

보도	2026.10.28.(수) 15:00	배포	2026.10.28.(수)
담당부서	금융감독원 소비자소통국	책임자 담당자	선임국장 박현섭 (02-3145-5530) 팀장 우정민 (02-3145-5510)
	금융감독원 소비자권익보호국	책임자 담당자	국장 정재승 (02-3145-5720) 팀장 정진호 (02-3145-5737)
	전국은행연합회 소비자보호부	책임자 담당자	본부장 김경민 (02-3705-5050) 부장 박민기 (02-3705-5040)
	금융투자협회 투자자보호부	책임자 담당자	본부장 정형규 (02-2003-9014) 부장 김효실 (02-2003-9420)
	생명보험협회 소비자보호부	책임자 담당자	본부장 조성준 (02-2262-6689) 부장 김치국 (02-2262-6631)
	손해보험협회 소비자보호부	책임자 담당자	본부장 최중수 (02-3702-8523) 부장 이용섭 (02-3702-8670)
	여신금융협회 소비자보호부	책임자 담당자	본부장 김민기 (02-2011-0711) 부장 이경원 (02-2011-0742)
	저축은행중앙회 소비자보호부	책임자 담당자	본부장 이경연 (02-397-8617) 부장 윤호병 (02-397-8680)

금감원과 금융회사가 함께 금융소비자의 피해 및 불편을 더욱 신속하고 공정하게 해결하겠습니다.
- 「금융회사 민원·분쟁업무 모범관행」 설명회 개최 -

I 설명회 개요

- 금융감독원은 '26.10.28.(수) 금융권 CCO 및 인사·조직 담당 임원 등을 대상으로 「민원·분쟁업무 모범관행*」 설명회를 개최하였음

* 금융권의 민원·분쟁 업무 개선을 위해 금감원이 업계와 함께 업권별 내부통제기준 및 소비자보호 모범규준, 「금융소비자보호에 관한 기본원칙(OECD)」 등을 참고하여 마련

설명회 개요

- ☑ **일시** : '26. 10. 28.(수) 15:00 ~ 16:30
- ☑ **장소** : 금융감독원 2층 강당
- ☑ **참석자** : (금융감독원) 이찬진 원장, 김옥배 소비자보호총괄 부원장보 (금융회사) 주요 금융회사* CCO 및 인사·조직 담당 임원 등(약300명)
 *은행, 증권, 보험, 여전, 저축은행, 지주 등 150개사 (업권별협회) 은행연합회, 금융투자협회, 생명보험협회, 손해보험협회, 여신금융협회, 저축은행중앙회, 각 상호금융중앙회 임직원 등
- ☑ **내용** : ① 금융권 민원·분쟁 대응사례 (KB국민은행·금융연구소, 교보생명)
 ② 「금융회사 민원·분쟁업무 모범관행」 주요내용 (금융감독원)

II 금융감독원장 모두발언 요지

- 이찬진 금융감독원장은 최근 금융상품 고도화 등에 따라 금융 소비자가 겪는 피해 및 불편사항도 점차 늘어나고 있다고 하면서,
 - 그러한 피해 등으로 인한 억울함을 충분히 경청하고 해결하는 것은 금융에 대한 신뢰 회복의 출발점이라고 하였음

※ 국민권정부부는 민원을 국민의 뜻이 담긴 '보물창고'로 여기고 적극적인 경청과 해결을 강조

민원·분쟁 업무 개선 필요성

- 소비자의 목소리에 신속히 응답하고 민원을 예방하기 위해서는 고객과 최접점에 있는 금융회사 노력이 무엇보다 중요한데,
 - 민원처리·예방체계 구축을 필수적인 투자라기보다는 '비용'으로 인식하다보니, 충분한 인력·조직 등을 구축하는 데에는 다소 미흡
 - 그 결과 상당수의 민원·분쟁이 금융회사에서 직접 해결되지 않아*, 심도 있는 검토가 필요한 민원에 금감원의 적시 대응이 곤란

* '25년 접수 민원 중 74.8%가 자율조정대상(58.3%) 및 직원 불친절이나 단순문의 등(16.5%)

