금융감독원	**보 도 자 료**	금융은 튼튼하게 소비자는 행복하게

보도	2026.11.16.(월) 조간	배포	2026.11.13.(금)	
담당부서	소비자보호감독총괄국 소비자보호감독총괄팀	책임자	선임국장 노영후	(02-3145-5700)
		담당자	팀 장 황기현	(02-3145-5680)

[「금융소비자보호 개선 로드맵」 추진 과제]

금융소비자 중심의 금융감독 실현을 위한
제5차 금융소비자보호자문위원회 개최

※ 위원회의 **주요 자문** 및 **검토의견**은 추후 **금융감독원 홈페이지**에 **게시** 예정

Ⅰ 개 요

□ 금융감독원은 '26.11.12.(목) 14시 **이찬진 금융감독원장** 주재로 **내부** 및 **외부위원** 등이 참석한 가운데 **「금융소비자보호자문위원회*」**(이하 '위원회') **제5차 회의**를 **개최**하였음

* 원장 직속의 **소비자보호** 관련 **최상위 자문기구**로서, 소비자의 관점에서 금융감독·검사 현안 및 제도개선 사항 등을 **종합 검토**하는 **컨트롤타워 역할** 수행('26.3.6. 출범)

○ 이번 회의에서는 **보험 약관 및 상품설명서 개선, 증권사 디지털 플랫폼 운영 관행 개선, 은행 탄력점포 확대 운영 방안** 등 **소비자보호**와 직결된 **7개 안건**에 대해 심도 있는 논의를 하였음

제5차 「금융소비자보호자문위원회」 회의 개요

☑ **일 시** : '26. 11. 12.(목), 14시
☑ **장 소** : 금융감독원 본원 11층 대회의실
☑ **참석자**
- **내부위원**(5명) : 금감원장(위원장), 부원장(2인), 은행·소비자보호 총괄 부원장보
- **외부위원**(11명) : 소비자·시민단체, 학계, 금융업계, 언론 등 전문위원

☑ **주요 논의내용**
- **(사전예방적 소비자보호) 보험약관** 및 **상품설명서**에 대한 **소비자 이해도 제고 방안, 증권사**의 **디지털 플랫폼 운영** 관련 **내부통제 강화 방안**
- **(금융접근성·소비자 권익 제고) 은행 탄력점포 운영현황 분석**을 통한 **금융접근성 개선, 장기 미사용 선불충전금**의 **이용자 통지·환급 확대 방안**
- **(불공정 금융관행 개선 등) 현역병**의 **과잉채무 방지**를 위한 제도 개선, 중소금융권 **햇살론 사후관리 강화** 방안, '**환매중단펀드**' **보유 계좌**의 **퇴직연금 실물이전 허용 방안** 등 논의

Ⅱ 금감원장 발언 요지

□ **이찬진 원장**은 '26.3월 출범 이후 한 해 동안 **위원회**가 **소비자보호**의 **든든한 길잡이 역할**을 해 준 데 대해 **감사**를 표하면서,

○ 앞으로도 소비자가 **일상에서 체감**할 수 있는 **과제**를 **지속적**으로 **발굴·논의**하는 것이 **무엇보다 중요**하다고 언급

□ 이어서, **보험 상품설명서와 약관**은 소비자가 **상품**을 **이해하는 출발점**이므로, **소비자의 눈높이**에서 **핵심 내용**을 쉽게 **이해**할 수 있도록 **개선**하여 **소비자**의 **선택권**을 **강화**할 필요가 있음을 강조

○ 또한, **취약계층** 등 **소비자**의 **금융접근성**을 **제고**하기 위해 생업 등으로 영업시간에 **은행을 찾기 어려운 소비자**도 **창구 서비스**를 **이용**할 수 있도록 **탄력점포**를 **실효성 있게 운영**하는 한편,

○ **현역병**들이 **과도한 채무**를 안고 **사회**에 **첫발**을 내딛는 일이 없도록 **금융권**도 **책임감**을 가지고 **재무상담, 금융교육** 등을 실시할 필요가 있음을 강조

□ 마지막으로, **논의된 과제**들이 **국민이 체감하는 변화**로 이어지도록 **속도감 있게 추진할 것**을 **당부**하면서 회의를 마무리하였음

Ⅲ 제5차 회의 안건 주요내용

※ 안건 세부 내용은 [붙임] 참고

안건1	사전예방적 소비자 보호를 위한 보험 상품설명서 및 약관 개선방안

※ '26.11월 4주차 및 12월 1주차 별도 보도자료 배포 예정

안건2	증권사 디지털 플랫폼 운영실태 점검결과 및 대응방안

※ '26.12월 중 별도 보도자료 배포 예정

안건3	은행 탄력점포 운영현황

□ **(논의배경) 은행 점포**가 **지속적**으로 **감소***하는 가운데, '27.4월부터 **은행 영업시간**이 **단축**(영업시작 : 9시→9시 30분)됨에 따라 **소비자 불편**이 **가중**될 수 있다는 우려 제기

* ('22말) 5,831개 → ('23말) 5,747개 → ('24말) 5,639개 → ('25말) 5,517개 → ('26.9월) 5,466개

