

금융소비자보호 개선 로드맵

2025. 12.

목 차

I. 배 경	1
II. 現 상황 진단	2
III. 추진 방향	4
IV. 향후 계획	15
[참 고] G20/OECD의 「금융소비자보호에 관한 기본원칙」 주요내용	16



금 용 감 독 원
금융소비자보호기획단

I 배경

□ 디지털전환의 가속화 등 급변하는 금융환경* 속에서 금융소비자 보호 강화는 선택이 아닌 시대적 요청

* 디지털전환의 가속화와 금융상품의 복잡·다양화는 금융소비자에게 새로운 기회를 제공하는 동시에 예측하기 어려운 위험을 수반

○ 금융혁신이 지속됨에 따라 소비자가 금융서비스를 안전하게 활용할 수 있도록 보호 체계를 섬세하고 촘촘하게 갖추는 것이 필요

□ 또한, '21년 「금융소비자보호법」 시행으로 소비자보호를 위한 기본적인 법적·제도적 체계는 구축되었으나,

○ 홍콩 H지수 ELS 불완전판매 사태와 같은 소비자 피해사례가 반복되는 등 일부 현장에서 단기성과 중심의 불건전한 경영관행, 미흡한 내부통제 등이 여전하여 소비자중심의 실질적인 운영은 미흡한 것으로 평가

□ 특히, 최근 대내외 소비자보호 강화 기조 확산에 따라 금융감독원의 소비자보호 업무 전반에 대한 패러다임 전환이 필요한 시점으로

○ 금융소비자보호는 단순한 감독목표를 넘어 국민들의 금융감독원에 대한 신뢰와도 직결되는 요소로 자리잡은 상황

➔ 이에 금융감독원은 現 상황을 타개하기 위해 현재의 소비자보호 여건과 체계를 원점에서 재검토하여 금융감독원의 소비자보호 기능을 획기적으로 제고하기 위한 구체적인 개선과제를 발굴·추진

○ '26년을 실질적 금융소비자 보호의 元年으로 삼아 조직의 역량을 집중하고, 개선과제를 강도 높게 추진하여 전사적으로 튼튼한 소비자보호체계를 구축할 필요

1

소비자보호 체계

- 금융감독원은 금융소비자보호처를 중심으로 각 업권별 감독·검사국간 협업을 통해 금융상품 심사, 영업행위 감독, 민원·분쟁 처리, 금융범죄 예방·구제 등 사전예방부터 사후구제에 이르는 쉐프과정에 걸친 소비자보호 업무를 수행
- G20·OECD가 권고하는 금융소비자보호 국제기준(금융소비자보호에 관한 기본원칙*)에 비추어 볼 때 제도적 외형은 대체로 갖추고 있으나
 - 소비자보호 인력부족, 관련 규제·절차 등의 형식적 준수 등 실제 운영면에서는 보완이 필요한 것으로 평가

* G20/OECD High-Level Principles on Financial Consumer Protection, '11.11월, G20 정상회의에서 승인되었으며 '12.7월 OECD 이사회에서 채택, 이후 '22년 개정 (기본원칙은 금융소비자보호 체계를 구축하기 위한 12개의 세부원칙으로 구성)

「G20/OECD 금융소비자보호에 관한 기본원칙」 관련 주요 원칙별 미흡사항

세부원칙*	주요 미흡사항
원칙② 감독 당국의 역할	▶ 감독체계 구축, 권한 부여 등 기본적 요건은 갖추어져 있으나 실질적인 소비자보호를 위한 예산·인력 등 자원 부족
원칙⑦ 공시 및 투명성	▶ 소비자가 이해하기 어렵거나, 중요한 정보가 제대로 전달 되지 않는 등 소비자의 눈높이에 맞는 판매절차 운영 미흡
원칙⑧ 양질의 금융상품 제공	▶ DLF, ELS 등 고위험 상품을 부적합한 소비자에게 판매
원칙⑨ 금융회사 등의 책임 있는 영업행위와 문화	▶ 영업현장에서 고객의 이익보다 단기 실적을 우선시하는 관행이 지속되고, 적합성·적정성 확인 등 기본적인 리스크 관리도 미흡
원칙⑩ 금융사기 등으로부터 소비자자산 보호	▶ 디지털 등을 활용한 지능화되는 사기수법과 유관기관과의 공조 미흡 등으로 인해 피해 금액 증가 추세
원칙⑪ 고객정보 보호	▶ 금융회사의 보안투자와 보안의식 미흡으로 인해 해킹 등에 따른 개인정보 유출 및 정보이용 사례 빈번
원칙⑫ 민원처리 및 피해구제	▶ 민원·분쟁 제기 건수가 증가하는 가운데 인력 부족 등으로 처리지연이 발생하고 분쟁조정 결정에 대한 실효성도 미흡

* 이외 세부원칙: 원칙① 법·규제 및 감독체계, 원칙③ 접근성과 포용성, 원칙④ 금융이해력, 원칙⑤ 경쟁촉진, 원칙⑥ 소비자에 대한 공평하고 공정한 대우

