



보도	2026.3.5.(목) 09:30	배포	2026.3.4.(수)
----	--------------------	----	--------------

담당부서	소비자보호감독총괄국 소비자보호감독총괄팀	책임자	선임국장	노영후	(02-3145-5700)
		담당자	팀장	황기현	(02-3145-5680)
	소비자피해예방국 피해예방총괄팀	책임자	선임국장	임권순	(02-3145-8220)
		담당자	팀장	임재동	(02-3145-8222)
	소비자소통국 소비자소통기획팀	책임자	선임국장	박현섭	(02-3145-5530)
		담당자	팀장	우정민	(02-3145-5510)
	소비자권익보호국 분쟁조정위원회운영1팀	책임자	국장	정재승	(02-3145-5720)
		담당자	팀장	서창영	(02-3145-5722)
	감독혁신국 금융산업감독팀	책임자	국장	최정환	(02-3145-8300)
		담당자	팀장	최범전	(02-3145-8001)

## 2026년 소비자보호총괄 부문 금융감독 업무설명회 개최

금융상품 **초** 생애주기에 걸친 사전예방 중심의 금융소비자보호 확립 추진

### I 업무설명회 개요

- 금융감독원은 2026.3.5.(목) 각 금융협회 및 금융회사 관계자 등 약 260명이 참석한 가운데 「2026년 소비자보호총괄 부문 금융감독 업무설명회」를 개최하였음
- 세션1에서 김욱배 소비자보호총괄 부원장보의 인사말씀에 이어 상명대 이준영 교수의 특강\*을 실시하였고,
  - \* 주제 : 최근 대한민국 소비 트렌드와 금융소비자보호
- 이어서 2026년 소비자보호총괄 부문 주요 업무계획 설명 및 질의 응답이 이루어졌음
- 세션2(라운드 테이블)에서는 금융감독원과 금융회사 실무자간 소그룹을 구성하여 시의성 있는 주제\*에 대한 밀도 있는 논의를 통해 현장 소통을 강화하였음
  - \* ① 금융회사 민원·분쟁 감축을 위한 중점 추진방안
  - ② 금융소비자 거버넌스 모범관행 기반 소비자보호 중심의 경영문화 확립
  - ③ 책무구조도 운영 실효성 제고를 위한 유의사항 안내

## Ⅱ 소비자보호총괄 부원장보 인사말씀 요지

- 김옥배 소비자보호총괄 부원장보는 인사말씀을 통해
  - 금융감독원이 솔선수범의 자세로 전방위적 소비자보호 체계를 구축했음을 밝히면서,
  - 대규모 불완전판매 논란이 지속되는 만큼 소비자 신뢰를 확립하기 위해 각고의 노력이 필요한 시점임을 강조
- 이어서 금융상품의 설계·제조, 판매, 사후관리 등 생애주기에 걸친 사전예방적 감독으로의 패러다임 전환을 강조하며,
  - 금융상품 제조·판매사가 상품 유형별로 핵심 위험을 인식·평가·검증하도록 업무 프로세스를 확립하는 등 책임을 구체화할 예정이며,
  - 상품 판매 이후의 정보제공 확대, 무분별한 광고 실태 개선 등을 통해 철저한 사후관리 체계를 마련할 계획임을 확인
- 아울러 금융소비자 중심의 거버넌스 확립을 지원하기 위해 소비자 보호 관련 기획·테마 검사 및 점검 등을 실시할 예정으로,
  - 금융소비자보호 실태평가 체계 개편, 미스터리쇼핑 운영 방식 개선 등을 통해 내실 있는 내부통제를 유도할 것임을 언급
- 또한, 금융분쟁조정위원회 개최 정례화, 전문분야별 소위원회 설치 등 기능 내실화 및 전문성 제고를 통해 소비자 권리 구제를 강화하고,
  - 감독·검사 업무 혁신, 책무구조도 운영 개선, 금융취약계층의 권익 제고를 위한 지원 등을 지속하여 국민 신뢰를 제고할 것임을 강조
- 마지막으로, 금융업이 신뢰에 기반한 만큼 소비자 보호가 최우선시 될 때 지속 가능한 성장이 가능한 구조임을 강조하면서,
  - 금융감독원은 금융회사와 함께 소비자가 신뢰할 수 있는 금융을 만들어 나가기 위해 계속 노력할 것임을 밝힘

### Ⅲ 향후 계획

- 금융감독원은 금번 업무설명회 및 라운드테이블에서 제시된 금융 업계 의견과 건의사항 등을 검토하여 소비자보호총괄 업무에 적극 반영할 예정이며,
- 향후에도 금융소비자 보호 강화를 위해 다양한 채널을 통해 금융 업계와 지속적으로 소통의 자리를 마련할 계획임

