



보도	2025.12.22.(월) 10:00	배포	2025.12.21.(일)
----	----------------------	----	----------------

담당부서 <총괄>	감독총괄국 감독총괄팀	책임자	국 장	김충진	(02-3145-8300)
		담당자	팀 장	강병재	(02-3145-8001)
	금융소비자보호총괄국 소비자보호총괄팀 소비자보호제도팀	책임자	국 장	김육배	(02-3145-5700)
		담당자	팀 장	조영범	(02-3145-5680)
			팀 장	김현정	(02-3145-5685)

[금융소비자보호기획단]

「금융소비자보호 개선 로드맵」 발표

- '26년을 실질적 금융소비자보호의 元年으로! -

- **튼튼한 소비자보호 체계** 구축을 통해 **소비자가 행복한 금융환경**을 조성 -

1 추진 배경

- 금융산업의 디지털전환이 가속화되고, 금융상품이 복잡·다양해지면서 금융소비자보호의 중요성이 점차 확대됨에 따라,
 - '21년 「금융소비자보호법」을 시행하여 소비자보호를 위한 기본적인 법적·제도적 체계는 구축하였습니다.
- 그러나 홍콩 H지수 ELS 불완전판매 사태와 같은 소비자피해 사례가 반복되는 등 일부 금융회사의 경우 단기성과 중심의 불건전한 영업 관행, 미흡한 내부통제 등이 여전하고,
 - 특정상품에 대한 불완전판매 발생시 소수 피해자에 대한 사후구제 중심의 소비자보호 업무에 치중하면서, 다수 국민을 대상으로 한 사전예방적 소비자보호는 상대적으로 소홀한 면이 있었습니다.

- 또한, 디지털 기술 발달로 금융거래의 편의성은 높아졌으나, 이와 동시에 해킹 등으로 인한 정보유출 사고, 비대면 금융사기 등 금융 환경의 안전성을 위협하는 사례도 늘어나고 있습니다.
- 아울러, 금융감독원 내부적으로도 금융소비자보호처를 별도 조직으로 구성·운영하여 각 업권별 감독·검사국간 협업을 통해 사전예방에서부터 사후구제에 이르는 **순과정**에 걸친 **소비자보호 업무**를 수행하고 있으나,
 - **업권별로 조직을 운용하는 과정에서 금융소비자보호 업무를 금융감독원 전체 업무가 아닌 금융소비자보호처의 업무로만 인식함에 따라, 소비자 보호 업무에 대한 종합적·체계적인 접근이 미흡한 측면이 있었고,**
 - **수차례 금융위기를 극복하는 과정에서 금융감독원 업무전반에 금융소비자 보호 보다 금융시장 안정을 우선시하는 경향도 존재하였습니다.**
- 이에 금융감독원은 現 상황을 타개하고 금융소비자보호 기능을 획기적으로 제고하기 위해 소비자보호 개선과제를 발굴하는 한편,
 - '26년을 실질적 금융소비자 보호의 元年으로 삼아 튼튼한 소비자 보호체계를 구축하고 금융소비자가 행복한 금융환경을 조성하기 위해 「금융소비자보호 개선 로드맵」을 마련하였습니다.