민원·분쟁 처리 관련 당부사항

- 소비자가 금융회사에 대해 민원·상담을 편리하게 신청할 수 있도록 콜센터 등 접근성을 충분히 확보해 주시기 바라며,
 - 민원처리 인력 및 독립성 등 금융회사 자체 민원·분쟁 처리 역량 강화에 힘써주시기 바란다고 당부하였음
- 아울러, 소비자의 목소리를 통해 자체 제도개선 및 동일·유사 민원을 예방하는 체계를 구축하는 등,
 - 경영진의 '고객 최우선' 다짐이 조직 전반의 금융소비자보호 문화로 온전히 정착되도록 노력해주시기 바란다고 밝혔음

III 금융권 발표내용

- **(KB국민은행)** 평균 상담 대기시간 및 3분 이상 대기비율을 감축하고 있으며, AI가 소비자의 의도를 파악하여 최적 채널을 연결
 - 아울러, 고령층 맞춤 연결, 청각장애인 수어상담 채널 확대, 외국어 상담 제공 등을 통해 취약계층 상담 접근성을 제고
- **(교보생명)** 민원회신 품질관리를 위해 유형별 표준회신문을 운용하고, 민원 처리 경과 및 회신이력 등은 시스템을 통해 관리
 - 또한, 전사 차원에서 소비자 관점의 공감대 형성 및 리스크 예방을 위해 경영진 정례회의시 주요 민원사례를 직접 청취

IV 모범관행 마련 배경 및 주요 내용

1. 추진 배경

- 금융감독원은 소비자보호를 감독업무의 최우선 가치로 두고, 민원·분쟁의 신속한 처리와 재발 방지 등에 노력 중
 - ※ **(대통령 당부사항)** 민원은 피해야 하는 귀찮은 일이 아니며, 존중하고 받들어 시행해야 할 국민의 목소리가 들어있을 뿐 아니라, 국정개혁 과제들이 가득한 보물창고 같은 것

그간 금감원 민원·분쟁 대응 현황

- ☑ **(조직개편)** 소비자보호를 감독업무의 최우선 가치로 두는 조직개편('26.1월)을 통해 분쟁조정 기능(금소처)을 업권별 감독부서로 이관하는 원스톱 대응체계 구축
- ☑ **(처리 증가)** 민원·분쟁 접수증가에 대한 적극적 대응*으로 '26년 상반기 민원·분쟁 처리건수(78,462건)는 전년 동기(59,463건) 대비 +32.0%(+18,999건) 증가
 - * 민원처리시스템 개선 및 인력 보강, 민원 처리현황 점검 강화 등
- ☑ **(환류 강화)** 민원·분쟁을 통해 제기된 국민의 금전적 피해 및 불편사항 등을 신속히 감독·검사업무에 반영하고, 소비자 유의사항 등 안내를 강화**
 - * '25.7월~'26.8월 중 94건의 제도개선 검토 완료 등 환류 실시
 - ** '26.1~9월 중 소비자경보 총 25회 발령 및 소비자 유의사항 총 22건 배포
- ☑ **(분조위 활성화)** 피해 신속구제 및 유사 피해 방지를 위해 분조위 개최 정례화(매월 개최), 전문소위 설치 및 소비자분야 위원 확대 등 분조위 기능을 강화

- 금융감독원 뿐만 아니라 금융회사도 금소법 등에 따라 소비자 피해 예방 및 신속한 사후구제를 수행하여야 하며, 신속·공정한 민원·분쟁 해결에는 일선 현장에 있는 금융회사 노력이 필수적

- ※ **(OECD)** 금융회사는 소비자가 쉽게 접근할 수 있고, 독립적이고 공정하며, 책임성·신속성·효율성을 갖춘 민원처리·피해구제 시스템을 마련하여야 함(금융소비자보호 기본원칙)
- ※ **(금소법)** 금융상품판매업자들은 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위하여 임직원이 준수해야 할 금융소비자보호기준을 정하여야 함(§32③)