- ① 소수 피해자 사후구제 중심 소비자보호 (사전에방적 보호 < 사후구제)
- 특정상품에 대한 불완전판매 발생시 소수 피해자에 대한 사후구제 중심의 소비자보호 업무에 치중하면서 다수 국민을 대상으로 한 사전예방적 금융소비자보호는 상대적으로 소홀했던 측면
- ② 금융소비자보다 금융시장 안정을 우선 (소비자 구제 < 시장안정 중심 업무)
- 수차례 금융위기를 경험하면서 금융감독원 업무전반에 금융소비자 보호보다 금융시장 안정 및 금융회사 건전성을 우선시하는 경향이 존재
 - 또한, 금융감독원 설립 이후 업권별로 조직을 운용하는 과정에서 금융소비자보호를 원 전체 업무가 아닌 '금융소비자보호처'의 업무로만 인식함에 따라 소비자보호 업무에 대한 종합적·체계적인 접근이 다소 미흡
- ③ 금융회사가 소비자보호보다 판매이익 확보에 치중 (소비자 피해에 따른 비용 < 판매이익)
- 그간 소비자보호 실패에 따른 제재 수준이 높지 않아* 소비자피해 발생에 따른 금융회사 비용(cost) 보다 판매에 따른 이익(benefit)에 치중하는 경향이 지속
- * 현재까지 불완전판매에 따른 실효성 있는 제재가 안착되지 못한 상황
- ④ 디지털 금융에 부합하는 거래안전성 확보 미흡 (거래안전성 < 거래편의성)
- AI 등 디지털 기술을 발달로 금융거래의 편의성은 높아졌으나, 그에 걸맞은 금융권 보안체계 구축 등 거래안전성 확보는 미흡한 측면

Ⅲ 추진 방향

추진 목표

- ◆ **사전예방적 금융소비자 보호를 통한 실질적 소비자 후생 증진**
- ◆ **금융후생의 고른 분배** (다수 국민, 금융안전망, 취약계층 접근성 제고)

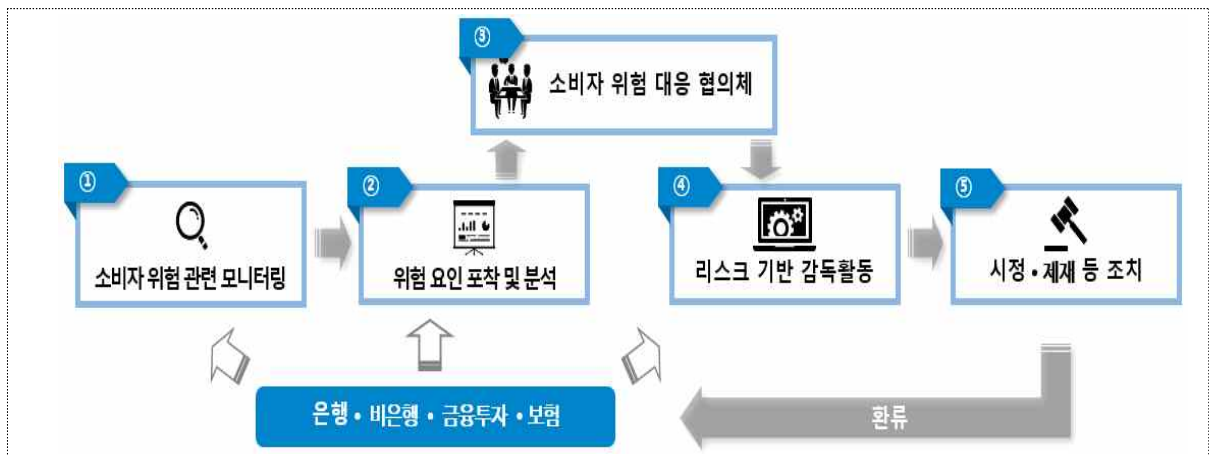
주요 추진방향

1	사전예방적 소비자보호 체계 전환	사전예방적 금융소비자 보호로 소비자보호의 패러다임을 전환하겠습니다.
<ul style="list-style-type: none"> ☑ 리스크기반 소비자보호 감독체계 및 금융회사 내부통제·거버넌스 구축 ☑ 금융상품의 생애주기에 걸친 금융소비자보호 강화 * (설계제조)제조·판매업자 책임성 강화, (심사)사전예방적 금융상품 심사 체계 구축, (판매)설명 의무 강화 및 판매관행 개선, (사후관리)소비자중심의 사후관리 체계 마련 		
2	소비자의 자기결정권 실질적 보장	금융소비자의 금융정보 접근권 및 금융상품 선택권을 보장하고, 금융거래 편의성을 제고하는 등 소비자의 권익을 더욱 제고하겠습니다.
<ul style="list-style-type: none"> ☑ 금융소비자의 눈높이에 맞춘 상품제도 안내 및 공시 등을 통한 금융정보 접근성 강화 ☑ 금융소비자의 금융상품 선택권 보장 ☑ 금융소비자 불편사항 발굴·개선을 통한 금융거래 편의성 제고 		
3	소비자 금융후생 극대화	금융산업을 통해 창출된 금융후생을 금융소비자의 이익으로 환원하고, 불공정·불합리한 금융관행 개선을 통해 금융소비자에 대한 혜택을 확대하겠습니다.
<ul style="list-style-type: none"> ☑ 금리·수수료 결정체계 합리화 등을 통한 금융비용 부담 완화 ☑ 금융거래 과정에서의 금융소비자 불이익 방지 ☑ 금융소비자에 대한 혜택 제공 확대 		
4	금융안전망 획기적 강화	민생침해 범죄를 발본색원하여 척결하는 등 국민이 안전한 금융환경을 조성하고, 취약계층은 더욱 두텁게 보호하겠습니다.
<ul style="list-style-type: none"> ☑ 민생금융범죄 원스톱 대응 체계 구축 ☑ 안심 금융환경 조성을 통한 국민 금융자산 보호 ☑ 서민·취약계층 보호 강화 		
5	금융소비자보호 DNA 무장	국민 눈높이에 부응할 수 있도록 금융소비자보호 DNA를 조직 내에 확산시키고, 소비자보호 기능의 투명성·공공성을 제고하겠습니다.
<ul style="list-style-type: none"> ☑ 금융소비자보호 기능 중심의 전면적인 조직 재설계 ☑ 쏠 임직원 금융소비자보호 DNA로 재무장 ☑ 금융소비자보호 기능의 투명성·공정성 제고 		

