

모두발언

2026. 9. 17.(목) 14:00

금융감독원 2층 강당

금 융 감 독 원

원 장 이 찬 진

I 인사말씀

존경하는 금융소비자 여러분,

그리고

축사를 보내주신 박상혁, 서일준 의원님을 비롯한
내외 귀빈 여러분, 반갑습니다.

금융감독원장 이찬진입니다.

지난해 9월 금융감독원은

금융소비자보호 실천 결의를 통해

체계적·종합적인 금융소비자보호 개선과제를
마련하여 이행할 것을 약속드린 바 있습니다.

오늘 이 자리는

지난 1년간의 소비자보호 성과를 공유하고,

생생한 금융 현장의 의견을

청취하기 위해 마련하였습니다.

무엇을 바꾸었고 실제로 무엇이 달라졌는지 말씀드리되,
부족한 점도 숨김없이 논의하여

앞으로 보완해나가야 할 점을 모색하고

더욱 발전하는 계기로 삼겠습니다.

Ⅱ 그간의 성과 및 평가

소비자보호는 금융의 결가지가 아니라
금융이 존재할 수 있게 하는 신뢰의 토대입니다.

이에 금융감독원은
소비자보호가 조직 전반에 내재화될 수 있도록
조직과 업무를 재설계했습니다.

소비자 중심의 거버넌스를 마련하고
각 부문간 환류체계를 강화하여
업무의 모든 과정이 소비자보호를 위해
유기적으로 연계되도록 하는 한편,

금융상품의 설계·제조부터 판매·사후관리까지
全 생애주기에 걸친
사전예방적 감독을 본격화하였습니다.

민생금융범죄 척결과 관련하여서는
AI 기반 선제 차단부터
신속한 수사·단속, 피해구제까지 이어지는
종합대응체계를 강화하였으며,

민생금융범죄 특별사법경찰 도입을 추진하여
현장 대응력도 한층 높여가고 있습니다.

아울러, 서민·취약계층이
금융과 복지 사각지대에 놓이지 않도록
금융접근성 확대, 금융역량 강화 등
포용금융 기반을 강화하는 한편,

금융소비자가 사이버 위협으로부터
안심하고 금융서비스를 이용할 수 있도록
통합관제시스템을 가동하여
보안 위협에 대한 대비 체계를 확립하는 등
IT·정보보안 감독도 사전예방 중심으로 전환했습니다.

그러나, 진정한 소비자보호를 위해서는
아직 가야할 길이 멀다고 생각합니다.

금융감독원에 접수되는
민원·분쟁은 지속적으로 증가하고 있으며,
금융현장에도 소비자 최선의 이익과
장기 신뢰보다 단기실적을 앞세우는 관행이
여전히 남아 있습니다.

또한, 영국 등 선진 소비자보호 법제가
설계, 제조 단계부터 상품 수 생애주기에 걸친
소비자보호 체계를 갖추고 있는 것과 달리
우리 금소법은 판매행위 중심으로 규율하고 있습니다.

단기적으로 가이드라인 등을 통해
제도를 마련하였으나,
향후 입법적인 노력을 통해
소비자보호 법제가 완비될 수 있도록
보완해 나갈 필요가 있으며
이를 위해 금융위와 긴밀히 협력하겠습니다.

Ⅲ 맺음말

소비자가 금융현장에서 체감하는 변화가
진정한 성과인 만큼,
오늘의 보고는 마침표가 아니라 출발점입니다.

구체적인 내용은 잠시 후 발표에서 보고드릴 예정이며,
이어지는 토론에서는 무엇이 부족했고
무엇을 더 바꾸어야 하는지 듣겠습니다.

듣기 편한 이야기보다

아프고 불편한 목소리에 더 귀 기울이겠습니다.

오늘 이 자리를 통해 소비자보호가

금융의 일상에 뿌리내리는 계기가 되길 기대합니다.

감사합니다.