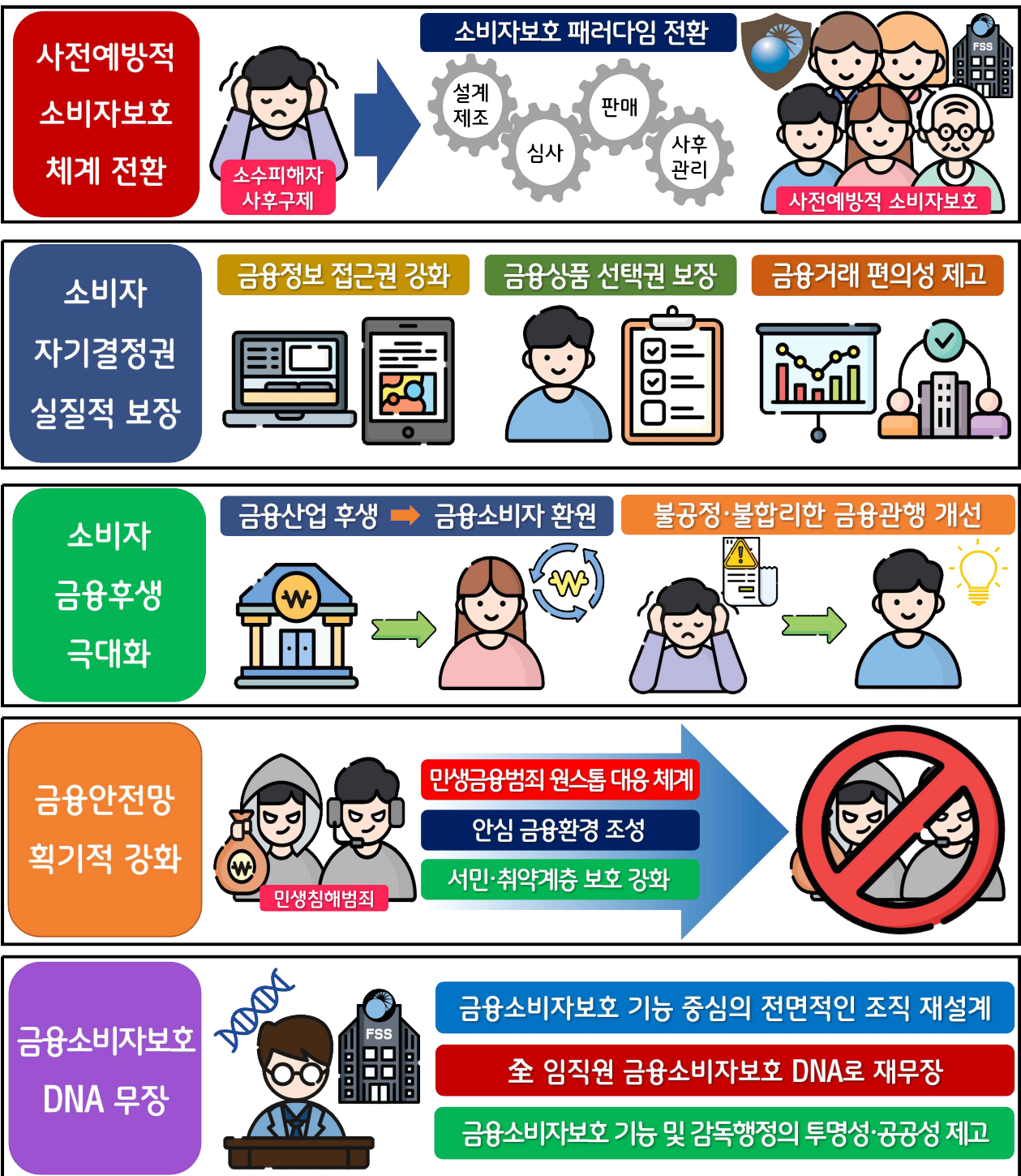
[참 고] 이찬진 원장 취임 후 금융소비자보호 강화를 위한 그간의 업무추진 경과

- ◆ 「사전예방적 금융소비자 보호 강화 T/F」 출범 ('25.9.4.)
- ◆ 순 임직원 금융소비자보호 강화 결의대회 개최 ('25.9.29.)
- ◆ 「금융소비자보호 기획단」 출범 ('25.10.2.)
- ◆ 경영진 민원상담 Day 실시 ('25.11.5.~'26.1.14.)
- ◆ 국회·학계·업계·소비자단체 등 공동 금융소비자보호 대토론회 개최 ('25.11월중, 3회)
- ◆ 순임원 금융소비자보호 개선과제 발표회 개최 ('25.11월중, 2회)
- ◆ 금융소비자서비스 현장 개정 발표 ('25.12.9.)