① 리스크기반 소비자보호 감독체계 및 금융회사 내부통제·거버넌스 구축

- 사전예방적 소비자보호를 위해 ①모니터링→②위험 포착→③감독·검사→④시정·환류로 이어지는 「리스크 기반 소비자보호 감독체계」 구축
 - 감독·검사 정보, 민원·언론 동향 등 금융감독원의 전체 가용 자원을 활용하여 금융소비자 위험요인을 상시 모니터링
 - 모니터링 결과 포착된 중대위험 요인은 '(가칭)소비자 위험대응 협의체*'에서 대응방안(경영진 면담~점검·검사 등)을 집중 논의
 - * 소비자보호총괄 부문에서 협의체 운영 등 총괄조정 업무를 수행하고, 각 권역 현안부서, 대외협력 담당부서 등이 모니터링, 위험요인 대응방안 제시 등 담당
 - 소비자 위험요인 해소를 위한 업권별 감독·검사활동을 적극 수행하고 시정조치 등의 결과를 공유(환류 강화)
- ➔ 한정된 감독역량을 위험도가 높은 소비자보호 이슈에 집중하고, 소비자보호위험 대응 회의체 및 환류 기능을 통해 감독·검사를 보다 유기적으로 운영

리스크 기반 소비자보호 감독체계



- 소비자보호 중심의 금융회사 거버넌스 및 내부통제 감독강화 등을 위해 소비자보호실태 평가체계 개편 및 실효성 강화* 추진
 - * ①평가조직 확충, ②평가체계 대폭 강화, ③평가결과 활용도 제고 등
- 금융회사 소비자보호 거버넌스 모범관행의 속도감 있는 정착을 위해 모범관행 이행현황 등을 점검하고 실태평가지 평가 강화
- 금융상품의 제조-판매-사후관리에 이르는 책무 배분 실태를 점검하고, 모범사례 전파 등을 통해 금융회사의 책임지는 관행 유도

[참고 : 리스크 기반 소비자보호 감독체계 운영방안]

(Risk-Based Financial Consumer Protection Supervision)

- ① **소비자 위험요인 모니터링**(감독·검사부서^{업권}, 대외협력부서^{언론/단체}, 소보총괄부서^{민원/실태평가})
 - ▶ (정보수집) 업권별 상시감시 자료 및 민원, 언론 동향, 소비자·시민단체 등 의견, 소비자보호실태 점검 등 다양한 채널을 통해 정보 선별·수집
 - ▶ (모니터링) 수집된 정보를 기초로 상품, 시장, 개별회사별 위험요인을 분석하고, 위험요인 변동 추이 등을 모니터링(위험 수준에 따라 가용자원을 차등 투입)
- ② **위험 요인 포착·분석**
 - ▶ 위험분석 후 소비자 위험 수준이 높아 추가적인 감독활동이 필요하다고 판단되는 사안 등은 '소비자 위험 대응 협의체'에 상정
- ③ **소비자 위험 대응 협의체**
 - ▶ 위험 요인 분석 결과, 소비자피해 예상 규모, 시장에 미치는 영향 등을 종합적으로 고려하여 대응수준 결정

소비자보호 리스크 요인에 대한 단계별 대응방안(예시)

구 분	판 단 기 준	대 응 방 안
1단계(주의)	특정 상품 판매급증 우려 언론비판 등	서면점검·검사, 자율시정 지도(경영진 면담)
2단계(경고)	금융사고, 일부 소비자피해 발생 등	현장점검·검사, MOU체결
3단계(위험)	대규모 소비자피해가 예상되는 경우 등	현장검사(대규모), 판매제한 등

- ④ **리스크 기반 감독활동**
 - ▶ '소비자 위험 대응 협의체'에서 마련한 소비자 중대 위험요인에 대한 대응 방안을 이행(감독·검사 등)
- ⑤ **시정조치 및 환류**
 - ▶ 상품판매 제한 명령, 제재 등 강제수단을 포함한 실효성 있는 시정조치를 실시하고, 대응 결과는 사후 분석을 통해 피드백(환류)을 제공

※ '리스크 기반 소비자보호 감독체계' 운영 시나리오(예시:보장금액이 과다한 보험상품 판매 급증)

- ① **모니터링**: 특정 보험 상품의 판매 급증, SNS 등에 '가입하면 돈번다'는 식의 보험테크 게시글 및 언론 비판기사 다수 확인
- ② **위험요인 포착·분석**: 상품의 보장금액이 과도하여 '도덕적 해이'를 유발할 가능성이 높으며, 보험사의 손해율 급증 등으로 선량한 보험 가입자 피해 우려 가능성이 높은 것으로 파악
- ③ **협의체 상정**: '경고' 단계 리스크로 규정하고 각 보험사 유의사항 전파, 테마 점검 결정
- ④ **감독활동**: 보험사 보장한도 산출 기초자료 분석 및 현장점검 등 실시
- ⑤ **시정조치·환류**: 위험요인이 포착된 보험상품 판매가 지속되는 경우 상품판매 제한 명령 발동 등 시정조치, 조치결과에 대한 점검 및 피드백(환류)

