
2026년 소비자보호총괄 업무계획



금융감독원
소비자보호총괄 부문

Table Of Contents

1. 소비자보호 관련 금융감독 업무환경

2. 소비자보호총괄 부문 현황 및 개편 방향

3. 2026년 주요 업무 추진 계획

(1) 금융상품 생애주기에 걸친 사전예방적 감독체계 구축

(2) 금융소비자 중심의 금융시스템 확립

(3) 금융소비자 권리구제 기능 강화

(4) 금융 취약계층 등 소비자 권익 제고를 위한 제도 개선

(5) 감독·검사 업무 혁신을 통한 국민 신뢰 제고

1. 소비자보호 관련 금융감독 업무환경

2. 소비자보호총괄 부문 현황 및 개편 방향

3. 2026년 주요 업무 추진 계획

I. 소비자보호 관련 금융감독 업무환경

시장 변동성 및 불확실성 증대

- 유가시장 활성화 :
KOSPI 6,300pt 돌파



- 불확실성 지속 :
VIX 20pt 상회



AI 등 금융의 디지털화에 따른 리스크

- 국경을 초월한 리스크 전이 가능성 ↑
- 다크패턴 등 금융거래환경 변화에 따른 새로운 소비자보호 리스크 발생
- 디지털 사각지대 계층의 권익 보호 필요 증대
- 복잡하고 어려운 금융상품에 대한 소비자 이해도 미흡



신뢰할 수 있는 금융에 대한 사회적 요구

- 홍콩 H지수 ELS 대규모 불완전판매 등으로 인한 소비자 신뢰 저하
- 금융상품 불완전판매, 부당광고 등으로 인한 민원·분쟁 지속
- 생산적 금융, 포용적 금융 등 금융의 사회적 역할 필요

