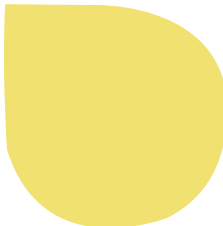


금융감독원
금융소비자보호
업무동향
2026-01호

금융소비자보호 업무동향



금융감독원
소비자보호감독총괄국



Contents 금융소비자보호 업무동향 (2026-1호)

가. 2025년 금융민원 및 금융상담 등 동향..... 2

나. 금융소비자보호..... 7

1. 「금융소비자보호 개선 로드맵」 발표 7
2. 금융소비자보호자문위원회 출범식 및 회의 개최 13
3. 소비자위험대응협의회 개최 15
4. 분쟁조정위원회 운영 활성화 17
5. 2026년도 금융소비자보호 실태평가 설명회 개최 18
6. 시민·소비자단체 간담회 개최 20
7. 「금융소비자 현장 목소리 청취 간담회」 개최 22
8. 「상생·협력 금융新상품」 우수사례 선정 및 금감원장 포상 실시 23

다. 금융소비자보호 제도개선 26

[공통]

1. 온라인 금융상품 판매 관련 다크패턴 가이드라인 마련 26
2. 「금융소비자보호 거버넌스 모범관행」 이행 현황 29
3. AI 기반 실시간 불법 핀플루언서 감시체계 구축 35
4. 금융상품 비교공시시스템에 대한 만족도 조사결과 및 개선계획 41

[금융투자]

5. 해외부동산펀드 실사점검 보고서 첨부 등 투자자 보호 강화 43
6. 소비자 눈높이에 맞는 공모펀드 투자위험 안내 45

[중소금융]

7. 저축은행고객의 대출 청약철회권 보호 및 안내 강화 48

[보험]

8. 보험업권 「저출산 극복 지원 3종 세트」 시행 51

가

2025년 금융민원 및 금융상담 등 동향



I 개황

■ **(금융민원)** 128,419건*으로 전년(116,338건) 대비 10.4%(+12,081건) 증가

* 금융민원(128,419건) 중 분쟁민원은 42,462건으로 전년(42,265건) 대비 0.5%(197건) 증가

- 증권사 전산장애 등으로 인한 금융투자(65.4% ↑) 권역 민원 급증 및 손해보험 권역 민원의 지속적인 증가 추세(19.6% ↑) 등에 기인

■ **(금융상담)** 359,063건으로 전년(337,348건) 대비 6.4%(+21,715건) 증가

- 재무관리 관심도 증가로 재무설계 필요성이 증가하였고 다양한 경로를 통한 금융상담 홍보 활성화 추진결과 금융상담이 증가
- 개정 대부업법 시행('25.7월) 관련 불법대부계약 무효화 등 피해구제 방법을 적극 홍보하여 불법금융 피해신고 건수 증가(+20,218건)

■ **(상속인조회)** 310,738건으로 전년(296,410건) 대비 4.8%(+14,328건) 증가

- 정부 안심상속 원스톱 서비스*와 함께 상속인 조회는 지속적 증가

* 상속인(또는 후견인)이 금융거래내역, 토지, 자동차, 세금, 연금가입유무 등 사망자(또는 피후견인)의 재산내역을 한번에 통합 조회하는 서비스로 주민센터 또는 정부24에서 신청

금융민원·금융상담·상속인조회 현황

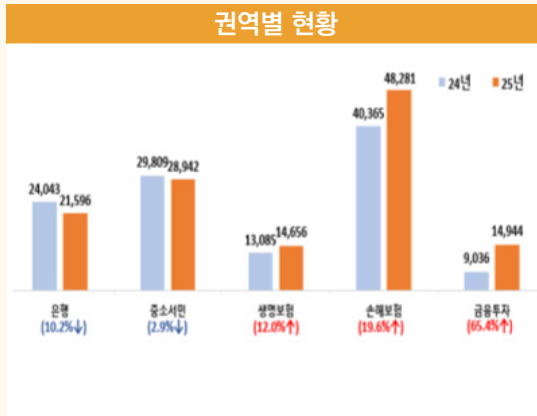
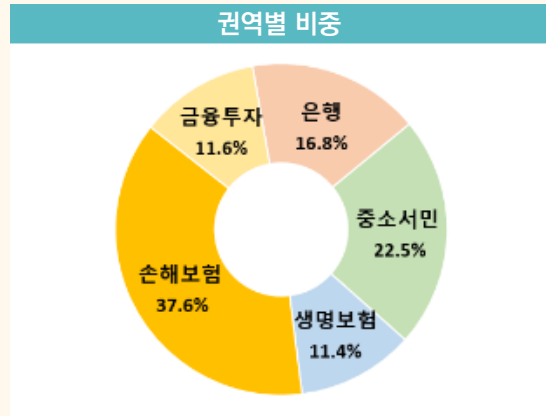
(단위 : 건, %)

구분	'23년	'24년(a)	'25년(b)	증감(b-a)	증감률 [(b-a)/a]	비중 ('25년기준)
금융민원	93,842	116,338	128,419	12,081	10.4	16.1
금융상담	349,190	337,348	359,063	21,715	6.4	45.0
상속인조회	283,029	296,410	310,738	14,328	4.8	38.9
합계	726,061	750,096	798,220	48,124	6.4	100