㉒ 금융상품의 생애주기에 걸친 금융소비자 보호 강화

◇ (설계·제조) 금융상품 제조·판매업자 책임성 강화

- ① 상품개발·설계시 금융상품에 내재된 핵심위험*을 정의하고, 금융회사는 이에 대한 자체점검을 강화하도록 유도

* (예) 투자상품은 원금 손실 위험 및 손실 발생 요인 등, 보험상품은 보장하지 않는 보험사고(부담보), 대출상품은 금리 변동 위험 등

[주요 추진과제(안)]

- ▶ 금융상품별 핵심위험의 인식-평가 절차, 상품위원회 구성·운영 및 상품신고시 제출서류 등 상품설계·제조시 금융회사의 고려사항 등에 대한 가이드라인을 마련
- ▶ 고위험 상품 심의시 외부전문가 포함, 상품개발시 제3자(의료기관 등) 리스크 방지 방안 마련 의무 신설
- ▶ 해외부동산펀드 출시 단계에서 (가칭)실사 점검 보고서(대표서명) 도입 및 펀드 신고서 제출시 첨부를 의무화하고, 파생결합증권·사채 발행사가 상품설계시 지켜야 할 설계요건 강화(기초자산 요건 내실화, 상품 구조 요건 도입 등)

- ② 금융회사 내부 상품위원회의 권한을 강화하고 책무구조도 등을 통해 상품하자 및 불완전판매에 따른 책임을 지는 관행 유도

[주요 추진과제(안)]

- ▶ 제조사 작성서류에 대한 평가결과 등을 은행 비예금상품위원회 심의결과에 기재
- ▶ 책무기술서상 상품위원회의 관리의무 명시를 통해 위원에 대한 책임을 강화하고, 상품위원회 세부 운영기준 마련, 상품위원회 의사록 제출 등 상품위원회 실효성 제고를 위한 운영체계 강화
- ▶ 금융회사의 단기성과 추구 관행 개선 등을 위한 성과보수 관련 제도개선을 추진하고, 중점 점검사항으로 포함하여 점검을 강화하는 등 건전한 성과보수체계를 확립

- ③ 상품구조 및 위험에 대한 교차검증 등 제조업자와 판매업자간 상호 감시 및 책임성 강화

[주요 추진과제(안)]

- ▶ 제조사는 판매사에 상품구조와 위험에 대한 정보를 명확히 제공, 판매사는 제조사 운용역량과 상품의 위험성을 검증하는 등 제조사-판매사의 책임성 강화 추진
- 해외제도 등을 참고하여 상품 설계단계시부터 판매대상을 정의하고, 판매대상의 필요·목적에 부합하도록 상품을 설계할 의무를 부과
- ▶ 상품 판매 위탁시 판매상품별로 상품위험에 관한 정의, 설명대상 주요사항을 명시한 계약서를 체결하여 제조·판매사간 책임 명확화

④ 소비자 눈높이에 맞는 맞춤형 상품을 설계하고, 소비자 이해도에 대한 정기적 평가 추진

[주요 추진과제(안)]

- ▶ '일반인 Blind Test'를 거쳐 투자자 시각에서 펀드 핵심위험 기재 표준안 마련
- ▶ 보험상품 관련 '상품설명 이해도 평가단'을 통해 상품설명서상 핵심위험(보험금 부지급 사유 등)에 대한 이해도를 측정하여 핵심 상품설명서 등 개편시 반영

◇ (심사) 사전예방적 금융상품 심사 체계 구축

① 소비자 입장에서 핵심위험 등이 신고서 등에 명확하게 기재되었는지를 심사하고, 소비자 영향이 큰 상품에 대한 사전심사 점진적 강화

[주요 추진과제(안)]

- ▶ 대규모 손실발생 요주의 운용사를 밀착관리하고, 펀드심사시 핵심위험 기재 표준안 반영 및 투자자관점에서 위험 기재·점검 실시
- ▶ 新의료기술 관련 신규담보, 기존 보장위험 세분화(실질 보장금액 확대) 등을 사전신고 대상으로 확대하고, 담보별 보험가입한도를 기초서류에 기재하도록 의무화하여 상품 신고·감리시 심사대상에 포함

② AI 등 신기술을 심사에 활용하고 고위험 상품에 대해 엄정하게 심사하는 등 신속·공정한 심사관행 확립

[주요 추진과제(안)]

- ▶ 금융회사의 AI기법 등을 활용한 불공정 약관에 대한 사전적 통제 강화(불공정 조항 신속 추출)
- ▶ 해외부동산펀드 등에 대해서는 복수 심사 담당자 지정, 유관부서간 협의체 가동 등 집중 심사제를 도입하고, 위험에 따른 심사기간 차등화

◇ (판매) 설명의무 강화 및 판매관행 개선

① 소비자 이해수준 등을 고려하여 소비자들이 핵심위험을 명확히 인지하도록 상품 설명의무 강화

[주요 추진과제(안)]

- ▶ 금융상품 유형별 설명의무 가이드라인을 마련하고, 금융상품 재가입시 소비자 위험성향 상품에 내재된 위험성 등을 직전 가입시와 비교·평가하는 등 손실위험 설명의무를 개선
- ▶ 공모펀드 관련 복수 설명서(핵심설명서, 간이설명서, 정식투자설명서)를 핵심설명서로 통합하고 설명 간소화 대상·방법 등을 명확화
- ▶ 가상자산 이용자가 가상자산의 핵심 사항을 쉽고 편리하게 이용할 수 있도록 가상자산설명서 등의 작성·제공 방법을 개선