- 그러나, 금융회사(77개사)를 대상으로 민원·분쟁 의사결정체계, 담당 인력·조직 및 접수·처리절차 등을 점검한 결과,
- 전반적인 시스템은 갖추고 있으나, 소비자 접근성, 인력 규모·전문성, 적극적 민원처리·사후관리 등이 미흡하여 신속·공정한 민원대응 제한

☞ “참고” 금융회사 민원·분쟁처리 현황 점검결과

⇒ 점검 결과 개선 필요사항을 중심으로 금융협회 등의 의견수렴을 거쳐 「금융회사 민원·분쟁업무 모범관행*」을 마련

* ①현행 금소법령 ②업권별 내부통제기준 및 소비자보호 모범규준 ③OECD 「금융소비자보호에 관한 기본원칙」, ④금융소비자보호 실태평가 및 민원분쟁업무 현황조사 결과 등에서 발견된 우수사례 등 참고

2. 모범관행 주요내용

금융회사 자체 민원·분쟁 처리능력을 업그레이드하여 금감원과 금융회사가 함께 신속·공정하게 민원을 해결	
추진 목표	세부 과제
민원·분쟁 업무역량 강화	민원·분쟁업무의 독립성·공정성 확보
	조직·인력 확충 및 전문성 강화
고객중심 민원·분쟁 처리시스템 확립	민원·분쟁 신청의 소비자 접근성 제고 접수단계
	민원·분쟁 처리 프로세스 정비 처리단계
	민원·분쟁 이사회 보고 및 환류기능 강화 사후관리
	민원·분쟁 관리 성과평가 강화 사후관리

※ 금융회사 고유의 고객 및 금융상품 특성 등을 종합적으로 고려하여 탄력적으로 적용

- ① **(독립성·공정성)** 소비자보호부서(CCO)가 민원처리 의사결정권을 보유하고, 민원 심의위원회(협의체), 외부 자문위원회 등을 운영*

* (예시) 다수 또는 고액 등 중요 민원·분쟁의 경우 심의위원회에 외부 위원이 필수 참석하거나, 외부 위원으로 구성된 자문위원회를 거쳐 처리

- ② **(조직·인력)** 고객 수, 민원건수 등을 고려하여 소비자보호부서 내 충분한 민원·분쟁 처리인력을 확보하고,

- 회사·업권별 특성, 취급상품 및 주요 민원·분쟁 유형 등을 감안하여 전문인력(예 : 변호사·손해사정사 등)을 충분히 배치

- ③ **(접근성)** 콜센터 인원 및 콜 대기시간 정기점검, 자체 통화대기 목표 시간(예 : 최대5분 이내 또는 95% 이상 3분 이내 등) 설정 등 콜센터 수용능력 확보

- 내방 고객을 위한 대면·화상 상담센터를 운영하며, 온라인 민원 신청 편의성을 제고*

* (예시) 금융회사 홈페이지 또는 앱 등의 첫 화면에서 민원접수 창구를 한눈에 찾을 수 있게 배치하고, 최소한의 클릭(예 : 2~3회 이내)으로 민원신청이 가능하도록 조치

- ④ **(업무 프로세스)** 민원·분쟁 재발방지 및 제도개선 사항 발굴 등을 위해 민원·분쟁업무 시스템을 체계적으로 관리하고,

- 회신 근거 등이 포함된 민원·분쟁 회신문 표준안 마련·운영, 민원처리 진행상황 안내 등 내부 프로세스를 마련

- ⑤ **(사후관리)** 분기 또는 반기별로 민원사례*를 이사회 등에 보고하고, 유사민원 사전예방을 위해 제도개선 및 이행관리 등 환류절차를 운영

* (예시) 소비자보호부서 주관으로 민원·분쟁사례를 분석하고 회사의 상품 개발·판매·사후관리 업무 전반을 점검하여 제도개선 방안을 수립·이행

- ⑥ **(성과평가)** KPI에 민원·분쟁 지표를 반영*하고, 민원·분쟁 발생에 귀책사항이 있는 임직원·부서에 책임부과 제도를 운영

* (예시) CEO·임원 및 유관 부서(상품개발·심사, 판매·영업 담당부서 등) KPI에 민원·분쟁 관련 지표를 실효성 있게 반영하고, 민원 예방노력에는 인센티브 부여