○ 이에, 은행의 정규 영업시간과 달리 운영되는 **탄력점포 운영현황**을 **점검**하고, 해외사례 등을 참고

□ **(운영현황)** '26.9월말 기준 총 **991개**의 **탄력점포**가 **운영 중**이나, **일반 소비자**의 **업무처리 수요**를 **충족**하기에는 **부족**

○ **[유형] 관공서 소재 점포***(44.5%), **고기능 무인 자동화기기**(38.5%) 등이 다수를 차지하고, 이용이 쉬운 **상가·오피스 인근 점포**는 **10.9%**에 불과

* 관공서 소재 점포는 16시 이후 일반 은행업무를 취급하지 않는 등 실질적인 영업시간 확대 효과가 제한적

○ **[운영일] 주말**을 **포함**하여 **운영**하는 점포는 약 **10.6%**(有人점포 기준) 수준으로, 환전·입출금 업무 이외 **일반 업무**가 **가능한 점포**는 소수

○ **[지역]** 有人 **탄력점포**의 약 **40.3%**가 **수도권**(서울·경기·인천)에 **집중**

※ **[참고 : 해외 사례]** 미국·싱가포르는 **주말 영업 점포가 다수 존재**하며, 독일·싱가포르는 **요일·업무별**로 **영업시간**을 **탄력적**으로 **운영**, 일본의 경우 **사전 신청 고객 대상 영업시간외 상담**, **고령자 등에 대한 방문 서비스** 등 실시

□ **(대응방안) 소비자의 금융접근성 확보**를 위해 금융위·은행업권 등과의 협의를 거쳐 **취급업무** 및 **운영일(시간) 확대** 등 **탄력점포**의 **운영 개선**을 추진

안건4	선불충전금 이용자 권익 제고 방안

□ **(논의배경)** 지난 **제1차 위원회**('26.3.6.)에서 **선불 영업관행 개선 방안**을 논의한 결과, 단순한 약관 고지 차원을 넘어 **실효성 있는 제도 개선**이 **필요**하다는 의견이 제시

○ 이에, 전자금융업계와 **T/F**를 통해 **선불 이용자 보호 방안***을 **마련**하여, 충전·사용한지 **1년 이상 경과한 선불**(장기 미사용 선불**)에 대한 **이용자 통지, 환급 촉진** 등 추진(10.19.부터 네·카·토 시행)

* 잠든 선불충전금 잊지말고 사용하세요('26.10.16. 보도자료 배포)
** 장기 미사용에 따른 관리목적상 분류로, 이용자의 선불 사용 및 환급 등에 제약 없음

□ **(대응방안)** **선불 이용자 보호체계**가 **업계 전반**에 **확산**될 수 있도록 **참여업체 확대, 추가 개선과제 발굴, 약관 반영** 등 추진

○ **[참여업체 확대]** 빅테크 3개사에 이어 **여타 선불업자**(예: 쇼핑·이커머스, 배달 플랫폼)등으로 **확대 적용**되도록 업계와 협의

○ **[추가 개선과제 발굴]** **업체별 장기 미사용 선불 잔액**을 **금감원 홈페이지**(FINE)에 **공시***하고, **이용자 통지 주기 단축**(1년→3개월) 등 추진

* 업체별 낙전수익 현황에 대해서는 10.7.부터 금감원 홈페이지에 공시 중

○ **[제도화·규율화]** **모든 선불업자**가 **장기 미사용 선불 관리체계**를 **자체적**으로 **강화**할 수 있도록 **전자금융업** (모델)**약관**에 **반영** 추진

안건5	불공정 금융관행 개선 등

가. 현역병의 과잉채무 방지를 위한 대응 방안

□ **(논의배경)** 최근 **현역병**의 **고금리 대부업 이용***과 **신용회복위원회 채무조정**이 **증가**하고 있으며,

* 금융위 등록 상위 30개 대부업자의 현역병 대출 취급액
: ('22년말) 3.5억원 → ('25년말) 242억원

○ 이는 **온라인 도박** 또는 **가상자산** 등 **고위험 투자** 과정에서의 **무분별한 자금 운용**이 주요 원인 중 하나라는 분석

○ 또한, 他 금융권은 **현역병**을 상대로 **소득증빙**이 필요한 **일반 신용대출**을 취급하지 않는 반면, **일부 대부업자**는 **급여통장 사본**을 징구하여 **현역병 대상 신용대출**을 취급 중

□ **(대응방안)** 대부업권도 他 금융권과 동일하게 **현역병 대상 일반 신용대출 취급**을 **제한**하고, **금융교육·홍보**도 **강화**하여 실시

○ **[대출 제한] 대부업권 표준업무방법서**를 제정(연내)하여 **대부업권**도 他 금융권과 동일하게 **현역병 대상 일반 신용대출 취급**을 **제한***

* 가족 생계비, 의료비 등 급전수요 충족 및 불법사금융 이탈 방지를 위해 담보대출·비상금대출 취급 기준은 현행대로 유지(他 금융권과 동일)