- ② 소비자의 비합리적 선택을 유도하거나, 내부판매 기준에 부합하지 않는 소비자에 대한 상품권유를 지양하고, 상품 관련 교육을 이수한 판매직원이 판매할 수 있는 관행 정착

[주요 추진과제(안)]

- ▶ 온라인 금융상품 판매시 다크패턴에 대한 소비자보호 방안을 마련하고, 보험 회사의 광고비용, 횡수·주기 등 방송광고 실태점검 및 개선을 추진
- ▶ 상품별 제조회사로부터 교육 이수 후 상품 판매, 판매대상 고객 기준에 부합하지 않는 소비자에 대한 상품권유 제한
- ▶ 일반투자자 대상 사모 발행시 공개적 청약권유단순광고 금지 등 사모펀드가 사모답게 판매될 수 있도록 광고·권유 관행 개선

◇ (사후관리) 소비자중심의 사후관리 체계 마련

- ① 소비자피해 발생 우려 금융상품에 대한 판매 제한 및 기초서류 변경권고, 중요사항 공시 모니터링 등 사후적 소비자보호체계 강화

[주요 추진과제(안)]

- ▶ 금융당국과 협력하여 소비자피해 우려가 큰 금융상품에 대한 판매 제한 등 소비자보호를 강화하고, 불완전판매에 따른 손해발생시 징벌적 제재 등 금융회사에 대해 엄중 조치
- ▶ 소비자 피해 우려시 기초서류 변경권고가 가능토록 개선하고, 소비자 권익보호를 위해 필요한 경우 소급효 인정
- ▶ 가상자산거래소로 하여금 상장된 가상자산의 중요사항을 상시 모니터링하여 변경내용을 안내토록 하고, 변경내용 안내 누락에 따른 이용자 보호방안 마련

- ② 판매 후 지속적 정보제공을 통한 소비자와의 상호작용 확대

[주요 추진과제(안)]

- ▶ 상품별 위험 수준 및 시장 상황에 따른 정보 제공 주기·내용 차등화
- ▶ 고난도 ELS 조기경보 알림제(원금손실 조건 충족 이전에 경보 문자 발송) 도입 및 재투자자에게 최신투자 참고자료 제공

- ③ 소비자 이익 대변을 위해 금융회사 내부 독립기구에 의한 사후관리 강화

[주요 추진과제(안)]

- ▶ 은행 내 독립적인 부서에서 상품판매 관련 사후점검 별도 실시 및 사후점검 항목을 확대
- ▶ 운용사 내 「투자자충실의무 위원회」를 도입하여 펀드투자자 최선이익 추구 등 유도

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

① 금융소비자의 눈높이에 맞는 금융상품·제도 관련 안내 및 공시강화 등을 통한 금융정보 접근성 강화

- '깜깜이' 대출금리 변경 등 소비자에게 불이익·불합리한 금융상품 조건 변경 등을 차단하기 위해 정보제공 관련 안내 및 공시 확대

[주요 추진과제(안)]

- ▶ 대출금리 변경시 SMS를 통한 소비자 안내를 강화(저축상호), 부가서비스 제공을 위한 전월실적·인정조건을 소비자에게 명확히 안내(여전)
- ▶ 가상자산거래소의 거래 관련 수수료의 비교공시 내용 개선
- ▶ 개인채무자보호법상 채무조정제도 안내 확대, 자동차보험 대차료 관련 안내 강화 및 소비자 경보 발령

- 금융회사 건전성, 소비자보호 역량 및 주요 투자판단 요소에 대한 소비자 알권리 강화

[주요 추진과제(안)]

- ▶ 회사 건전성 현황, 소비자권리 보장수준, 타사 대비 불이익 사항 등 소비자 보호 역량에 대한 정보공개 확대로 소비자 알권리 강화
- ▶ 비교공시 기능 등 합리적 투자판단을 지원하는 통합공시정보 플랫폼(F-DART) 구축, 고위험펀드 출시시 유사한 구조 펀드의 과거 대규모 손실내역 공시 추진
- ▶ 실손보험 '비급여'에 대해 보험회사가 계약체결·갱신(매년)·보험금 청구시 소비자 유의사항 등을 안내토록 하고, 금융소비자의 오인 가능성을 방지하기 위해 GA 상호에 '보험대리점' 표기 의무화 추진 검토

② 금융소비자의 금융상품 선택권 보장

- 계약체결·유지·해지 단계까지 금융소비자가 자신에게 더 유리한 상품을 스스로 선택할 수 있는 환경을 구축

[주요 추진과제(안)]

- ▶ 온라인 카드 발급시 국내전용카드에 대한 소비자 선택권 보장 및 카드 단종시 소비자 선택권 제고를 위한 고지 및 대체발급 절차 개선(여전), 저축은행 퇴직연금 정기예금 만기를 소비자 수요에 맞게 다변화(저축은행)
- ▶ AI 활용시 공정성 및 포용성이 확보될 수 있도록 은행 내 검증체계 마련

③ 금융소비자 불편사항 발굴·개선을 통한 금융거래 편의성 제고

- 금융거래시 소비자가 겪는 시간적·물리적 불편사항을 적극 발굴·개선하여 금융거래 편의성을 제고하고, 금감원 민원·분쟁 업무 전반에 생성형 AI를 접목하여 금융소비자 관점의 지능형 대응체계를 구축

[주요 추진과제(안)]