- ⑦ **(공시)** 금융회사 전체 민원 발생건수 등을 정확히 공시하고, 콜센터 운영현황 및 민원 담당인력 등 공시내용을 확대*

* TF 등을 통해 모범관행을 반영한 공시 세부기준 개선 추진 예정

V

향후 계획

업계 공동 추진사항

□ 민원·분쟁업무 모범관행 안착 지원 등

- 소비자보호 실태평가지 금융권 민원·분쟁업무 현황을 면밀히 점검하는 한편, 소비자 중심 금융회사 조직문화 개선을 유도
- 공시대상 민원 건수 및 예외항목 정비, 시계열 비교(연도 및 분기별) 편의성 제고 등을 위한 구체적인 세부 방안 마련 및 추진*

* 업권별 금융협회 등과 TF를 통해 민원공시 개선 세부기준 등 마련 예정

금융감독원 민원·분쟁 처리 관련

□ 소비자 피해구제 및 민원 예방기능 강화

- 금감원은 민원·분쟁을 토대로 피해확산 방지 필요시 신속히 제도개선을 실시하는 등 민원·분쟁 - 감독·검사 간 환류 지속
- 아울러, 분쟁 유형별 집중처리, 민원·분쟁 업무 프로세스 전반에 AI기술 접목 등을 통해 민원·분쟁을 신속하게 처리하는 등 금융소비자 피해 구제를 성실히 수행할 계획

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

참고 금융회사 민원·분쟁처리 현황 점검결과

◆ 금융소비자보호 실태평가(2주기, 舊기준) 대상 금융회사 77개사를 대상으로 민원분쟁 의사결정체계, 담당 인력조직 및 접수처리절차 등을 점검 (25말 기준)

I 민원·상담 접수 편의성

1 콜센터 등 고객 대응 인프라

- 증권사 등 금융회사 콜센터 상담 인력부족 등으로 고객의 단순 문의·질의 등에 대한 대응이 적시에 이루어지지 않아 관련 민원 증가*

* 통화 연결시까지 대기시간이 길고 통화가 연결되지 않는 상황이 빈번하게 발생 (6개 증권사 고객센터 통화지연으로 인해 금감원에 '26.1~9월 중 200여건 민원 접수)

2 민원신청 편의성 및 담당자 안내

- 일부 금융회사의 경우 민원신청 코너를 찾기 어렵고, 홈페이지에 민원접수 창구를 미운영하는 회사도 존재*

* 온라인 민원신청이 원활하지 않을 경우 고객불만 증가로 불필요한 민원이 증가하고, 소비자의 부정적 인식 증가 또는 신뢰도 저하 우려

- 민원접수시 일부 회사는 담당자가 아닌 담당부서 대표번호만 제공*

* 민원 접수후 담당자 연락처(내선번호)를 안내하지 않을 경우 민원 처리 과정에서 민원인의 문의·상담 등에 불편 발생

II 민원 처리·회신시스템

1 민원회신문 표준안

- 21개사(27.3%)는 민원 회신문 표준안을 제한적으로 사용하고 있고, 23개사(29.9%)는 표준안 미운영*

* 민원회신 형식·내용 등이 일관적으로 관리되지 않을 경우 부실한 답변 등에 따른 불필요한 불만제기 및 이의제기 급증 등이 우려

<민원회신 표준안 운영 현황>

구분	전부 운영	일부 운영	미운영	합계
회사수	33개사	21개사	23개사	77개사
(비중)	(42.9%)	(27.3%)	(29.9%)	(100.0%)

2 민원·분쟁 처리시 AI 활용

- 민원·분쟁처리를 위해 AI를 활용하고 있는 회사는 9개사(11.7%)이며, 도입 회사도 대부분 도입 1년 미만(초기 단계)

