

보도	2026.4.29.(수) 10:00	배포	2026.4.28.(화)
-----------	----------------------------	----	---------------

담당부서	소비자권익보호국 소비자보호점검1팀 소비자보호점검2팀	책임자	국 장 정재승 (02-3145-5720)
		담당자	팀 장 홍수형 (02-3145-5733)
			팀 장 정진호 (02-3145-5737)

2026년도 금융소비자보호 실태평가 설명회 개최

- 실태평가 제도개선 내용 안내 및 주요 우수사례 발표 -

1 설명회 개요

- 금융감독원은 '26.4.29.(수) 84개 금융회사 CCO(소비자보호 담당임원) 등 약 190명을 대상으로 「2026년 금융소비자보호 실태평가 설명회」를 개최하였습니다.
- 이번 설명회는 「금융소비자보호 개선 로드맵(25.12월)」에 따른 소비자 보호 중심의 거버넌스 강화 등 평가체계 개편 취지를 설명하고, 금융회사들이 제도 변화에 대해 충분히 이해하고 대비할 수 있도록 주요 제도개선 내용을 상세히 안내하기 위해 마련되었습니다.
- 아울러, 금융감독원은 이번 설명회에서 금융회사들의 실질적인 소비자보호 역량 제고 노력을 지원하기 위해 '25년 실태평가 결과 주요 우수·미흡사례를 공유하였으며, 업계도 소비자보호 체계 구축·운영 우수사례를 발표하였습니다.

< 2026년도 금융소비자보호 실태평가 설명회 개요 >

- **(일시 및 장소)** '26.4.29.(수) 10:00~11:30, 금융감독원 2층 대강당
- **(참석자)** 84개 금융회사(3주기 평가대상 및 참석 희망 회사 등) CCO 및 소비자보호부서장, 6개 금융협회 담당자 등 약 190명

시 간	내 용	비 고
10:00 ~ 10:05(5분)	인사말씀	소비자권익보호국장
10:05 ~ 10:15(10분)	실태평가 실시계획 및 제도개선 사항	소비자보호점검1팀장
10:15 ~ 10:30(15분)	우수·미흡사례 설명	소비자보호점검2팀장
10:30 ~ 11:00(30분)	금융회사별 우수사례 발표(2개사, 각 15분)	라이나생명, 현대카드
11:00 ~ 11:30(30분)	질의·응답	

2

설명회 주요 내용

1. 제도개선 주요 내용

- **(실태평가 합리화·고도화)** 금융업권 및 상품별 소비자보호 리스크 특성을 보다 정교하게 반영할 수 있도록 평가항목을 차등화*하고, 불필요하거나 중복되는 항목은 통·폐합**하는 등 실태평가 제도를 합리적으로 정비하고 평가체계 전반을 고도화하였습니다.

* 금융상품 유형(대출성·투자성·보장성 상품) 및 비대면 채널별 평가항목 개선

** ('25년) 150개 → ('26년) 134개

- **(실태평가 실효성 제고)** 사후 점검 중심의 평가에서 벗어나 사전예방적 금융소비자보호로의 전환을 유도하기 위해 소비자보호 거버넌스* 및 민원·분쟁 대응체계** 등에 대한 평가를 강화하였습니다.

* 거버넌스 평가비중 상향, 금융상품 쏠생애주기별 소비자보호 중심 KPI 운영 평가 강화 등

** 민원 발생에 대한 근본적 원인 분석 및 사후관리 실효성 제고 노력 평가 강화 등

- **(평가결과 활용 확대)** 금융회사가 자율적으로 소비자보호체계 강화에 적극 나설 수 있도록 우수회사에 대한 인센티브*를 추가하는 등 실태평가 결과에 대한 보상·환류 기능을 확대하였습니다.

* 거버넌스 우수 금융회사에 대한 차기 연도 자율진단 면제 등

☞ [붙임1] 실태평가 제도개선 주요 내용

2. 우수·미흡사례 공유

- 금융감독원은 금융회사의 실질적 소비자보호 내부통제 구현 노력을 지원하기 위해 소비자보호 거버넌스 강화에 주안점을 두고 '25년 실태평가 결과 우수·미흡사례를 공유하였으며,
 - '25년 종합 실태평가가 양호한 금융회사가 자사 소비자보호체계 구축·운영 우수사례를 발표하였습니다.