○ **[교육·홍보 강화]** **「군장병 금융교육 강화방안」**('26.8월)에 따라 **1:1 재무상담**, **도박·빚투 예방교육** 등을 지속 추진하고, 현역병이 이용 가능한 **정책상품 홍보**도 **강화**

나. 중소금융권의 햇살론 관리 현황 및 소비자보호 강화 방안

□ **(논의배경)** **중소금융권 햇살론 사후관리 점검** 결과, **서민금융진흥원**에 **대위변제 청구**가 **가능**함에도 **미청구한 채권**이 **중소업권**에 **223억원**(7,529건) 규모로 확인('26.6말)

○ 대위변제 지연 시 **신용회복위원회 채무조정 대상에서 제외**되고, 약정이자 외에 **연체이자까지 추가 부담**하는 등 피해 발생 우려

□ **(대응방안)** **중앙회**를 통해 **햇살론 연체 및 대위변제 미청구 현황**을 **정기적**으로 **점검**하고, **연체 차주**에게는 알림톡 등을 통해 **채무조정 제도**를 **안내**할 예정

※ 연체 3개월 경과 등 대위변제 요건이 충족되면 금융회사가 신속히 서금원에 대위변제를 신청하도록 지도 완료('26.9월)

다. '환매중단펀드' 보유 계좌의 퇴직연금 실물이전 허용 방안

※ '26.11월 4주차 별도 보도자료 배포 예정

Ⅳ 향후 계획

□ 금융감독원은 앞으로 금일 위원회의 자문 의견을 **금융감독·검사 업무** 및 **제도개선 추진 과정**에서 적극 반영하고,

○ 소비자 신뢰를 저해하는 **구조적·관행적 요인**을 **지속 발굴·개선**하는 등 **사전예방적 소비자보호 체계**를 **강화**해 나갈 계획

○ 아울러, 내실있는 위원회 운영을 위해 주요 **자문의견** 및 **검토의견**은 추후 **금융감독원 홈페이지**(http://www.fss.or.kr)에 게시할 예정

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

참고1 금융소비자보호자문위원회 외부위원 현황

구 분	성명 및 직함	소 속
소비자 · 시민단체	문미란 회장	소비자시민모임 한국소비자단체협의회 회장
	김종보 소장	참여연대 경제금융센터
	정운영 이사장	금융과행복네트워크 한양대학교 국제대학원 지속가능경제학과 대우교수
	이정민 연구위원	한국금융소비자보호재단
학계	김우찬 교수 * 부위원장	고려대학교 경영학과 경제개혁연대(소장)
	표창원 특임교수	한림대학교 융합과학수사학과 표창원 범죄과학 연구소(대표)
	강병훈 교수	카이스트 정보학부 정보보호대학원
	김현수 교수	부산대학교 법학전문대학원(원장) 한국소비자법학회 회장
금융업계	정상혁 은행장	신한은행
	배재규 대표이사	한국투자신탁운용
	구본욱 대표이사	KB손해보험
언론	이영태 논설위원	한국일보

참고2 안건 담당부서

안건명	부서 및 팀	책임자 및 담당자	
1. 사전예방적 소비자 보호를 위한 보험 상품설명서 및 약관 개선방안 ☞ '26.11월 4주차 및 12월 1주차 별도 보도자료 배포	보험감독국 보험제도팀	책임자	국 장 이권홍 (02-3145-7460)
		담당자	팀 장 박원규 (02-3145-7474)
	보험상품분쟁1국 생명보험상품팀	책임자	국 장 최성호 (02-3145-5210)
		담당자	부국장 송상욱 (02-3145-5212)
2. 증권사 디지털 플랫폼 운영실태 점검결과 및 대응방안 ☞ '26.12월 중 별도 보도자료 배포	금융투자검사1국 상시감시팀	책임자	국 장 김형순 (02-3145-7010)
		담당자	팀 장 신용제 (02-3145-7020)
3. 은행 탄력점포 운영현황	은행감독국 은행총괄팀	책임자	국 장 정은정 (02-3145-8020)
		담당자	팀 장 이종진 (02-3145-8022)
4. 선불충전금 이용자 권익 제고 방안	전자금융감독국 지급결제제도팀	책임자	국 장 변재은 (02-3145-8780)
		담당자	팀 장 류한은 (02-3145-8795)
5-가. 현역병의 과잉채무 방지를 위한 대응 방안	서민금융보호국 서민금융보호총괄팀	책임자	국 장 송경용 (02-3145-8410)
		담당자	팀 장 이철진 (02-3145-8412)
5-나. 중소금융권의 햇살론 관리 현황 및 소비자보호 강화 방안	중소금융감독국 중소금융소비자보호팀	책임자	국 장 이건필 (02-3145-6770)
		담당자	팀 장 김수진 (02-3145-6775)
5-다. '환매중단펀드' 보유 계좌의 퇴직연금 실물이전 허용 방안 ☞ '26.11월 4주차 별도 보도자료 배포	연금감독실 연금감독팀	책임자	실 장 김기복 (02-3145-5180)
		담당자	팀 장 황찬홍 (02-3145-5190)