3 민원·분쟁 처리 전담조직 운영

- 21개사(27.3%)는 영업점, 보험금 심사부서 및 여신본부 등 소비자 보호부서 산하가 아닌 실무부서에서도 일부 민원·분쟁을 처리*

* 소비자보호부서 외 실무부서에서 민원·분쟁 처리시 소비자보호 측면이 아닌 해당 부서의 입장이 우선적으로 고려될 여지

<소비자보호부서 외 조직에서 민원·분쟁을 처리하고 있는 금융회사>

은행	증권	생보	손보	저은	카드	캐피탈	합계
4개사	1개사	5개사	4개사	6개사	1개사	-	21개사

4 민원·분쟁 심의위원회 운영

- 민원·분쟁 심의를 위한 위원회에 외부위원이 참여하는 회사는 9개사 (11.7%)이며, 6개사(7.8%)는 위원회를 미운영

<민원·분쟁 심의위원회 운영현황>

구분	운영(대내)	운영(대내·외)	미운영	합계
회사수	62개사(80.5%)	9개사(11.7%)	6개사(7.8%)	77개사(100.0%)

5 민원처리 인력 현황

- 점검대상 회사의 민원처리 인력 비중은 전체 임직원 대비 2.1% 수준이며, 55세 이상을 제외한 민원 담당인력 비중은 0.7%

<민원처리 인력 현황 및 처리건수>

구분	은행	증권	생보	손보	저은	카드	캐피탈	전체
민원 담당인력 비중	1.4%	0.4%	2.2%	3.7%	5.1%	0.9%	0.4%	2.1%
(55세 미만 비중)	(0.2%)	(0.3%)	(1.6%)	(0.9%)	(0.7%)	(0.7%)	(0.4%)	(0.7%)

* 55세 이상 직원의 단축근무 여부, 업무범위, 처리실적 등은 회사마다 상이

6 담당 조직·인력의 전문성

- 민원·분쟁 담당부서에 변호사를 배치한 회사는 4개사(5.2%)이며, 대부분 법률검토 필요시 법무실·준법감시팀 등을 통해 진행*

* 고난도·고위험 금융상품 비중이 증가함에 따라 관련 민원분쟁 처리시 법률적 쟁점사항에 대한 검토가 요구되고 있으나 담당부서내 전문인력의 부재시 신속공정한 처리가 제한될 우려

[참고] 민원처리 관련 업계의견

- ◆ 은행권은 '26.6월 CCO 간담회'에서 은행 자체적인 민원처리 인력규모 확충 및 전문성 강화 필요성 등을 제기
 - * 18개 은행 CCO, 은행연합회 본부장 등 참석
- ①소비자보호부서에 대해 준법 부서와 유사한 인력확충 기준을 마련할 필요가 있다는 의견, ②AI를 활용한 민원제기로 인하여 민원내용이 복잡해지고 건수도 증가하는 추세로 민원처리인력의 전문성 강화가 요구된다는 의견 등 제기

III KPI 등 민원 처리·예방 유인체계

1 KPI에 민원·분쟁 지표 반영 현황

- 대표이사 KPI에 민원·분쟁 지표를 반영한 회사는 40개사(51.9%)이며, 7개사는 대표이사·임원·부서KPI에 모두 민원·분쟁 지표를 반영하지 않고 있고, 8개사는 대표이사·임원 KPI에 미반영

<KPI내 민원·분쟁 관련 지표 운영 현황>

구분	임원			부서 KPI 반영
	CEO KPI 반영	CCO KPI 반영	기타 임원 KPI 반영	
회사수	40개사	26개사	55개사	63개사
(비중)	(51.9%)	(33.8%)	(71.4%)	(81.8%)

- CEO 및 임원(CCO 제외)의 KPI를 반영하고 있는 경우에도 반영 비율이 0.5% 이하로 반영의 실효성이 없는 경우도 존재

2 이사회 및 내부통제위원회 보고 현황

- 이사회·내부통제위원회 보고의 경우 6개사(7.8%)는 연단위로 보고하는 등 보고주기가 길고 2개사(2.6%)는 보고절차 미마련

<이사회 및 내부통제위원회 보고주기 현황>

구분	월·분기	반기	연간	미보고	합계
회사수	23개사	46개사	6개사	2개사	77개사
(비중)	(29.9%)	(59.7%)	(7.8%)	(2.6%)	(100.0%)