금융회사	발표 주제
라이나생명	• 소비자보호 거버넌스의 독립성 강화 및 관리감독 전문화 "실질적으로 작동하는 소비자보호"
현대카드	• 시스템으로 구축하고 거버넌스로 완성하는 소비자보호 내부통제 체계

☞ [붙임2] '25년도 금융소비자보호 실태평가 주요 우수사례

3

향후 계획

□ 금융감독원은 5월 중순부터 '26년 실태평가 대상 금융회사(32개사)*에 대한 현장평가를 실시하여 12월중(예정) 평가결과를 공표할 계획입니다.

* 은행 7개사, 보험 12개사, 금융투자 6개사, 저축은행 2개사, 여신전문 5개사

○ 또한, 올해부터 새로운 제도개선 사항이 도입되는 만큼 안정적인 정착을 지원하기 위해 현장 의견을 충분히 청취할 예정입니다.

□ 아울러, 앞으로도 제도 운영과정에서 도출되는 개선사항을 반영하여 실태평가 제도를 실효성 있게 정비해 나가겠습니다.

붙임 1 실태평가 제도개선 주요 내용

주요 개선방안	기대효과
1. 실태평가 합리화·고도화 가 실태평가 대상 지정기준 변경 나 금융회사 평가부담 완화 다 금융업권(상품)별 평가항목 차등화	리스크 기반 실태평가 체계 구축
2. 실태평가 실효성 제고 가 거버넌스 모범관행 안착을 위한 평가 강화 나 금융회사 민원·분쟁시스템 평가 확대 다 취약계층 금융접근성 제고 노력 평가 내실화	사전예방적 금융소비자 보호로의 전환
3. 평가결과 활용 확대 가 우수회사 인센티브 추가 나 실태평가 결과 책임성 제고	금융회사의 자율적 역량 강화

1. 실태평가 합리화·고도화

가 실태평가 대상 지정기준 변경

- (현황) 금년부터 평가주기 단축(3→2년)을 시행함에 따라 평가인력 및 일정 등을 고려하여 평가대상 회사 지정기준*을 조정할 필요

* 실태평가 대상은 영업규모, 시장점유율 및 민원건수 등 기준(금소법 시행령 §30①)에 따라 지정하고 있으며 그 세부기준은 업권별로 차등화

- (개선) 제한된 평가자원의 선택과 집중 등 효율적 운영을 위해 소비자보호 리스크가 상대적으로 낮은 업권*의 지정기준을 변경

* 타 업권 대비 민원규모가 적은 저축은행, 여전사(카드사 제외)

※ 적용 시기 : '26년부터

(참고) 금융업권별 3주기 실태평가 대상 지정 결과

구분	은행	보험	금융투자	저축은행	여신전문	계
평가대상	16개	26개	10개	6개	11개	69개
'26년	7개	12개	6개	2개	5개	32개
'27년	9개	14개	4개	4개	6개	37개

나 금융회사 평가부담 완화

① 평가항목 합리화·간소화

- (현황) '25년 비계량지표 평가항목을 일부 정비하였음에도 금융회사의 평가자료 작성 등 업무 부담이 여전히 큰 상황
- (개선) 금융회사 소비자보호 수준을 충실히 평가하면서도 업무 부담을 경감할 수 있도록 평가항목을 합리화·간소화*(現 150개 → 改 134개)

* ①중복·유사 평가항목은 통·폐합하고, ②변별력이 낮은 평가항목은 삭제하는 한편, ③거버넌스 모범관행 관련 평가항목을 신설

② 정기검사 일정 연계

- (현황) 실태평가와 정기검사 시기가 동일 연도에 도래하는 금융회사의 경우 중복 수검에 따른 업무 부담이 가중될 우려
- (개선) 정기검사와 실태평가 일정을 가급적 연계하여 운영함으로써 평가 대상회사의 중복 수검 부담을 완화