추진 목표

튼튼한 금융소비자 보호체계 구축을 통한 전체 소비자 후생증진 도모
 금융후생의 고른 분배를 통해 소비자가 행복한 금융환경 조성

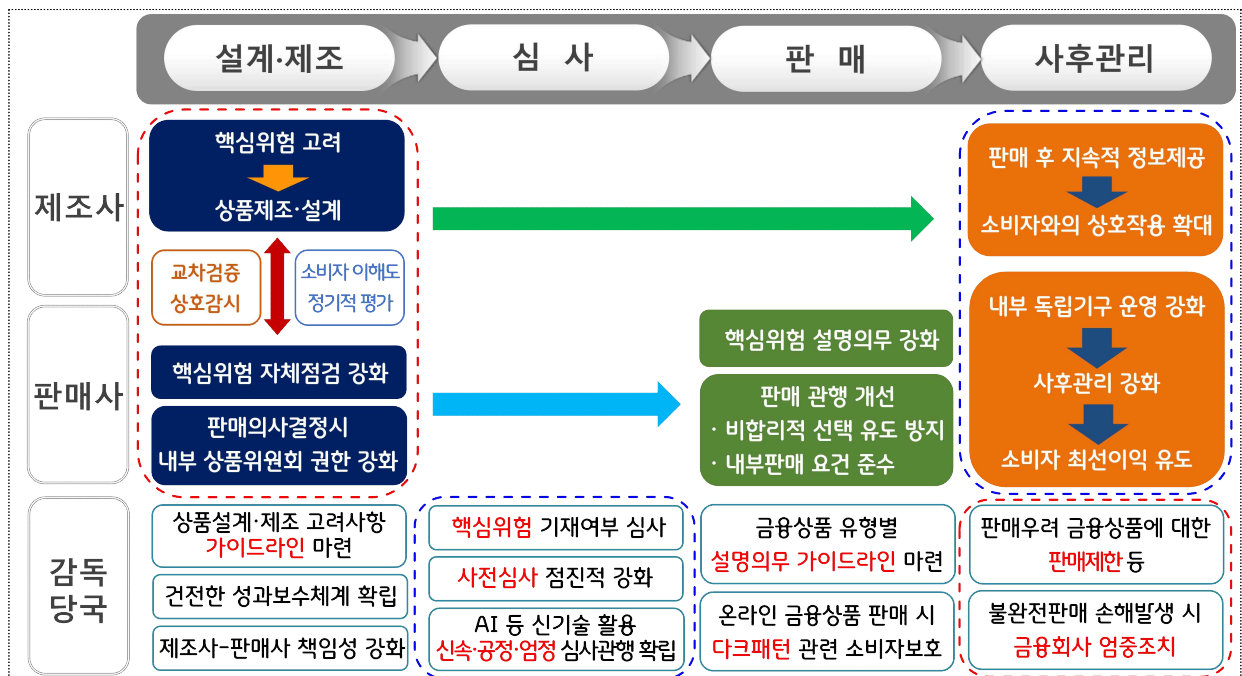
튼튼한 금융소비자 보호체계 구축을 위한 5개 Pillar



1] **사전에방적 금융소비자 보호로 소비자보호의 패러다임을 전환하겠습니다.**

- 사전예방적 소비자보호를 위해 ①모니터링→②위험 포착→③감독·검사→④시정·환류로 이어지는 「리스크 기반 소비자보호 감독체계」를 구축하고
 - 소비자보호 중심의 금융회사 거버넌스 및 내부통제 감독강화 등을 위해 소비자보호실태 평가체계 개편 및 실효성 강화*를 추진하겠습니다.
 - * ①평가조직 확충, ②평가체계 대폭 강화, ③평가결과 활용도 제고 등
- 또한, 상품의 설계·제조단계에서부터 판매·사후관리에 이르는 금융상품 수생애주기에 걸쳐 단계별 금융소비자보호를 강화하겠습니다.
 - **(설계·제조)** 금융상품에 내재된 핵심위험을 인식·평가하여 설계·제조하고, 금융회사 내부 상품위원회 기능 강화, 상품구조 및 위험에 대한 교차검증 등을 통해 제조업자와 판매업자의 책임성 강화를 유도하겠습니다.
 - **(심사)** 소비자 입장에서 핵심위험 등이 신고서 등에 명확히 기재되었는지를 엄정하게 심사하고, 소비자 영향이 큰 상품에 대한 사전심사를 점진적으로 강화하겠습니다.
 - **(판매)** 소비자 눈높이에 맞춰 상품 설명의무를 강화하고, 소비자의 비합리적 선택을 유도하거나, 내부판매 기준에 부합하지 않는 상품 권유를 지양하는 등 판매관행을 개선하겠습니다.
 - **(사후관리)** 소비자피해 발생우려 상품에 대한 판매를 제한하고, 불완전판매로 인한 손해발생시 금융회사에 대해 엄중조치하는 등 소비자중심의 사후관리 체계를 마련하겠습니다.