- ▶ 치매환자가 가족 등을 통해 금융거래를 할 수 있도록 개선(전업권), 예금계좌 해지시 연계 체크카드도 해지하도록 안내 강화(은행·저축은행·상호), 카드 '이용정지부터 해지까지' 클릭 한 번으로 편리하게 처리
- ▶ AI 신기술을 활용하여 외국인(실시간 번역서비스), 청각장애인(수어 아바타 제작) 등의 접근성을 개선, 은행 영업점 감소에 따른 불편을 최소화하기 위해 은행 대리업·대면 오픈뱅킹·디지털점포 등 대체수단 활성화를 통한 접근성 확보 추진
- ▶ 민원분쟁 업무 생산성을 획기적으로 제고하여 민원인의 고충을 신속정확하게 해소할 수 있도록 민원 회신문 초안작성 등 업무 전단계를 지원하는 AI 기반 시스템 구축

3

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

① 금리·수수료 결정체계 합리화 등을 통한 금융비용 부담 완화

- 대출금리 및 수수료 산정체계 점검·개선, 금리인하요구권 수용률 제고 등을 통해 금융소비자의 불합리한 비용 부담을 방지

[주요 추진과제(안)]

- ▶ 저축은행의 대출금리 산정체계 개선, 저축은행·캐피탈사 금리인하요구권 수용률 제고방안 마련 등 불합리한 금리부담 방지
- ▶ 예탁금 이용료 산정 합리화 개선 추진, ETF 보수 변동시 상품심사위원회 등의 사전 심의 및 의결을 거치도록 내규 반영 등 운용보수 결정체계 합리화

② 금융거래 과정에서의 금융소비자 불이익 방지

- 보험가입시 불필요한 고지의무 폐지, 카드 고객에 대한 유료 부가상품 가입내역 안내 강화 등 금융소비자에게 불공정·불합리한 금융 관행 개선

[주요 추진과제(안)]

- ▶ 외담대·셀러론 등 판매기업에 대한 상환청구권이 있는 은행권의 결제성여신 대출 현황을 전수조사하고, 제도개선 방안 마련
- ▶ 태아보험 가입시 난임 태아 사실을 고지 대상에서 제외, 심사·승인 필요 보험안내자료 범주를 명확히 하는 등 제도 개선 검토, 충실하고 공정한 손해사정서가 소비자에게 교부될 수 있도록 「손해사정서 작성 가이드라인」 마련 적용
- ▶ 카드사 채무면제·유예서비스 등 유료 부가상품 가입내역 안내를 강화, 상호금융권 예적금 중도해지 이율 개선

③ 금융소비자에 대한 혜택 제공 확대

- 기존 금융상품·서비스 보완 및 적극적인 정보제공·캠페인 등을 통해 금융소비자가 필요한 혜택을 빠짐없이 제공받을 수 있도록 개선

[주요 추진과제(안)]

- ▶ 미수령 퇴직연금 찾아주기 캠페인 실시, 자동차보험 「자기차량손해」 보상기준 합리화를 위한 특약 신설, 보험가입 후 분쟁사례 및 소비자 피해 우려사항 등을 정기적으로 제공
- ▶ 재도약을 준비하는 중소기업권 이용 소상공인이 교육이수시 대출금리 할인 제공 및 중소기업권 대출 갈아타기 서비스를 확대하여 낮은 금리로의 대환을 유도

4

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

① 민생금융범죄 원스톱 대응 체계 구축

- 민생 금융범죄 원스톱 대응을 위해 조직·인력을 보강하고 '수사·단속 - 피해구제 - 피해예방' 단계별 유기적 연계를 강화

[주요 추진과제(안)]

- ▶ 불법사금융 '현장기동점검반' 운영을 통해 사행업소전통시장 등 취약지역 집중단속
- ▶ AI를 활용한 불법금융광고 등 감시시스템 고도화, 「불법사금융 피해신고센터」 확대 개편, 반사회적 불법대부계약 무효 고지 및 유관기관 공조를 통한 소송지원 강화, 통장협박 등으로부터 소비자를 보호하기 위한 이의제기 절차 개선 등 추진
- ▶ 불법사금융·보이스피싱 등에 대한 수사·단속 등 현장대응을 강화하기 위해 민생 금융범죄 특별사법경찰 유관기관(금융위·법무부 등) 협의체 추진

- 국제 범죄조직으로 인한 국민 피해를 방지하기 위해 범죄수익 집금·자금세탁·해외반출의 전과정 추적 등 검사국간 협업 검사 확대 추진

[주요 추진과제(안)]

- ▶ 대포통장 대여 등 범죄 혐의로 수사기관에 통보한 혐의자들의 개인식별정보(외국인 등록번호), 수사의뢰일자 등 DB화 및 관련 검사업무시 조회권한 부여
- ▶ 초국경 범죄 관련 외환송금 등 의심거래에 대한 업권별 테마점검 실시 및 국내은행의 내부통제 취약 해외점포 현장점검 우선 실시 등 관리감독 강화

② 안심 금융환경 조성을 통한 국민 금융자산 보호

- 해킹 등으로 인한 개인정보 유출, 비대면 금융사기 등으로부터 안전한 금융환경 조성을 통해 국민 금융자산을 든든하게 보호

[주요 추진과제(안)]