II 금융민원 분석

■ **(개요)** 금융투자(65.4% ↑), 손해보험(19.6% ↑), 생명보험(12.0% ↑) 민원은 전년 대비 증가하였고, 은행(10.2% ↓), 중소서민(2.9% ↓)은 감소

- 권역별 비중은 보험 49.0%(손보 37.6%, 생보 11.4%), 중소서민 22.5%, 은행 16.8%, 금융투자 11.6% 순

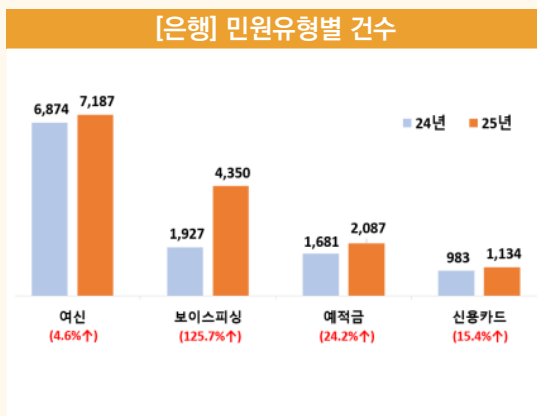
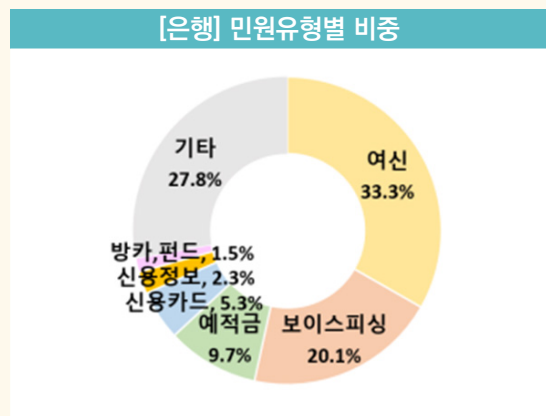


■ **(은행)** '25년 21,596건이 접수되어 전년 대비 10.2%(△2,447건) 감소

- 다만, 보이스피싱*(+2,423건, 125.7% ↑) 관련 민원은 크게 증가

* 계좌지급정지 및 전자금융거래제한, 피해예방 제도개선·내부통제 등

- 유형별 비중은 여신(33.3%), 보이스피싱(20.1%), 예적금(9.7%), 신용카드(5.3%) 등 순



□ **(중소서민)** '25년 28,942건이 접수되어 전년 대비 2.9%(△867건) 감소

- 신용카드사(△307건, 2.4% ↓) 민원은 소폭 감소하였으나, 대부업자(+605건, 25.8% ↑), 신탁(+572건, 28.6% ↑) 등의 민원이 증가
- 업종별 비중은 신용카드사(43.7%), 신용정보사(11.0%), 대부업자(10.2%), 신탁(8.9%), 저축은행(7.0%) 順

중소서민 업종별 민원건수

(단위 : 건, %)

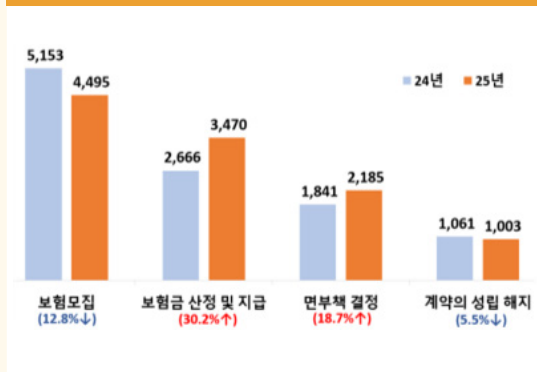
중소서민 업종		민원건수		증 감		구성비 (‘25년 기준)
		‘24년	‘25년	건 수	증감률	
①	신 용 카 드 사	12,968	12,661	△307	△2.4%	43.7
②	신 용 정 보 사	2,891	3,177	286	9.9%	11.0
③	대 부 업 자	2,348	2,953	605	25.8%	10.2
④	신 협	1,999	2,571	572	28.6%	8.9
⑤	상 호 저 축 은 행	1,714	2,037	323	18.8%	7.0
⑥	기 타*	7,889	5,543	△2,346	△29.7%	19.2
합 계		29,809	28,942	△867	△2.9%	100

* 할부금융사, 리스사, 전자금융업

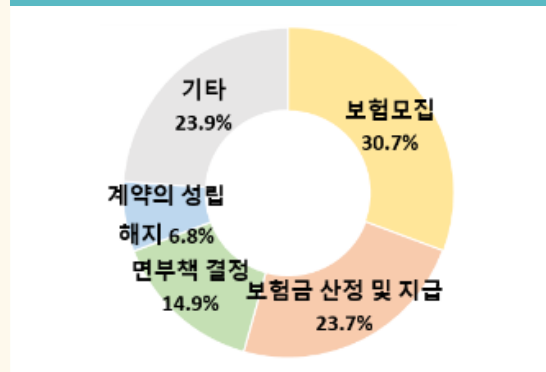
□ **(생명보험)** '25년 14,656건이 접수되어 전년 대비 12.0%(+1,571건) 증가

