경제금융센터 소장
		정운영	금융과행복네트워크 이사장 한양대학교 국제대학원 지속가능경제학과 대우교수
	학계· 법조계· 언론	김우찬	고려대학교 경영학과 교수 경제개혁연구소 소장
		표창원	한림대학교 융합과학수사학과 특임교수 표창원 범죄과학 연구소 대표
		이곤호	법무법인 동인 변호사
		윤지영	서울경제신문 차장
	일반 금융소비자 대표(3명)		

주) Session1 주제 발표자(금융회사)는 Session2 패널 토론에도 참석