사전에방적 금융소비자보호 강화 체계도



② **금융소비자의 금융정보 접근권 및 금융상품 선택권을 보장하고, 금융거래 편의성을 제고하는 등 소비자의 권익을 더욱 제고하겠습니다.**

- **(금융정보 접근성 강화)** '깜깜이' 대출금리 변경 등 소비자에게 불이익·불합리한 금융상품 조건 변경 차단을 위해 소비자 안내 등을 강화하고,
- 금융회사 건전성, 소비자보호 역량 및 주요 투자판단 요소에 대한 정보공개 확대로 소비자 알권리를 강화하겠습니다.
- **(금융상품 선택권 보장)** 계약체결·유지·해지 단계까지 금융소비자가 자신에게 더 유리한 상품을 스스로 선택*할 수 있는 환경을 구축하겠습니다.
*(예) 카드 단종시 소비자 고지 및 대체발급 절차 개선, 퇴직연금 정기예금 만기 다변화 등
- **(금융거래 편의성 제고)** 금융거래시 소비자가 겪는 시간적·물리적 불편 사항을 적극 발굴·개선*하여 금융거래의 편의성을 제고하겠습니다.
*(예) AI 신기술을 활용해 외국인(실시간 번역서비스)·장애인(수어 아바타 제작) 등의 은행 접근성 개선, 치매환자가 가족 등을 통해 금융거래를 할 수 있도록 개선 등

③ **금융산업을 통해 창출된 금융후생을 금융소비자의 이익으로 환원하고, 불공정·불합리한 금융관행 개선을 통해 금융소비자에 대한 혜택을 확대하겠습니다.**

- **(금융소비자 이익 환원)** 대출금리 산정체계 개선, 금리인하요구권 수용률 제고 등을 통해 금융소비자의 불합리한 비용 부담을 방지하겠습니다.
- **(불합리한 금융관행 개선)** 외상매출채권 담보대출 등 상환청구권 있는 대출 관련 제도개선, 카드 고객에 대한 유료 부가상품 가입내역 안내 강화 등 금융소비자에게 불공정·불합리한 금융 관행을 개선하겠습니다.
- **(소비자 혜택제공 확대)** 기존 금융상품·서비스 보완 및 적극적인 정보 제공·캠페인 등을 통해 금융소비자가 필요한 혜택*을 빠짐없이 제공 받을 수 있도록 개선하겠습니다.
*(예) 미수령 퇴직연금 찾아주기 캠페인 실시, 자동차보험 「자기차량손해」 보상기준 합리화를 위한 특약 신설, 중소기업권 이용 소상공인 교육이수시 대출금리 할인제공 등

4 **민생침해 범죄를 발본색원하여 척결하는 등 국민이 안전한 금융환경을 조성하고, 취약계층은 더욱 두텁게 보호하겠습니다.**

- **(민생범죄 원스톱 대응)** 민생범죄 원스톱 대응을 위한 조직·인력을 보강*하고, '수사·단속-피해구제-피해예방' 단계별 유기적 연계를 강화하는 한편,
 - * 불법사금융·보이스피싱 등에 대한 수사·단속 등 현장대응을 강화하기 위해 민생금융 범죄 특별사법경찰 유관기관(금융위·법무부 등) 협의체 추진
 - 불법사금융 '현장기동점검반' 운영을 통해 사행업소·전통시장 등 취약지역 집중단속을 실시하는 등 현장대응을 강화하겠습니다.
- **(안심 금융환경 조성)** 최근 빈발하는 해킹 등으로 인한 개인정보 유출, 비대면 금융사기 등으로부터 안전한 금융환경 조성*을 통해 국민 금융자산을 든든하게 보호하겠습니다.
 - * (예) 사이버위협을 사전에 식별, 분석·평가하여 신속 대응하는 사전예방적 IT보안 감독체계 구축, 안면인식시스템 도입 확대 등
- **(서민·취약계층 보호)** 은행 포용금융 종합 평가체계 도입, 연체채무자 보호 강화, 저신용자 대상 자금공급 확대 등을 통해 금융후생의 재분배 기능을 강화하고, 서민·취약계층을 두텁게 보호하겠습니다.

