

모두 발언

2026. 10. 28.(수) 15:00

금융감독원 강당 (2층)

상기 자료는 보도 편의를 위해 제공해 드리는 것으로서
실제 발언은 자료와 다를 수 있음을 유념해 주시기 바랍니다.

금 융 감 독 원

원 장 이 찬 진

I 인사 말씀

안녕하십니까?

금융감독원장 이찬진입니다.

먼저, 바쁘신 와중에도

「금융회사 민원·분쟁업무 모범관행 설명회」에
참석해 주신

금융회사 소비자보호 및 인사·조직 담당 임직원 분들,
그리고 협회 관계자 여러분께
깊이 감사드립니다.

아울러,

소비자 신뢰 제고를 위한
민원·분쟁 시스템 운영사례 등을 공유해 주실
금융회사 발표자 분들께도
깊은 감사의 말씀을 드립니다.

II 민원·분쟁 업무 개선 필요성

최근 금융산업이 빠르게 변화하고,
금융상품도 고도화됨에 따라
금융소비자가 겪는 다양한 피해와 불편사항이
점차 늘어나고 있습니다.

이러한 피해를
충분히 경청하고 해결하는 것은
금융에 대한 신뢰도 제고의
출발점이라 생각합니다.

현재 정부는
국민의 억울함과 민원을 최소화하는 것을
최우선 과제 중 하나로 두고,
민원을 국민의 뜻이 담긴 '보물창고'로 여기면서
적극적인 경청과 해결을 강조*하고 있으며,

* "'국민의 억울함, 정성들여 듣고 끝까지 해결", '26.10.2. (관계부처 합동)

금융감독원도
피해구제 강화 및 민원 예방을 위해
분쟁처리 조직을 전면 개편하고
신속한 민원·분쟁 환류체계를
구축*하였습니다.

* "금융소비자보호 성과 대국민 보고대회 개최", '26.9.17.

그러나, 소비자의 목소리에 더욱 신속히 응답하고
나아가 민원·분쟁을 예방하기 위해서는,
고객과 최접점에 있는
금융회사의 노력이 무엇보다 중요합니다.

Ⅲ 모범관행 마련 및 당부사항

그간 금융권에서는
민원·분쟁 처리 및 예방체계 구축을
필수적인 기반시설로서의 투자가 아닌
비용으로 인식함에 따라

민원·분쟁 처리를 위한 충분한 인력·조직 및
상담 인프라를 구축하는 데에
미흡하였습니다.

특히, 상당수 민원·분쟁들이
금융회사에서 직접 해결될 수 있음에도
콜센터 등을 통한 민원 상담의 접근성 부족으로 인해
금융감독원으로 접수*되고 있으며,

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

이로 인해 금융당국은 심도 있는 검토가 필요한
소비자의 구제요청에 대해
적시대응이 어려울 수 있습니다.

이에 금융감독원은 금융업권과 함께
「민원·분쟁업무 모범관행」을 마련하였으며,

이와 관련하여

몇 가지 당부말씀을 드리고자 합니다.

첫째, 금융소비자가 보다 편리하게 민원·상담을
신청할 수 있도록 접근성을 제고해주시요.

소비자가 콜센터 연결을 위해

장시간 기다리지 않도록 대기시간을 점검하여

콜센터 수용능력을 충분히 확보하고,

대면·온라인 민원신청 절차가

까다롭게 이루어져 있지 않은지

꼼꼼하게 살펴보고 이를 개선해 주시기 바랍니다.

둘째, 금융회사의 자체 민원·분쟁 처리역량을
강화해주시요.

민원·분쟁 업무에 전문성을 갖춘 인력을

소비자의 수요에 맞게 배치하는 한편,

금융회사 내 소비자보호 부문의

독립성을 충분히 확보하여

공정한 민원 처리가 이뤄질 수 있도록

힘써주시기 바랍니다.

셋째, 민원·분쟁 예방을 위한

금융소비자 중심 문화를 정착시켜 주십시오.

민원·분쟁 현안사항을

경영진이 적시에 보고받고,

소비자의 목소리가 신속히 제도 개선으로 이어져

동일·유사민원이 예방될 수 있도록

노력해 주시기 바랍니다.

또한, 임직원 KPI에도 민원·분쟁 지표를

실질적으로 반영함으로써,

금융회사 경영진의 ‘고객 최우선’ 다짐이

조직 전반의 소비자보호 문화로

온전히 정착되도록 노력해주시기 바랍니다.

IV 맺음말

소비자보호 및 인사·조직 담당 임직원 여러분,

앞으로 더욱 금융 현장의 목소리에

귀기울여 주시길 부탁드립니다.

아울러,

소비자보호 최일선에서 뛰는 민원·분쟁 담당자들이
자부심을 갖고 일할 수 있도록

튼튼히 뒷받침해주시길 바랍니다.

금융감독원은 앞으로도 금융권과 협력하여,

금융회사 민원·분쟁업무 역량 강화를

적극 지원하겠습니다.

오늘 이 설명회를 통해

금융감독원과 금융회사가 함께

소비자의 마음에 한 걸음 더 다가갈 수 있기를

진심으로 기원합니다.

경청해 주셔서 감사합니다.