※ 적용 시기 : '26년부터 (①은 '25.4월 既 발표사항으로 '26년 조기도입)

다 금융업권(상품)별 평가항목 차등화

- (현황) 현행 실태평가는 업권별 영업방식, 주요 판매상품 특성 등의 차이에 대한 고려없이 쏠 금융권역 동일한 평가항목으로 평가
- (개선) 업권·상품별 소비자보호 리스크, 판매 채널 특성을 고려한 차등화된 평가항목을 마련하여 리스크 기반 소비자보호 감독을 강화

구분	개선내용
① 업권(상품)별 평가항목 개선	• (투자성 상품) ^(개발) 투자성 상품 판매여부, 판매대상 고객군, 판매한도 등 상품 기획·선정 및 ^(판매후) 판매 후 모니터링 관련 CCO 역할 평가 강화 • (보장성 상품) 모집질서 문란행위 예방 절차에 관한 평가 강화 • (대출성 상품) 청약철회권, 채무조정요청권 행사 안내 등 관련 내부통제 평가 강화 • (비대면 채널) 온라인 판매시 소비자보호 사각지대 발생 예방 노력 평가
② 업권별 실태평가 매뉴얼 분리	• 금융상품 유형 및 업무 특성을 반영한 업권별 실태평가 매뉴얼 마련을 추진 • 향후 평가대상 업권 확대에 대비하여 실태평가 매뉴얼 재정비

※ 적용 시기 : ① '26년, ② '27년부터

2. 실태평가 실효성 제고

가 거버넌스 모범관행 안착을 위한 평가 강화

① 거버넌스 관련 평가비중 상향

- (현황) '25.9월 「금융소비자보호 거버넌스 모범관행」 도입 이후 동 모범관행의 신속한 안착 필요
- (개선) 금융소비자보호 거버넌스 관련 평가항목에 대한 평가비중을 상향 조정하여 최종 등급에 미치는 영향력을 확대
 - 거버넌스 관련 평가항목(2개)*의 평가비중을 각 11.7%에서 13.0%로 상향(총 23.4% → 26.0%, 2.6%p ↑)

* ① 비계량 Ⅲ(소비자보호 내부통제체계·전담조직), ② 비계량 Ⅶ(성과보상체계)

② 소비자보호 중심 KPI 운영 평가 강화

- (현황) 홍콩 H지수 ELS 대책, 「금융소비자보호 거버넌스 모범관행」 등으로 소비자보호 중심의 성과보상체계(KPI)를 위한 기본 틀 마련
 - 이와 연계하여 현행 '금융소비자와의 이해상충 방지를 위한 성과보상체계의 운영' 관련 평가항목을 개선할 필요
- (개선) 금융상품 수생애주기에 걸친 소비자보호지표 등이 성과보상체계에 충실히 반영되었는지 등을 중점 평가하기 위해 평가항목 개선

구 분	개선내용
① 금융상품 개발 단계 KPI 평가항목 신설	·그간 과소평가된 금융상품 개발(상품 기획·선정 포함) 단계에서의 소비자보호 측면 성과보상체계 마련에 관한 평가항목 신설
② 총괄기관의 KPI 적정성 검토 평가항목 개선	·판매담당 직원에 더해 금융상품 수생애주기별 임직원에 적용되는 성과보상체계 설계(변경 포함)의 적정성 검토절차 평가항목 개선
③ KPI 관련 CCO 권한 추가 평가	·CCO의 업무분장·권한에 대한 평가시 성과보상체계에 대한 사전합의권(Veto) 및 개선요구권 부여 여부에 대해 추가 평가
④ 단기실적 추구 지양 노력 평가 강화	·본점 차원에서 판매 임직원·영업점의 과도한 단기실적 추구를 제한하는 예방적 성과보상체계를 운영하는지 평가 강화