- 보험모집(△658건, 12.8% ↓) 유형은 감소하였으나, 보험금 산정 및 지급(+804건, 30.2% ↑), 면부채 결정(+344건, 18.7% ↑) 유형 등은 증가
- 유형별 비중은 보험모집(30.7%), 보험금 산정 및 지급(23.7%), 면부채 결정(14.9%), 계약의 성립 및 해지(6.8%) 順

[생보사] 민원유형별 건수

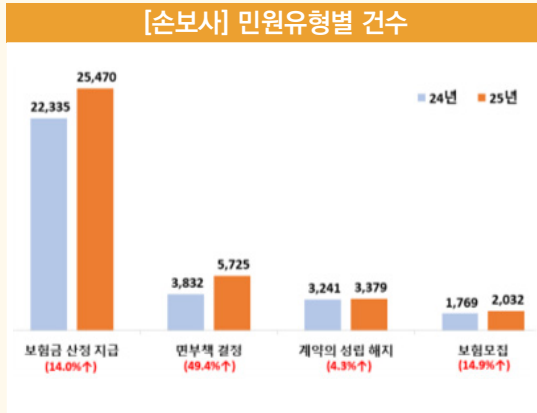
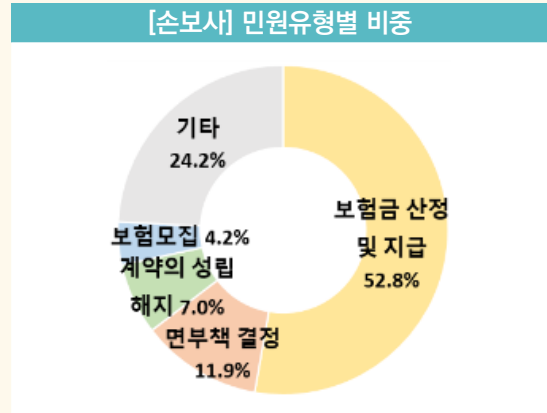


[생보사] 민원유형별 비중



■ **(손해보험)** '25년 48,281건이 접수되어 전년 대비 19.6%(+7,916건) 증가

- 보험금 산정·지급(+3,135건, 14.0% ↑), 면부채 결정(+1,893건, 49.4% ↑), 보험모집(+263건, 14.9% ↑) 등 모든 유형의 민원이 증가
- 유형별 비중은 보험금 산정 및 지급(52.8%), 면부채 결정(11.9%), 계약의 성립 및 해지(7.0%) 등 순



■ **(금융투자)** '25년 14,944건이 접수되어 전년 대비 65.4%(+5,908건) 증가

- 가상자산^{*}(+4,088건, 1,014.4% ↑) 민원이 급증하였으며, 자산운용(+249건, 68.6% ↑), 증권(+1,615건, 26.9% ↑) 등 업종의 민원도 증가
- * 가상자산거래소 API 첫 거래 지원금 이벤트 혜택 미지급 등 관련 민원이 급증
- 업종별 비중은 증권(50.9%), 가상자산(30.1%), 부동산신탁(9.3%), 투자자문(5.5%), 자산운용(4.1%), 선물(0.1%) 순

금융투자 업종별 민원 건수						(단위 : 건, %)
금융투자 업종		민원건수		증 감		구성비 ('25년 기준)
		'24년	'25년	건 수	증감률	
①	증 권	5,997	7,612	1,615	26.9	50.9
②	투 자 자 문	1,129	816	△313	△27.7	5.5
③	부 동 산 신탁	1,117	1,393	276	24.7	9.3
④	자 산 운 용	363	612	249	68.6	4.1
⑤	선 물	27	20	△7	△25.9	0.1
⑥	가 상 자 산	403*	4,491	4,088	1,014.4	30.1
합 계		9,036	14,944	5,908	65.4	100

* '24.7~12월 6개월간 접수된 건수('24년도 하반기부터 가상자산 유형 신설)

III 금융민원 처리현황

■ **(처리건수)** 127,809건으로 전년(109,250건) 대비 17.0%(+18,559건) 증가

- 일반민원은 84,240건을 처리하여 전년 대비 16.4%(+11,846건) 증가
- 분쟁민원은 43,569건을 처리하여 전년 대비 18.2%(+6,713건) 증가

금융민원 처리현황

(단위 : 건, %)

구 분		'23년	'24년	'25년	증감	증감률
금융민원		97,098	109,250	127,809	18,559	17.0
종류별	일 반 민 원	58,250	72,394	84,240	11,846	16.4
	분 쟁 민 원	38,848	36,856	43,569	6,713	18.2
권역별	은 행	15,714	22,064	24,077	2,013	9.1
	중 소 서 민	20,371	27,960	30,322	2,362	8.4
	보 험	52,508	50,634	60,985	10,351	20.4
	금 용 투 자	8,505	8,592	12,425	3,833	44.6

■ **(처리기간)** 46.6일*로 전년(41.5일) 대비 5.1일 증가**

* 자율조정·사실조회 기간, 민원서류 보완기간 등 처리기간 불산입 대상도 모두 포함된 기간

** 처리건수는 전년 대비 증가(17.0%)하였으나, ELS 및 티메프 등 대규모 민원처리로 인해 평균처리기간은 다소 증가

■ **(민원 수용률)** 41.3%로 전년(39.9%) 대비 1.4%p 증가

- 일반민원 수용률은 33.9%로 전년(36.1%) 대비 2.2%p 감소
- 분쟁민원 수용률은 54.7%로 전년(47.3%) 대비 7.4%p 증가