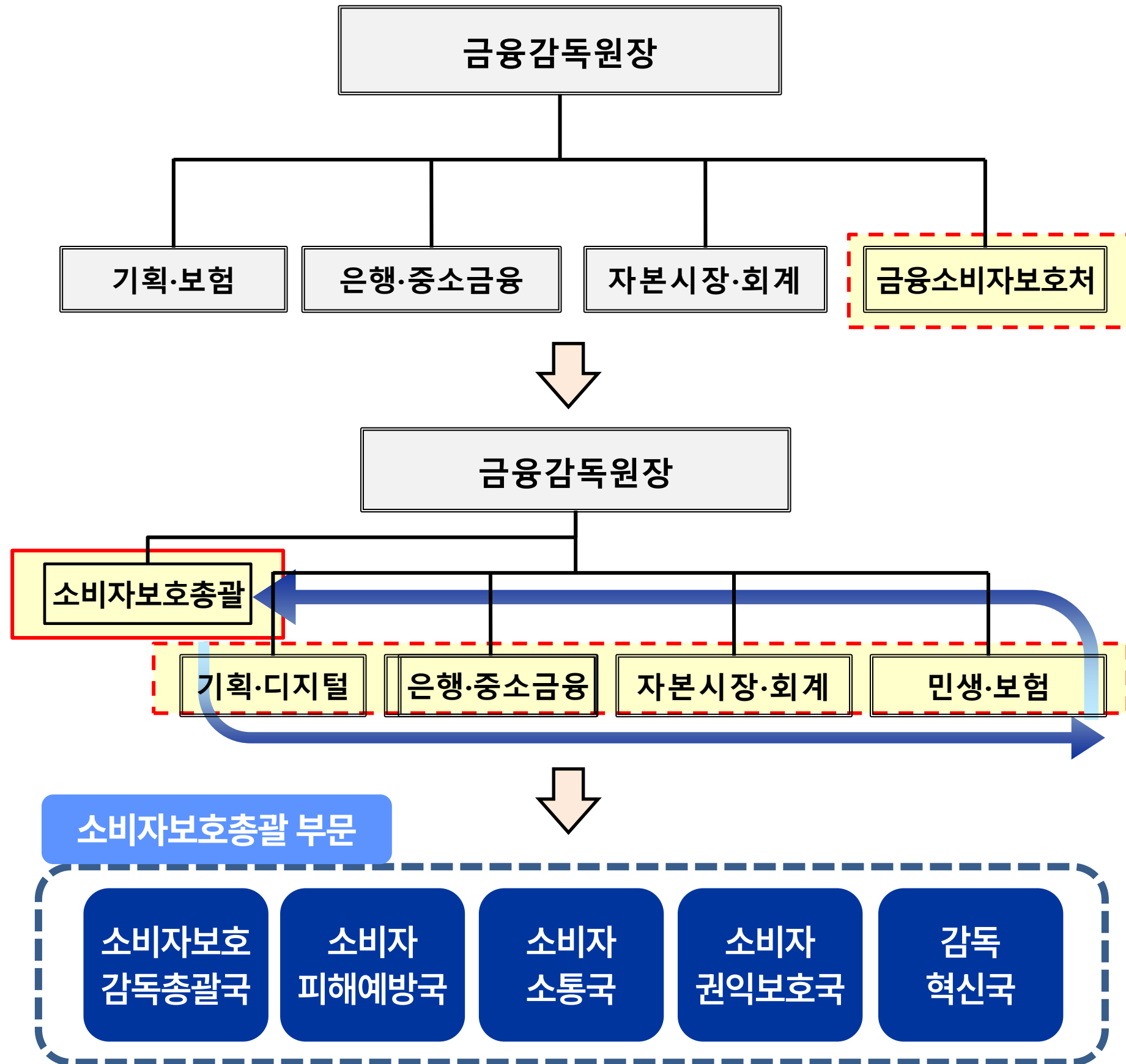


1. 소비자보호 관련 금융감독 업무환경

2. 소비자보호총괄 부문 현황 및 개편 방향

3. 2026년 주요 업무 추진 계획

II. 소비자보호총괄 부문 현황 및 개편 방향 - ① 조직 현황



소비자 피해 구제 중심의 감독에서
전사적으로 사전예방적·적극적
소비자보호 중심의 감독으로의 전환 추진



소비자보호 부문에
 감독·검사 총괄 기능을 부여하여
소비자보호총괄 부문(원장 직속)으로 개편*

* 업권별로 구분된 소비자보호 체제에서
 전방위적 소비자보호 체제로 쇄신

II. 소비자보호총괄 부문 현황 및 개편 방향 - ② 내부 거버넌스 구축

금융소비자보호자문위원회 구성 및 운영

- 원내 소비자 보호 관련 **최상위 자문기구**(원장 직속)
- 우리원 업무 전반에 **소비자 관점**이 일관되게 **반영되도록 컨트롤타워 역할*** 수행
 - * 감독·검사 업무 전반에 대한 소비자 관점의 점검 및 방향 제시, 금융시장 내 소비자 신뢰 저해 요인 개선 등
- 소비자·시민단체, 학계, 법조계, 금융업계 등 **외부 전문가**가 함께 참여

소비자 위험 대응 협의회 출범

- 상품 제조·심사·판매 **순과정**의 위험요인에 대해 **위험단계별 대응방안**을 논의·결정하는 **내부 협의회**



감독 방향

금융소비자를 최우선 시 하는 감독패러다임을 구축하고,
금융소비자보호 개선 로드맵(’25.12월 발표)을 충실히 이행*하기 위한 거버넌스 구축

* 소비자가 로드맵 이행 성과를 쉽게 체감할 수 있도록 전사적 차원의 종합적·체계적인 로드맵 추진

1. 소비자보호 관련 금융감독 업무환경

2. 소비자보호총괄 부문 현황 및 개편 방향

3. 2026년 주요 업무 추진 계획

Ⅲ. 2026년 주요 업무 추진 계획

1

금융상품
생애주기에
걸친
사전예방적
감독체계 구축

2

금융소비자
중심의
금융시스템
확립

3

금융소비자
권리구제 기능
강화

4

금융 취약계층 등
소비자 권익
제고를 위한
제도 개선

5

감독·검사 업무
혁신을 통한
국민 신뢰 제고



1. 금융상품 생애주기에 걸친 사전예방적 감독체계 구축

1. 금융상품 설계 · 제조 단계
(소비자에게 불리한 금융상품 출시 방지)