③ 지주회사 총괄기능 평가항목 신설

- (현황) 현행 실태평가지 지주회사의 총괄기능에 대한 구체적인 평가기준 등이 부재하여 효과적인 개선 유도가 어려운 측면
- (개선) 지주회사의 자회사 소비자보호 총괄기능 강화를 유도하기 위해 자회사의 지주회사 보고 관련 평가항목 신설 및 평가 강화

※ 적용 시기 : '26년부터 (①, ③은 '25.4월 既 발표사항으로 '26년 조기도입)

나 금융회사 민원·분쟁시스템 평가 확대

- (현황) 그간 금융회사 스스로 민원처리 절차 개선 노력을 지속해 왔으나, 과거에 비해 소비자들의 민원처리 결과에 대한 기대수준이 높아진 측면
 - 실태평가지 민원처리·제도개선 환류 관련 평가를 강화하여 소비자의 실질적 권익 보호 강화와 민원처리 품질 제고를 유도할 필요
- (개선) 민원·분쟁 발생에 대한 금융회사의 근본적 원인 분석 및 사후관리 실효성 제고 노력에 대한 평가를 강화*

* 예) 민원발생 예방을 위한 제도개선에 외부정보(우리원 소비자경보, 언론보도 등) 활용 여부 등

- 민원 발생 현황 및 제도개선 사항을 민원처리·판매담당 부서 뿐만 아니라 설계·제조 담당 등 유관부서와 적시 공유하는지 평가

※ 적용 시기 : '26년부터

다 취약계층 금융접근성 제고 노력 평가 내실화

- (현황) 현행 '취약계층의 거래편의성 제고 및 피해방지' 평가항목은 취약계층을 고령자 및 장애인으로 한정하는 등 여타 취약계층 제외
- (개선) 고령자·장애인 外 취약계층에 대한 지원 노력도 평가하고, 취약계층 대응 매뉴얼 등 구축된 제도의 현장 활용도를 중점 평가
 - 또한, 은행 점포 유지·신설 노력에 관한 평가항목을 추가하여 격오지 주민 등 취약계층 금융접근성 제고 노력에 대해 평가

※ 적용 시기 : '26년부터 ('25.4월 既 발표사항으로 '26년 조기도입)

3. 평가결과 활용 확대

가 우수회사 인센티브 추가

□ 금융회사가 지속가능한 소비자보호 중심의 거버넌스 체계를 구축하고, 취약점을 적극적으로 개선할 수 있도록 추가 인센티브 부여

① (자율진단 면제) 소비자보호 거버넌스 평가항목(비계량 III, VII)이 모두 “우수”인 금융회사에 대해서 차기 연도 자율진단을 면제*

* 현재는 실태평가 종합등급이 “우수”인 금융회사에만 차기 연도 자율진단을 면제

② (추가 인센티브) 평가항목별 일정 기간·일정 등급 이상을 유지하는 금융회사에 대해 해당 평가항목에 대한 평가를 면제 또는 간소화*

* 예) 2~3주기 평가결과 비계량 평가항목별 2회 이상 “양호” 등급 이상을 유지하는 경우, 차기 실태평가지 해당 평가항목에 대한 현장평가 면제 또는 간소화 등

※ 적용 시기 : ① '26년 ('25.4월 既 발표사항으로 '26년 조기도입), ② 4주기부터

◆ 다만, 금융회사가 소비자보호 관련 기관제재, 사회적 물의 야기 등 종합등급 조정 대상(금소법세칙 §9④)에 해당하는 경우에는 ①, ② 인센티브 부여에서 모두 제외

나 실태평가 결과 책임성 제고

□ (현황) 현행 실태평가 결과 미흡한 금융회사는 우리원에 미흡사항에 대한 개선계획(2개월내)과 이행실적(1년내) 등을 제출하고 있으나,

○ 개선계획 이행실적이 미흡한 등 소비자보호체계가 현저히 취약한 금융회사에 대한 실효성 있는 대응수단은 부재

□ (개선) 실태평가 결과 개선계획 이행의 책임성 제고를 위해 1년내 개선계획 미이행시 차기 실태평가 결과 평가등급 상한을 적용*

* 예) 비계량 평가항목별 평가등급 '미흡' 이하인 금융회사가 개선계획을 1년내 미이행한 경우, 차기 실태평가 결과 해당 항목 평가등급은 '보통' 이상 부여 불가