민원 수용률 현황

(단위 : %, %p)

구 분		'23년	'24년	'25년	증감
민 원 수 용 률		36.6	39.9	41.3	1.4
종류별	일 반 민 원	33.1	36.1	33.9	△2.2
	분 쟁 민 원	41.6	47.3	54.7	7.4
권역별	은행·중소서민	34.7	44.4	40.6	△3.8
	보 험	33.0	39.4	45.1	5.7
	금 용 투 자	32.4	16.3	21.6	5.3



금융소비자보호



1

「금융소비자보호 개선 로드맵」 발표 ('25.12월)

- **(배경)** 금융산업의 디지털전환이 가속화되고, 금융상품이 복잡·다양해지면서 금융소비자보호의 중요성이 점차 확대됨에 따라,
 - '21년 「금융소비자보호법」을 시행하여 소비자보호를 위한 기본적인 법적·제도적 체계는 구축하였음

- 그러나 홍콩 H지수 ELS 불완전판매 사태와 같은 소비자피해 사례가 반복되는 등 일부 금융회사의 경우 단기성과 중심의 불건전한 영업 관행, 미흡한 내부통제 등이 여전,
 - 특정상품에 대한 불완전판매 발생시 소수 피해자에 대한 사후구제 중심의 소비자보호 업무에 치중하면서, 다수 국민을 대상으로 한 사전예방적 소비자보호는 상대적으로 소홀한 면이 있음
 - 또한, 디지털 기술 발달로 금융거래의 편의성은 높아졌으나, 이와 동시에 해킹 등으로 인한 정보유출 사고, 비대면 금융사기 등 금융환경의 안전성을 위협하는 사례도 늘어나고 있음

- 아울러, 금융감독원 내부적으로도 금융소비자보호처를 별도 조직으로 구성·운영하여 각 업권별 감독·검사국간 협업을 통해 사전예방에서부터 사후구제에 이르는 쉼과정에 걸친 소비자보호 업무를 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 금융소비자보호 보다 금융시장 안정을 우선시하는 경향도 존재

- 이에 금융감독원은 現 상황을 타개하고 금융소비자보호 기능을 획기적으로 제고하기 위해 소비자보호 개선과제를 발굴하는 한편,
 - '26년을 실질적 금융소비자 보호의 元年으로 삼아 튼튼한 소비자보호체계를 구축하고 금융소비자가 행복한 금융환경을 조성하기 위해 「금융소비자보호 개선 로드맵」을 마련

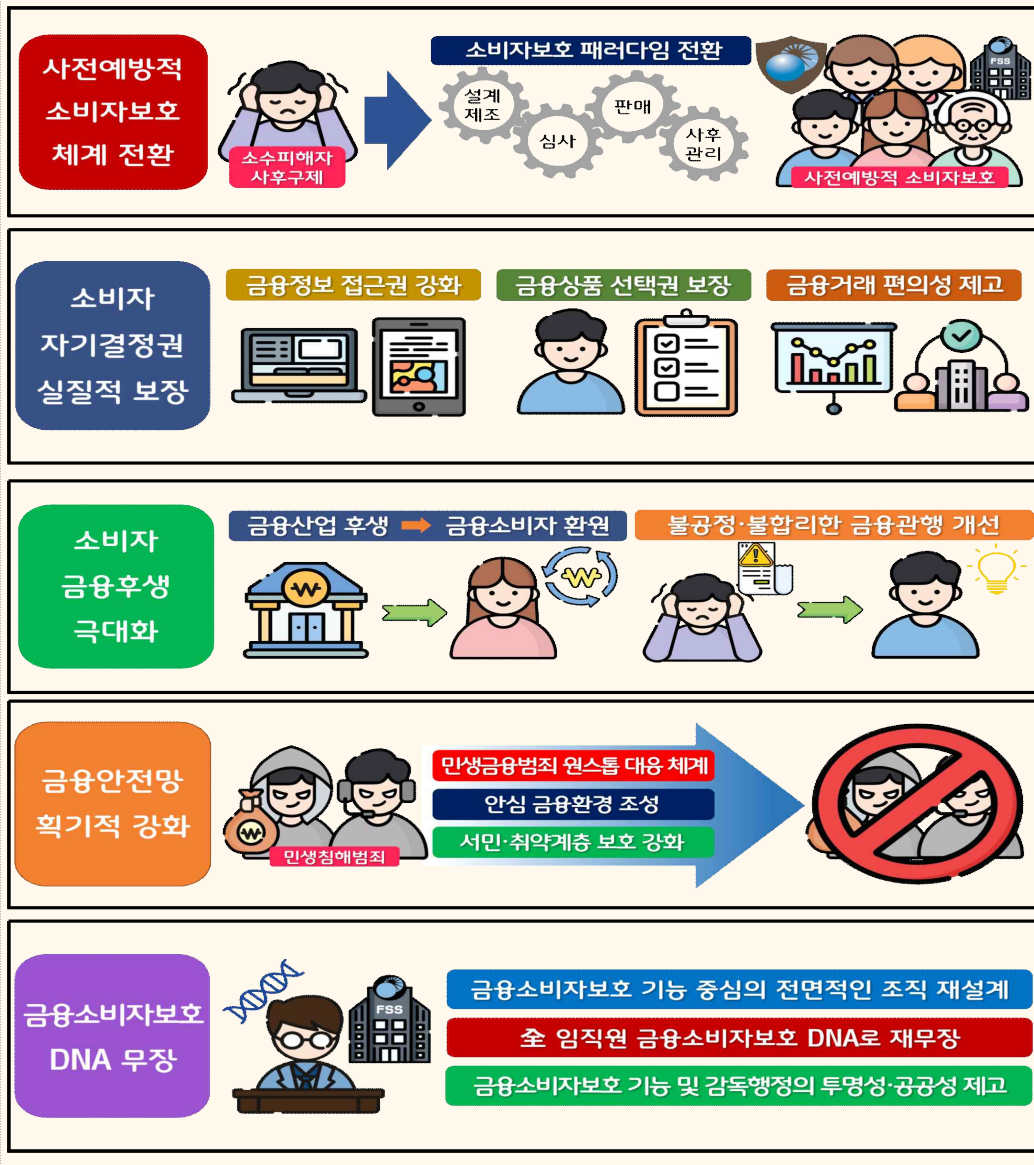
[참고] 이찬진 원장 취임 후 금융소비자보호 강화를 위한 그간의 업무추진 경과