2. 금융상품 판매 단계
(불완전판매 등으로 인한 소비자 피해 예방)

- (1) 설명의무 정교화·고도화
- (2) 금융상품 판매사의 책임성 강화
- (3) 무분별한 금융상품 광고 개선

3. 금융상품 사후관리 단계
(판매 후 소비자 피해 확산 방지)

1. 금융상품 생애주기에 걸친 사전예방적 감독체계 구축

1-1 금융상품 설계·제조 단계 : 소비자에게 불리한 금융상품 출시 방지



現 금융권역별 금융상품 설계·제조 프로세스 등을 진단하고, 상품 유형별로 설계시부터 핵심위험 인식·평가·검증 강화를 위한 감독방안 마련



상품 제조 단계부터 소비자관점에서 위험을 인식·평가하고, 이를 기록·관리하는 절차 등에 대한 제도화 추진



상품 제조 단계부터 불완전판매를 방지할 수 있도록 상품구조, 위험 등을 고려하여 목표시장을 설정하는 감독방안 검토

1. 금융상품 생애주기에 걸친 사전예방적 감독체계 구축

1-2 금융상품 판매 단계 : 불완전판매 등으로 인한 소비자 피해 예방

(1) 설명의무 정교화 · 고도화

- 금융상품 특성 및 위험요인 등을 고려하여 **상품 유형별 설명의무 구체화***

* 예) 금융상품 유형별 설명의무 가이드라인(가칭) 마련 등
(불완전판매 소지가 많은 금융투자상품 및 보험상품을 우선 검토할 예정)

- **상품 가치와 관련된 중요 사항***에 대해 **상품 가입 前 사전 고지 강화**

* 예) 대리·중개업자가 지급받는 수수료 금액, 금리반영 여부 등

- ELS 등 동종 투자성 상품 재가입시 달라지는 **투자 위험 등 변화 요소**를
소비자가 충분히 이해할 수 있도록 제도개선 방안 마련

1. 금융상품 생애주기에 걸친 사전예방적 감독체계 구축

1-2 금융상품 판매 단계 : 불완전판매 등으로 인한 소비자 피해 예방

(2) 금융상품 판매사의 책임성 강화

- 판매사가 제조사의 상품 설명자료 등에 상품위험이 객관적이고 적정하게 기재되어 있는지 여부를 검증하는 절차 제도화 추진
- 상품판매시 소비자 이익을 최우선시할 수 있도록 이해상충 방지 방안* 마련 등 판매역량 강화

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

(3) 무분별한 금융상품 광고 개선

- 보험상품 광고비용, 방송광고 실태(횟수·재생시간 등) 및 판매경로별 불완전판매 비율 등을 분석하고, 제도개선 방안 마련
- 자산운용사의 ETF 비대면 채널 광고에 대한 모니터링 체계 마련
- 뉴미디어 등 금융상품 광고실태 점검 및 허위·과장광고 시정

1. 금융상품 생애주기에 걸친 사전예방적 감독체계 구축

1-3 금융상품 사후관리 단계 : 판매 후 소비자 피해 확산 방지



금융상품 가입 후 상품위험, 가치 변동 가능성 등에 대한 **소비자 정보제공 강화***

* 예) 기초자산 가격 변동 사실, 원금손실 조건 충족 임박 등



금감원-금융회사간 양방향 정보체계 및 **소통채널(Hot-line)** 구축을 통해 대규모 금융소비자 피해 우려 사례를 선제적으로 파악하고 신속히 대응

2. 금융소비자 중심의 금융시스템 확립

1. 금융소비자보호를 위한 검사 및 점검 강화

2. 금융소비자보호 실태평가 실효성 제고

3. 금융소비자보호 거버넌스 모범관행의
안정적 정착

2. 금융소비자 중심의 금융시스템 확립

2-1 금융소비자보호를 위한 검사 및 점검 강화

- 금융회사 **소비자보호 업무 관련 기획·테마 검사 실시 등 검사 역량 집중**

※ 주요 검사 테마(예시) : 본점 내부통제실태 점검, 고위험 영업점 및 본점에 대한 연계검사, 개인정보 유출 등 금융보안사고 재발방지를 위한, 보안체계 구축실태 중점 점검 등