- ▶ 사이버보안 위협을 사전 식별, 분석·평가하여 리스크 수준에 따라 신속 대응하는 사전예방적 IT보안 감독체계를 구축하고, 금융권 IT리스크 대응 강화를 위한 「디지털금융안전법」 제정 지원
- ▶ 안면인식시스템 도입 등 비대면 금융사고 예방을 위한 실명확인제도 개선, 보험가입시 부정확한 휴대전화 정보 입력을 방지하고 청약 전 본인 확인절차 강화, 초대형 GA의 금융보안원 가입 등 정보보호·보안수준 강화
- ▶ 가상자산거래소 시장감시 기능 개선을 통한 불공정거래 예방, 가상자산거래소에 금융회사 수준의 서비스 안정성 확보를 위한 전산시스템 구축·운영 책임 부과

③ 서민·취약계층 보호 강화

- 은행 포용금융 종합 평가체계 도입, 서민금융상품 등 저신용자 대상 자금공급 확대, 연체 채무자 보호 확대 등을 통해 금융후생의 재분배 기능을 강화하고, 취약계층 금융교육 강화도 추진

[주요 추진과제(안)]

- ▶ 은행권내 포용금융 종합평가체계 구축을 통해 포용금융 확대 유인체계를 마련하고, 새희망홀씨 등 서민금융상품 공급 활성화 등을 통한 중·저신용자, 취약계층에 대한 자금공급을 지속
- ▶ 개정 「민사집행법」 시행에 따른 생계비 통장 활성화 등을 통한 연체 채무자 보호 확대
- ▶ 중·저신용자의 금융사다리 마련을 위한 정책대출상품 취급 확대 유도
- ▶ 렌탈채권 관리 강화, 고령층 등 취약계층의 디지털 금융소외 방지를 위한 금융교육 강화

국민 눈높이에 부응할 수 있도록 금융소비자보호 DNA를 조직 내에 확산시키고, 소비자보호 기능의 투명성·공공성을 제고하겠습니다.

① 금융소비자보호 기능 중심의 전면적인 조직 재설계

- 우리원의 모든 기능이 '금융소비자보호' 목표 실현에 활용될 수 있도록 조직을 전면 재설계

[주요 추진과제(안)]

- ▶ 소비자보호 관점에서 감독업무 전반을 총괄조정하는 원장 직속 부문을 신설하고, 각 권역별 조직을 상품심사부터 분쟁조정·검사까지 순과정을 일관·신속 대응할 수 있도록 개편
- 「금융소비자보호기획단」에서 발굴한 新업무 프로세스(금융상품의 설계·판매 및 사후 관리 등 생애주기에 걸친 소비자보호 강화방안 등)를 조직개편시 반영

② 순 임직원 금융소비자보호 DNA로 재무장

- 「금융소비자서비스 현장」 개정, 금융현장과의 양방향 소통채널 구축 등을 통해 금융소비자보호 문화의 전사적 확산 추진

[주요 추진과제(안)]

- ▶ 국민 눈높이에 부응할 수 있는 금융소비자보호 문화를 조직 전체에 확산·내재화하기 위한 「금융소비자서비스 현장(내규)」 개정
- ▶ 「금감원-금융회사간 양방향 정보체계」를 구축하여 금융회사에 접수된 다수민원 등을 선제적으로 파악하는 등 대규모 소비자 피해 확대 前 사전적 예방 노력 강화
- ▶ 국민 눈높이에 맞는 순직원 금융소비자보호 역량 제고를 위해 검사아카데미, 4·5급 승급연수 등 핵심 연수과정의 금융소비자보호 관련 연수 강화 추진

③ 금융소비자보호 기능 및 감독행정의 투명성·공공성 제고

- 금융소비자보호 업무에 객관적인 외부 시각을 반영하는 한편, 분쟁조정 기능의 투명성, 공공성 및 전문성 제고를 위한 제도 개선 추진

[주요 추진과제(안)]

- ▶ 소비자보호 업무에 대한 객관적 외부시각을 반영하기 위해 '금융소비자보호자문위원회(원장 직속)'를 신설하여 금융소비자보호 관련 중요 제도개선, 검사 사항 등을 논의
- ▶ 분조위 ①회부판단 체계화, ②분조위 산하 전문위원회 역할 강화, ③전문인력·분조위원 증원, ④편면적 구속력 입법 본격화 시 전담조직 신설 등을 추진하고, 분쟁조정 분야별로 전문성과 일정 경력을 보유한 직원을 분쟁조정 업무에 전면 우선배치하여 전문성을 제고

- 금융감독 행정의 신뢰성·편의성·투명성 제고 등을 위해 금융소비자 중심의 감독·검사·제재 업무 프로세스 개선 추진

[주요 추진과제(안)]

- ▶ 신청인이 인허가 관련 준비 및 진행상황 등을 손쉽게 파악할 수 있도록 알림톡시스템 화면 등을 통해 현재 진행단계 등을 투명하게 안내하는 등 인허가 시스템 전면 디지털화
- ▶ 수시검사시 충분한 준비기간 부여, 검사 사후처리 진행단계가 금융회사에 자동 통지되도록 개선, 제재규정상 추상적 양정요소 구체화, 이해상충(계열사 사외이사 등) 있는 위원 배제 등 제재심 운영의 객관성 확보

- 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·협약하여 세부 추진방안을 마련할 계획임

- 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 예정임

12개 세부원칙

- | | |
|------------------------|---------------------------|
| 1. 법률, 규제 및 감독 체계 | 7. 공시 및 투명성 |
| 2. 감독 기관의 역할 | 8. 양질의 금융상품 |
| 3. 접근성과 포용성 | 9. 금융회사 등의 책임 있는 영업행위와 문화 |
| 4. 금융이해력 | 10. 금융사기 등으로부터 소비자 자산 보호 |
| 5. 경쟁 | 11. 고객정보 보호 |
| 6. 소비자에 대한 공평하고 공정한 대우 | 12. 민원처리 및 피해구제 |