5 **국민 눈높이에 부응할 수 있도록 금융소비자보호 DNA를 조직 내에 확산 시키고, 소비자보호 기능 및 감독행정의 투명성·공공성을 제고하겠습니다.**

- **(금감원 조직 재설계)** 금감원의 감독·검사 등 모든 기능이 '금융소비자 보호' 목표 실현에 활용될 수 있도록 조직을 전면 재설계*하겠습니다.
 - * (예) 소비자보호 관점에서 감독업무 전반을 총괄조정하는 원장 직속 부문을 신설하고, 각 권역별 조직을 상품심사부터 분쟁조정·검사까지 순과정에 일관·신속대응할 수 있도록 개편
- **(소비자보호 DNA 재무장)** 「금융소비자서비스 헌장」 개정, 금융현장과의 양방향 소통채널 구축 등을 통해 금융소비자보호 문화의 전사적 확산을 추진하겠습니다.
- **(소비자보호 기능 및 감독행정의 투명성·공공성 제고)** 금융소비자보호자문위원회 신설 등을 통해 금융소비자보호 업무에 객관적인 외부 시각을 반영하는 한편, 분쟁조정 기능의 공공성·전문성 제고를 위한 제도 개선*을 추진하겠습니다.
 - * (예) 분조위 회부판단 체계화, 분쟁조정 분야별 전문성 있는 직원 우선배치 등
 - 또한, 금융감독 행정의 신뢰성·편의성·투명성 제고 등을 위해 금융소비자 중심의 감독·검사·제재 업무 프로세스 개선*도 함께 추진하겠습니다.
 - * (예) 인허가 시스템 전면 디지털화, 검사사후처리 진행단계 자동 통지, 제재심 운영의 객관성 확보 등

- 금융소비자보호 개선 로드맵은 금융감독원이 앞으로 추진해 나가야 할 업무의 청사진으로,
 - 금번 로드맵 추진방향에 따른 세부 과제들은 내년도 금융감독원 업무계획에 반영하여 속도감 있게 추진할 예정이며,
 - 법규개정이 필요한 사항 등은 금융위원회 등 관계부처와 긴밀히 소통·협의하여 세부 추진방안을 마련할 계획입니다.
- 금융감독원은 매년말 동 로드맵의 추진성과 및 소비자 체감도 등을 정기적으로 평가·분석하고, 추가 보완과제를 지속 발굴·반영하는 등
 - 앞으로도 금융소비자보호를 최우선 가치로 두고 업무를 수행해 나갈 예정입니다.

※ 금융소비자보호 개선 로드맵 관련 자세한 내용은 [별첨] 자료를 참고해 주시기 바랍니다.

담당부서 <공동>	금융소비자보호조사국 소비자보호조사기획팀	책임자	국 장	최성호 (02-3145-8220)
		담당자	팀 장	김혜선 (02-3145-8222)
	민생침해대응총괄국 민생침해대응총괄팀	책임자	국 장	공 석
		담당자	팀 장	윤동진 (02-3145-8272)
	은행감독국 은행제도팀	책임자	국 장	김형원 (02-3145-8020)
		담당자	팀 장	송명준 (02-3145-8030)
	자본시장감독국 자본시장제도팀	책임자	국 장	임권순 (02-3145-7580)
		담당자	팀 장	김세훈 (02-3145-7587)
	자산운용감독국 펀드심사1팀	책임자	국 장	박시문 (02-3145-6700)
		담당자	팀 장	류지웅 (02-3145-6724)
	보험감독국 보험총괄팀	책임자	국 장	노영후 (02-3145-7460)
		담당자	팀 장	황기현 (02-3145-7450)
	보험계리상품감독국 보험상품감리팀	책임자	국 장	이권홍 (02-3145-7240)
		담당자	팀 장	김현중 (02-3145-7652)
	중소금융감독국 중소금융제도팀	책임자	국 장	곽범준 (02-3145-6770)
		담당자	팀 장	조수경 (02-3145-6775)
	여신금융감독국 여신금융제도팀	책임자	국 장	박상만 (02-3145-7550)
		담당자	팀 장	김진형 (02-3145-7440)
	디지털금융총괄국 디지털금융총괄팀	책임자	국 장	위충기 (02-3145-7120)
		담당자	팀 장	이수인 (02-3145-7125)