- **미스터리쇼핑** 점검 방식 다양화, 점검시기 분산 등 **운영방식 개선**
(→ **불완전판매 우려가 높은 상품의 판매 현장 점검 강화**)
- **종합투자계좌(IMA) 상품 최초 출시**에 따른 **초기 판매행태 점검**
- **온라인 금융상품 다크패턴 가이드라인**의 안착을 위한 **업권별 이행실태 점검**
- **금융소비자보호법 시행령*** ('26.1월 시행) **개정**에 따른 **이행실태 점검**

* 「고난도 금융투자상품 불완전판매 예방 종합대책('25.2월)」 이후 적합성·적정성 평가 강화, 손실가능성 등 우선 기재 추가 등

2. 금융소비자 중심의 금융시스템 확립

2-2 금융소비자보호 실태평가 실효성 제고

- 평가주기 단축, 평가대상 확대, 평가방식 정교화* 등 실태평가 체계 개편

* 금융업권별 소비자 보호 리스크 차별성 등을 감안

- 금융상품 개발 · 판매 · 사후관리 등 쉐 과정에서의 소비자보호 이행 수준, 민원 · 분쟁 처리 조직 및 시스템 구축 등에 대한 **현장평가 강화**

2-3 소비자보호 거버넌스 모범관행의 안정적 정착

- 금융회사 **성과보상체계(KPI) 설계의 적정성 등 모범관행 이행 현황 점검**
- 금융회사의 **임직원 성과급 초기 과다 지급 등 단기성과 추구** 방지를 위한 **점검 강화 및 제도개선 추진***

* 성과보수 공시 실효성 제고, 임원보수에 대한 주주통제 강화, 이연기간·비율 확대, 재평가 및 환수 근거 명확화 등

- 소비자보호 실태평가시 **소비자보호 거버넌스 및 내부통제 체계 등 실질적 운영 현황을 중점 점검***

* 거버넌스 모범관행 관련 우수·미흡 사례 전파 등 개선 유도

3. 금융소비자 권리구제 기능 강화

1. 금융분쟁조정위원회 기능 강화 및
전문성·공정성 제고

2. 소비자 친화적 민원 분쟁 서비스 제공

3. 금융소비자 권리구제 기능 강화

3-1 금융분쟁조정위원회 기능 및 전문성·공정성 강화



금융분쟁조정위원회 개최 정례화,
위원의 구성 다양화* 등을 통한 기능 내실화

* 예) 소비자 측 위원 비중 확대 등



편면적 구속력 도입에 대비하여
적용 기준을 구체화하고,
금융회사의 권리보장을 위한 보완 장치 등 검토

※ 편면적 구속력 제도 연착륙이 가능하도록
분쟁조정위원회 회부 여부 판단과 관련된
객관성·신뢰성 제고 기준 및 절차 마련



금융분쟁조정위원회 산하
전문분야별 분주소위* 설치·운영

* 예) 금융업권 중심의 분주소위 운영에서
분쟁 쟁점 등을 감안하여 전문분야별로 세분화·다양화
(의료분쟁 분주소위, 투자분쟁 분주소위 등)하는 등
전문적인 심의 기능 강화

3. 금융소비자 권리구제 기능 강화

3-2 소비자 친화적 민원 분쟁 서비스 제공

- 민원·분쟁 업무 프로세스 전반에 **생성형 AI** 기술을 접목하여 금융소비자 관점의 **지능형 대응체계** 구축*

* 민원 업무 처리 시 과거 유사 사례, 관련 판례 등을 자동 제공



- 민원처리 효율화를 통한 소비자보호 강화 차원에서 **단순민원의 보험협회*** 이송·처리 추진**

* 보험협회가 단순 보험민원을 처리할 수 있는 법적 근거 마련 ('25.10월 보험업법 시행령 및 감독규정 개정)