- ◆ 「사전예방적 금융소비자 보호 강화 T/F」 출범('25.9.4.)
- ◆ 쏠 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)
- ◆ 쏠임원 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

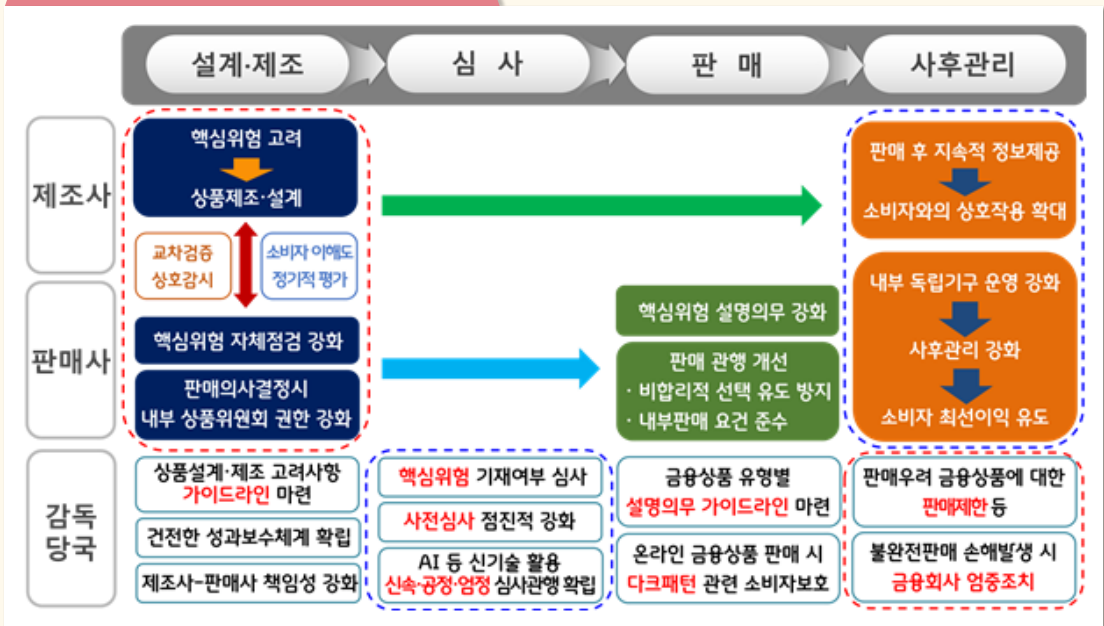
튼튼한 금융소비자 보호체계 구축을 위한 5개 Pillar



1 사전예방적 금융소비자 보호로 소비자보호의 패러다임을 전환하겠습니다.

- 사전예방적 소비자보호를 위해 ❶모니터링→❷위험 포착→❸감독·검사→❹시정·환류로 이어지는 「리스크 기반 소비자보호 감독체계」를 구축하고,
 - 소비자보호 중심의 금융회사 거버넌스 및 내부통제 감독강화 등을 위해 소비자보호실태 평가체계 개편 및 실효성 강화*를 추진
 - * ❶평가조직 확충, ❷평가체계 대폭 강화, ❸평가결과 활용도 제고 등
- 또한, 상품의 설계·제조단계에서부터 판매·사후관리에 이르는 금융상품 수생애주기에 걸쳐 단계별 금융소비자보호를 강화
 - **(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 유도
 - **(심사)** 소비자 입장에서 핵심위험 등이 신고서 등에 명확히 기재되었는지를 엄정하게 심사하고, 소비자 영향이 큰 상품에 대한 사전심사를 점진적으로 강화함
 - **(판매)** 소비자 눈높이에 맞춰 상품 설명의무를 강화하고, 소비자의 비합리적 선택을 유도하거나, 내부판매 기준에 부합하지 않는 상품 권유를 지양하는 등 판매관행을 개선
 - **(사후관리)** 소비자피해 발생우려 상품에 대한 판매를 제한하고, 불완전판매로 인한 손해발생시 금융회사에 대해 엄중조치하는 등 소비자중심의 사후관리 체계를 마련