1] 법률, 규제 및 감독 체계(Legal, Regulatory and Supervisory Framework)

- 금융소비자보호는 법률, 규제 및 감독 체계의 핵심적인 부분이어야 하고, 모든 유형의 금융상품·서비스에 포괄적으로 적용되어야 함
- 규제 체계는 금융상품 및 금융소비자의 특성을 반영하여야 하고, 새로운 상품이나 판매채널(디지털 등)에 신속히 대응할 수 있어야 하며
 - 부당 영업행위, 금융사기 등으로부터 소비자를 보호할 수 있어야 함

2] 감독기관의 역할(Role of Oversight Body)

- 금융소비자보호를 명시적으로 책임지는 감독기관이 있어야 하고, 감독기관은 그 임무를 수행하는 데 필요한 권한*을 보유하여야 함
 - * (예) 소비자 피해를 막기 위해 특정 상품의 판매에 개입할 수 있는 권한을 가져야 하고, 벌금이나 인가취소 등 효과적인 조치 수단도 필요

3] 접근성과 포용성(Access and Inclusion)

- 정부, 감독기관, 금융회사는 금융상품에 대한 소비자의 접근성을 높이고 포용적인 금융시스템을 확충하기 위해 노력하여야 함
 - 이를 위해 제도권 금융시스템 내에서 소비자가 금융상품에 접근하는 데 장애요인을 제거하는 한편, 경제적 어려움에 처하더라도 금융시스템에 계속해서 머무를 수 있도록 하는 것이 필요

4 금융이해력(Financial Literacy and Awareness)

- 금융소비자가 금융거래의 위험과 기회를 잘 인식하고, 제대로 알고 결정할 수 있으며, 금융웰빙을 위해 필요한 조치를 취할 수 있는 지식과 태도를 갖추도록 도와주는 제도적 장치가 마련되어야 함
- 금융이해력 제고 프로그램은 디지털 채널을 포함한 다양한 방식으로 제공되어야 하고, 생애 모든 단계에서 접근할 수 있어야 하며, 그 효과에 대한 평가와 개선이 이루어져야 함

5 경쟁(Competition)

- 공정하고 효율적이며 경쟁적인 시장을 조성하여 소비자에게 상품 선택의 폭을 넓히고, 혁신을 유도하며, 서비스 품질을 제고하여야 함
 - 소비자는 상품정보를 검색하고 비교할 수 있어야 하며, 합리적인 비용으로 상품 및 금융회사를 쉽게 전환할 수 있어야 함

6 소비자에 대한 공평하고 공정한 대우(Equitable and Fair Treatment of Consumers)

- 금융회사는 모든 단계에서 소비자를 공평하고 공정하게 대우하여야 하며, 이는 기업문화의 핵심적인 요소가 되어야 함
 - 특히 디지털 기술 사용 증가로 인해 소비자에게 부적절하거나 차별적인 결과가 초래되어서는 안 되며,
 - 취약소비자를 대함에 있어서는 소비자의 취약성이 다양한 원인과 형태로 나타날 수 있다는 점을 고려하여야 함

7 공시 및 투명성(Disclosure and Transparency)

- 금융회사는 금융소비자와 접하는 모든 단계에서 금융상품의 혜택, 위험, 거래조건 등에 관한 중요정보 및 중개채널의 이해상충에 관한 정보를 소비자에게 제공하여야 함
- 한편, 소비자 또한 금융회사에 정확하고 의미 있는 정보를 제공하는 것이 중요하다는 점을 인식하도록 할 필요가 있음

⑧ 양질의 금융상품(Quality Financial Products)

- 금융회사는 양질의 금융상품*을 제공하기 위해 목표시장에 관한 조사연구를 수행하여야 하며, 이때 소비자의 비합리적 의사결정 가능성을 포함한 다양한 요소(behavioural insights)를 고려할 필요가 있음

* 소비자의 이익과 거래목적에 부합하면서 금융웰빙에 도움이 되도록 설계된 상품

⑨ 금융회사의 책임 있는 영업행위와 문화(Responsible Business Conduct and Culture of Financial Services Providers and Intermediaries)

- 금융회사는 소비자의 이익을 우선시하여야 하고 소비자를 보호할 책임을 져야 하며, 중개인의 행동에 대해서도 책임을 부담함
- 금융회사는 상품·서비스 제공에 앞서 소비자의 금융역량과 상황을 평가하여 이에 적합한 상품을 추천하여야 하고, 금융회사의 보수 체계는 투명해야 하며 이해상충을 막을 수 있도록 설계되어야 함

⑩ 금융사기 등으로부터 소비자 자산 보호(Protection of Consumer Assets against Fraud, Scams and Misuse)

- 금융당국과 금융회사는 사기 등으로부터 고객의 자산을 보호할 수 있도록 정보를 수집하고 통제하며 보호하는 장치를 갖추어야 함

⑪ 고객정보 보호(Protection of Consumer Data and Privacy)

- 고객정보는 적절한 통제장치를 통해 보호되어야 하고, 소비자가 정보공유에 동의할 권리, 정보유출 시 통보받을 권리, 부정확한 정보를 즉시 수정할 권리 등이 보장되어야 함

⑫ 민원처리 및 피해구제(Complaints Handling and Redress)

- 소비자가 쉽게 접근할 수 있고, 비용이 과도하지 않으며, 독립적이고 공정하며, 효율적인 피해구제 시스템이 마련되어야 함