** 자동차사고 과실비율, 직원 불친절 관련 민원 등을 대상으로 시범운영 등을 통해 단계적으로 추진할 예정



- 분쟁조정 사례, 신유형·반복민원 등 주요 민원사례에 대한 **소비자 유의사항 발굴 및 대국민 홍보 강화**



- 최근 법령·판례 등을 반영한 **민원업무매뉴얼*** (제3보험) 발간

* 생명보험 민원처리업무매뉴얼은 '25년 발간 완료



4.
금융취약계층 등
소비자
권익 제고를
위한 제도개선

4. 금융 취약계층 등 소비자 권익 제고를 위한 제도개선

1

[장애인]

금융회사의
응대 매뉴얼 정비,
장애유형별
지원 인프라 확충
(STT 서비스 등)



2

[치매노인]

치매노인 금융피해
의심거래 유형,
은행의 대응절차 등을
포함한
가이드라인 마련



3

[휴면자산]

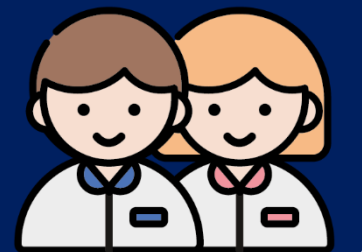
휴면금융자산
환급실적 제고
유도·관리
강화 지도



4

[청년]

원내 전문인력
확충을 통해
청년층에 대한
맞춤형 금융자문
서비스 강화



5. 감독 · 검사업무 혁신을 통한 국민 신뢰 제고

1. 검사 및 인허가 업무 선진화

2. 책무구조도 운영의 실효성 제고 등 추진

3. 부동산PF 등 현안 리스크 총괄 대응 강화

5. 감독·검사 업무 혁신을 통한 국민 신뢰 제고

5-1 검사 및 인허가 업무 선진화

- 수검부담 완화, 임직원 권익보호, 검사결과 처리에 대한 예측가능성 제고 등을 통한 **검사업무의 투명성, 공정성, 신뢰성 제고**

※ (수시검사 사전통지기간 확대) 금융회사에 충분한 준비기간을 부여하기 위해 **사전 통지기간 확대**
(의견청취 제도 활성화) 제재대상자가 검사부서장에게 **의견청취를 요청할 권리**를 권익보호기준에 포함
(검사결과 처리 진행상황 통지방식 개선) 금융정보교환망을 통해 **진행 단계별 자동 통지**

- 금융업 인·허가 및 등록 업무에 대한 접수부터 심사 단계까지 **쏠 과정을 디지털화(Paperless)한 ‘인허가 통합 시스템’ 구축***

* ('26년) 인허가 접수 건이 많은 9종(전금업, 신기사 등) 우선 개발 → ('27년) 쏠 유형 확장

5. 감독·검사 업무 혁신을 통한 국민 신뢰 제고

5-2 책무구조도 운영의 실효성 제고 등 추진

- 금융상품 생애주기별(설계·제조 → 판매 → 사후관리 등)
담당 임원의 책무 및 **관리조치의 적정성 등 점검***

* 업권별·금융회사별 비교 분석을 통해
책무·관리조치의 누락 등 미비점 개선 지도

- **대표이사의 총괄 관리의무 강화 등**
고위경영진 책임강화 방안 검토
- **금융복합기업집단의 리스크 관리 모범사례 및**
취약점 등 평가결과 공유 등을 통해
금융복합기업집단별 능동적·자율적 리스크 관리 유도

5-3 부동산PF 등 현안 리스크 총괄 대응 강화

- **부동산PF, 대체투자 등 다수 금융업권과 관련된**
현안에 대한 리스크 관리* 지속

* 부동산PF 연체율·익스포저 현황 파악, 대응 총괄 등

- **부동산PF 건전성 제도개선***에 따른
급격한 시장 충격 등이 발생하지 않도록
업권별 후속조치 추진 등 원활한 시행 유도

* PF 자기자본비율 등을 반영한 위험가중치·건전성 정비,
거액신용한도·부동산한도 규제 도입 등

- **PF 수수료 모범기준 운영실태 점검**

감사합니다.