사전예방적 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 강화
- **(금융상품 선택권 보장)** 계약체결·유지·해지 단계까지 금융소비자가 자신에게 더 유리한 상품을 스스로 선택^{*}할 수 있는 환경을 구축
 - * (예) 카드 단종시 소비자 고지 및 대체발급 절차 개선, 퇴직연금 정기예금 만기 다변화 등
- **(금융거래 편의성 제고)** 금융거래시 소비자가 겪는 시간적·물리적 불편사항을 적극 발굴·개선^{*}하여 금융거래의 편의성을 제고
 - * (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 방지
- **(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 개선
- **(소비자 혜택제공 확대)** 기존 금융상품·서비스 보완 및 적극적인 정보제공·캠페인 등을 통해 금융소비자가 필요한 혜택^{*}을 빠짐없이 제공받을 수 있도록 개선
 - * (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 민생금융범죄 특별사법경찰 유관기관(금융위·법무부 등) 협의체 추진
 - 불법사금융 ‘현장기동점검반’ 운영을 통해 사행업소·전통시장 등 취약지역 집중단속을 실시하는 등 현장대응을 강화
- **(안심 금융환경 조성)** 최근 빈발하는 해킹 등으로 인한 개인정보 유출, 비대면 금융사기 등으로부터 안전한 금융환경 조성*을 통해 국민 금융자산을 든든하게 보호
 - * (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 보호

5

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

- **(금감원 조직 재설계)** 금감원의 감독·검사 등 모든 기능이 ‘금융소비자보호’ 목표 실현에 활용될 수 있도록 조직을 전면 재설계*
 - * (예) 소비자보호 관점에서 감독업무 전반을 총괄·조정하는 원장 직속 부문을 신설하고, 각 권역별 조직을 상품심사부터 분쟁조정·검사까지 수직적·수평적 일관·신속대응할 수 있도록 개편
- **(소비자보호 DNA 재무장)** 「금융소비자서비스 현장」 개정, 금융현장과의 양방향 소통채널 구축 등을 통해 금융소비자보호 문화의 전사적 확산을 추진
- **(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 추진
 - * (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 추진
 - * (예) 인허가 시스템 전면 디지털화, 검사사후처리 진행단계 자동 통지, 제재심 운영의 객관성 확보 등

2

금융소비자보호자문위원회 출범식 및 회의 개최

■ **(개요)** 「금융소비자보호자문위원회」는 소비자 중심의 거버넌스 혁신을 추진하기 위한 원내 소비자보호 관련 최상위 자문기구로서,

- 금융감독 업무 전반에 소비자 관점을 일관되게 반영하는 컨트롤타워 역할을 수행

「금융소비자보호자문위원회」 개요

☑ **운영방향** : 금융감독·검사 현안 및 제도개선 사항 등을 종합 검토

☑ **개최일정** : 1차 3.6.(금), 2차 4.23.(목), 3차 6.25.(목)

☑ **위원회 구성**

- 내부위원(6명) : 금감원장(위원장), 부원장(4명), 소비자보호 총괄 부원장보
- 외부위원(11명) : 소비자·시민단체(3명), 학계(4명), 금융업계(3명), 언론(1명) 등