※ 적용 시기 : '27년부터

1 전사적인 금융소비자보호 경영계획 수립

- 금융소비자보호 연간계획을 단순히 소비자보호 총괄부서의 업무 계획이 아닌 전사적인 소비자보호 업무계획으로 수립
- 소비자보호 관련 업무를 수행하는 모든 부서에서 소비자보호 연간 계획을 수립하여 소비자보호 내부통제위원회에 보고

2 소비자보호 내부통제위원회·전담조직의 충실한 운영

- 외부의 객관적 시각 확보를 위해 소비자보호 내부통제위원회에 외부위원(로스쿨 교수)을 포함
- 실무협의회를 매월 개최하여 민원현황 및 내부통제 점검현황 등을 전사적으로 공유하는 한편, 타 부서와 협의가 필요한 제도개선 사항은 협의안건(월 1~2건)으로 처리

3 상품위원회에서 CCO 의견 적극 개진

- 비예금상품위원회에서 CCO가 소비자 권익보호를 위해 거부권(veto)을 실제 행사한 사례가 3차례 존재*

* 다수의 금융회사가 상품위원회에서 CCO 거부권(veto)이 없거나, CCO에게 거부권(veto)이 있더라도 실제 행사한 사례 부재

4 판매절차 준수 점검을 위한 자체 제도 마련·운영

- 1개월 내 해피콜 보완이 2건 이상인 판매직원에게 대해 판매자격을 일시 정지하는 제도를 마련하는 등 불완전판매에 대한 사후조치를 강화
- 불완전판매 조기경보제도*를 마련하여 불완전판매 현황을 쏠 부서 공유하고, 기준 미달 영업점에 대해 현장점검 실시

* 영업점별 목표 불완전판매비율과의 차이에 따라 매일 신호등(녹·황·적색) 체계로 표시하고, 매일 적색경보 발생 횟수 기준으로 조치(교육점검 등) 실시

5 금융소비자 위험요인 모니터링 절차 마련·운영

- 정기적 판매상품 모니터링을 실시하여 민원 및 관련 이슈, 고객 여론 등을 점검하며, 모니터링 결과에 따른 유관부서 공유·조치요구·보고 등 대응체계를 구체적으로 마련
- 상품의 판매현황과 편중 여부, 관련 이슈 등을 정기적으로 점검하며, 상품부서 등의 모니터링 결과를 재점검하는 별도 부서를 설치하여 상품 판매 후 모니터링을 운영

6 청약철회권 등에 대한 처리기준 마련·운영

- 청약철회권 등 주요 금융소비자 권리 처리현황을 모니터링하여 특이사항이 발생할 경우 소관부서에 원인파악 및 개선조치를 요구하고, 권리행사 원인을 분석

7 소비자보호 노력 제고를 위한 성과평가제도 마련

- 영업점 성과평가에 민원건수, 고객중심 경영활동, 제도개선 실적 등에 대한 목표를 별도로 설정하고 있으며, 목표 미달성시 성과급을 직접 감액하도록 설계하고 있는 등 소비자보호지표의 영향력 강화
- 본부부서 성과평가에 소비자보호지표 및 소비자보호 전략과제를 필수적으로 포함하고 있으며, 소비자보호지표로 인해 본부부서의 평가순위 변동이 발생하는 등 변별력 확보

8 고령자·장애인 거래편의성 제고를 위한 제도 운영

- 상품개발 단계에서 고령자 영향분석을 실시하고 가격변동성이 크거나 환금성 제약 등 일정 요건을 충족하는 상품은 고령투자자 권유 유의상품으로 지정하여 투자권유를 자제
- 과도한 영업으로 인한 고령 소비자 피해를 방지하기 위해 일부 고령 소비자에 대한 아웃바운드 영업을 제한하거나 고령 소비자 청약제한 규정 등을 운영