☞ [붙임] 2026년 금융감독원 소비자보호총괄 부문 주요 업무 추진계획

#### < 2026년도 소비자보호총괄 부문 금융감독 업무설명회 개요 >

- (일시) '26.3.5.(목) 9:30~11:30
- (장소) 금융감독원 2층 대강당 등
- (프로그램)

시 간		내 용	비 고
Pre 세션	9:30 ~ 10:00	스탠딩 티타임 (금감원·참석자간 소통의 시간)	금융감독원 부서장·주요팀장 참석
세션 I	10:00 ~ 10:05	인사말씀	소비자보호총괄 부원장보
	10:05 ~ 10:20	외부 전문가 발표 (최근 대한민국 소비 트렌드와 금융소비자보호)	상명대학교 이준영 교수
	10:20 ~ 10:50	2026년 소비자보호총괄 부문 주요 업무계획	소비자보호감독총괄국 선임국장
	10:50 ~ 11:00	질의·응답	각 부서장
세션 II	11:00 ~ 11:30	라운드 테이블	[비공개]
		① 금융회사 민원·분쟁 감축을 위한 중점 추진방안	소비자소통국
		② 금융소비자 거버넌스 모범관행 기반 소비자보호 중심의 경영문화 확립	소비자권익보호국
		③ 책무구조도 운영 실효성 제고를 위한 유의사항 안내	감독혁신국

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

## ① 금융상품 생애주기에 걸친 사전예방적 감독체계 구축

- 금융상품 설계·제조 프로세스 등을 진단하고, 상품 유형별로 설계시부터 핵심위험 인식·평가·검증 강화를 위한 감독방안 마련
- 상품 제조 단계부터 불완전판매를 방지할 수 있도록 상품구조, 위험 등을 고려하여 목표시장을 설정하는 감독방안 검토
- 금융상품 특성 등을 고려한 상품 유형별 설명의무 구체화, 상품 위험 등에 대한 가입 전 사전고지 및 가입 이후 정보제공 확대
- 상품판매시 소비자 이익을 최우선시할 수 있도록 이해상충 방지 방안\* 마련 등 판매역량 강화

\* 예) PB의 성과보상체계(KPI) 등을 최선의 이익 원칙이 구현되도록 재설계 등

- 보험상품 광고비용, 방송광고 실태 및 판매경로별 불완전판매 비율 등을 분석하고, 제도개선 방안 마련
- 금감원 - 금융회사간 양방향 정보체계 및 소통채널 구축을 통해 대규모 금융소비자 피해 우려 사례를 선제적으로 파악·대응

## ② 금융소비자 중심의 금융 시스템 확립

- 소비자보호 업무 관련 기획·테마 검사\* 실시 등 금융소비자보호 강화를 위한 검사 역량 집중

\* 예) 본점 내부통제실태 점검, 고위험 영업점 및 본점에 대한 연계검사, 개인정보 유출 등 금융보안사고 재발방지를 위한 보안체계 구축실태 중점 점검 등

- 미스터리쇼핑 점검방식 다양화, 점검시기 분산 등 운영방식 개선을 통해 불완전판매 우려가 높은 상품의 판매 현장점검 강화
- 금융소비자 실태평가의 평가주기 단축, 평가대상 확대, 평가방식 정교화 등 평가체계 개편 및 현장평가 강화

- 금융회사의 임직원 성과급 초기 과다 지급 등 단기성과 추구 방지를 위한 점검 강화 및 제도개선 추진

### ③ 금융소비자 권리구제 기능 강화

- 금융분쟁조정위원회 개최 정례화, 위원 구성 다양화, 전문분야별 소위원회 설치·운영 등을 통한 기능 내실화 및 전문성 제고
- 민원·분쟁 업무 프로세스 전반에 생성형 AI 기술을 접목하여 금융소비자 관점의 지능형 대응체계 구축
- 편면적 구속력 도입에 대비하여 적용 기준을 구체화하고, 금융회사의 권리보장을 위한 보완 장치 등을 검토

### ④ 금융 취약계층 등 소비자 권익 제고를 위한 제도 개선

- 장애인·치매노인 등 취약계층에 대한 금융회사의 응대 매뉴얼 정비 및 관련 인프라 확충
- 청년 맞춤형 금융자문 서비스를 강화하고, 전 국민의 휴면금융 자산 환급 실적 제고·관리 강화를 유도

### ⑤ 감독·검사 업무 혁신을 통한 국민 신뢰 제고

- 수검부담 완화, 임직원 권익보호, 검사결과 처리에 대한 예측 가능성 제고 등을 통한 검사업무의 투명성·공정성·신뢰성 제고
- 접수부터 심사까지 인·허가 및 등록 업무 쏠 과정을 디지털화(Paperless)한 '인허가 통합 시스템' 구축
- 금융상품 생애주기별 담당 임원의 책무 및 관리조치의 적정성 점검, 미비점 개선 지도 등 책무구조도 운영의 실효성 제고
- 부동산PF, 대체투자 등 다수 금융업권과 관련된 현안에 대한 리스크 관리 지속