* 금융소비자보호자문위원회 안건 등 논의 내용은 금융감독원 홈페이지 (금융소비자보호- 금융소비자보호자문위원회)에서 확인

■ **(1차 회의)** 금융감독 업무 전반에 소비자 관점을 반영하기 위한 제도개선 방향을 중심으로 6개 안건 논의

- 보험상품 개발 내부통제 개선, 소비자보호 실태평가 체계 개편 및 AI 기반 불법금융광고 감시체계 고도화 방안 등 논의

■ **(2차 회의)** 소비자 눈높이에 맞는 상품 설명체계 구축과 급변하는 디지털 환경에서의 소비자 보호 강화를 중심으로 7개 안건 논의

- 공모펀드 등 상품설명 내실화, 사전예방적 디지털 리스크 감독체계 구축 및 불공정 관행 개선 방안 논의

■ **(3차 회의)** 투자자 보호 및 금융질서 확립을 위한 주요 현안 대응 방안 6개 안건 논의

- 차입 주식매수(빚투) 동향 점검 및 상시 모니터링, 생애주기별 금융투자교육 확대, PG사 결제리스크 관리 의무 제도화

금융소비자보호자문위원회 회의 안건

회차	구분	제목
제1차 회의 (‘26.3월)	1호	보험상품 개발 내부통제 및 심사업무 개선
	2호	금융소비자보호실태 평가체계 개편 방안
	3호	보험금 심사기준 변경 등 중요사항의 소비자에게 알릴 의무 강화
	4호	은행의 포용금융에 관한 종합 평가체계 도입 방안
	5호	불법금융광고 감시시스템 고도화 방안
	6호	불공정한 금융관행 개선 방안 ① 증권사 주식정보 서비스 제공 영업관행 개선 방안 ② 선불 영업관행 개선 ③ 어음, 매출채권 담보대출 연계투자상품 정보제공 강화
제2차 회의 (‘26.4월)	1호	투자자 눈높이에 맞는 공모펀드 투자위험 안내 방안 마련
	2호	보험상품 약관 및 상품설명서 개선 T/F 운영 방안
	3호	은행권 최저생계비 상계 관련 업무관행 개선방안
	4호	사전예방적 디지털 리스크 감독방안
	5호	PG사의 가상계좌 재판매 업무처리기준 행정지도 추진
	6호	보이스피싱 대응역량 평가체계 개선 추진
	7호	불공정한 금융관행 개선 방안 ① 금융투자상품 대리가입 판매절차 개선 ② 보험계약 대리청구인 지정제도 개선 ③ 여전사 비대면 대출 소비자보호 강화 ④ 퇴직연금 수익률 제고를 위한 가입자 교육 강화
제3차 회의 (‘26.6월)	1호	최근 차입 주식매수(빚투) 관련 동향 점검 및 대응방안
	2호	자본시장·금융투자 분야 금융교육 강화방안
	3호	GA發 질서 문란행위 방지를 위한 종합적 대응방안
	4호	PG사 결제 리스크 관리 강화 방안
	5호	SNS 등 채널 다변화를 통한 소비자 정보제공 체계 개선방안
	6호	불공정한 금융관행 개선 방안 ① 은행권의 요구불예금 유지 조건부 우대금리 제공 ② 중소기업권의 예금계좌 해지 시 연계 체크카드의 해지 절차 강화 방안 ③ 퇴직연금의 ‘상속인 금융거래조회 서비스’ 대상 포함 추진

3

소비자위험대응협의회 개최

- **(개요)** 소비자위험대응협의회는 「금융소비자보호 개선 로드맵」(‘25.12.21.)에 따른 리스크 기반 소비자보호 감독체계 구축을 위해 마련된 금융감독원 내 최고위급 협의 기구로서,
 - 감독·검사 정보, 민원·언론 동향 등 전체 가용자원을 활용하여 금융소비자 위험 요인을 상시 모니터링 하고,
 - 모니터링 결과 포착된 중대 위험요인에 대해 소비자위험대응협의회에서 전사적 차원의 대응방안 (경영진 면담~점검·검사 등)을 집중 논의

「소비자위험대응협의회」 개요

- ☑ **운영방향** : 소비자 위험요인 상시 모니터링 및 중대 위험요인에 대한 전사적 차원의 대응방안 논의
- ☑ **개최일정** : 1차 3.20.(금), 2차 5.18.(월), 3차 7.6.(월)
- ☑ **위원회 구성** : 금감원장(주재), 수석부원장, 금융소비자보호처장, 소비자보호총괄 부원장보 등

- **(1차 회의)** 중동 상황에 따른 자본시장 변동성 확대로 발생 가능한 소비자피해 유발 요인을 면밀히 점검하고 대응 방안 중심으로 6개 안건 논의
 - 증권사 신용융자 등 빚투 증가, 주가연계상품 판매 증가에 따른 불완전판매 우려, 금융사고·전산시스템 오류, 보험 판매수수료 제도 개편, 가상계좌 이용 민생침해 행위 등
- **(2차 회의)** 레버리지 ETF와 관련한 시장전문가를 초빙하여 금융시장에 미치는 영향 및 소비자 위험요인 등 점검 등 5개 안건 논의
 - 레버리지 ETF 쏠림 및 증권업계 과당경쟁, 핀플루언서·투자자문업자 불법행위 대응, 생계비 계좌·중도해지이율 등 소비자 불편사항 개선 등
- **(3차 회의)** 빚투 등에 따른 시장 상황 및 금융권 전반의 소비자보호 실태를 면밀히 진단하고 위험요인별 대응 방안 등 5개 안건 논의
 - 주식시장 변동성 심화 및 빚투 증가 대응, 보험금 관련 제3자 리스크관리 가이드라인 마련, 금융권 정보도용·해킹사고 대응, 불법사금융 등 민생침해 행위 및 금리인하요구권 개선 등

소비자위험대응협의회 회의 안건

회차	구분	제목
제1차 회의 (‘26.3월)	1호	증권사 신용용자 등 빚투 증가 관련
	2호	주가연계상품 판매 증가 관련
	3호	금융사고 및 전산시스템 오류 등 발생 가능성 논의
	4호	보험 판매수수료 제도 개편 등에 따른 소비자피해 가능성 논의
	5호	가상계좌 등을 이용한 민생침해 행위에 대한 대응방향 논의
	6호	소비자 위험요인 상시점검 강화 논의
제2차 회의 (‘26.5월)	1호	AI모델 기반 사이버 위협 및 전산장애 관련
	2호	GA의 모집질서 문란행위 및 소비자피해 관련
	3호	레버리지 ETF 쏠림 및 증권업계 과당경쟁 관련
	4호	핀플루언서·투자자문업자 등의 불법행위 관련
	5호	은행·상호금융권의 소비자 불편사항(생계비 계좌, 중도해지이율) 관련
제3차 회의 (‘26.7월)	1호	주식시장 변동성 심화 및 빚투 증가 관련
	2호	보험금관련 제3자 리스크 발생 우려 등
	3호	금융권 정보도용 및 해킹사고 등 관련
	4호	불법사금융 등 민생침해 행위 및 금리인하요구권 관련
	5호	금융상품 불완전판매에 따른 위험요인 점검

4

분쟁조정위원회 운영 활성화

- **(개요)** 분쟁조정위원회 활성화를 위해 조직개편('26.1월)시 분조위 운영을 전담하는 소비자권익보호국을 신설하여 분조위 개최를 정례화(매월 개최)
 - 분쟁조정 위원구성 다양화 등을 통해 분조위 기능을 내실화하고 공정성을 제고
 - 분조위 심의의 전문성을 제고하기 위해 분조위 산하에 전문분야별 분조소위(의료분쟁·투자분쟁 분조소위)를 설치·운영
- 향후에도 분조위를 적극적으로 개최하여 소비자권익 보호를 위한 노력을 지속할 예정

[참고] '26년 분쟁조정위원회 개최 내역

- **(현황)** '26.4월부터 매월 1회 총 3회 분쟁조정위원회 회의 개최

- 분쟁조정결정 주요 내용은 금감원 홈페이지(민원·신고 - 분쟁조정결정례)에서 확인

개최일	의결안건	결정 내용
'26.4.8.	[제2026-1호] 여행상품에 대한 청약철회권 행사 가능 여부	신청인은 재화 등을 공급받지 못한 상태에서 정당하게 청약 철회권을 행사하였고, 특별히 청약철회가 제한되는 사유에도 해당하지 않으므로 카드사에 대해 할부금(결제대금) 전액을 환급하도록 결정
	[제2026-2호] 항공권 상품에 대한 청약철회권·할부항변권 행사 가능 여부	신청인은 정당한 사유로 할부항변권을 행사하였으므로 카드사에 대해 잔여할부금(결제대금) 채무를 면제하도록 결정
'26.5.13.	[제2026-3~5호] 일반교통사고로 자동차손해 배상보장법상 상해(1~3등급)를 입힌 경우 형사합의금 지급 여부	신청인이 입은 부상이 자배법상 상해 1급 또는 2급에 해당하고, 피보험자는 경찰 조사 중 합의를 하였으므로 신청인의 청구 취지를 인용하여 보험금을 지급토록 결정
'26.6.29.	[제2026-6,7호] 투자일임계좌의 운용상 불법 행위로 인한 손해배상 책임	○○증권의 '채권·CP 고가매수' 및 '만기미스매칭 운용' 행위는 선관주의·충실의무 위반한 것으로 ○○증권에게 손해배상 책임이 인정된다고 판단

5

2026년도 금융소비자보호 실태평가 설명회 개최

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

〈 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	-

I 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 고도화

* 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 강화

* 거버넌스 평가비중 상향, 금융상품 소생애주기별 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 확대

* 거버넌스 우수 금융회사에 대한 차기 연도 자율진단 면제 등

II 우수·미흡사례 공유

- 금융감독원은 금융회사의 실질적 소비자보호 내부통제 구현 노력을 지원하기 위해 소비자보호 거버넌스 강화에 주안점을 두고 '25년 실태평가 결과 우수·미흡사례를 공유

- '25년 종합 실태평가가 양호한 금융회사가 자사 소비자보호체계 구축·운영 우수사례를 발표

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

6

시민·소비자단체 간담회 개최

■ **(개요)** '26.3.24.(화) 이찬진 금융감독원장은 6개 소비자단체 및 3개 시민단체와 간담회를 개최하여,

- 금융소비자보호 중심의 감독방향에 대해 논의하고, 소비자보호를 위한 시민·소비자단체의 건의사항을 청취하였음

시민·소비자단체 간담회 개요

☑ **일 시** : '26.3.24.(화) 14:00~15:30

☑ **장 소** : 금융감독원 11층 제1회의실

☑ **참석자** : (금융감독원) 이찬진 원장, 김옥배 소비자보호총괄 부원장보

(소비자단체) 소비자시민모임 문미란 회장, 한국여성소비자연합 김주원 상임이사, 한국소비자연맹 강정화 회장, 미래소비자행동 양세정 이사장, 녹색소비자연대전국협의회 유미화 상임대표, 한국YMCA전국연맹 신종원 실행이사

(시 민 단 체) 경제정의실천연합 정호철 부장, 참여연대 김종보 소장, 금융정의연대 김득의 상임대표

☑ **논의내용** : 금융소비자 보호 중심의 감독방향 및 분쟁조정에 대한 편면적 구속력 제도

I

주요 논의 내용

■ ❶ 금융소비자 보호 중심 감독방향 및 ❷ 금융분쟁조정 편면적 구속력 제도에 대한 2가지 주제발표가 있었음

- 상품 설계·제조 단계에서부터 상품 유형별로 핵심위험을 인식·평가하는 절차 등을 제도화하고, 상품 특성과 위험요인에 부합하도록 설명의무를 구체화하는 한편,
 - 소비자보호를 위한 검사 및 점검, 거버넌스 확립 등을 통해 소비자 중심의 금융시스템을 확립할 계획

- 편면적 구속력을 도입한 글로벌 사례 및 업계 의견 등을 충분히 고려하여 금융위 등과 함께 제도 개선을 구체화해 나갈 예정
- 시민·소비자단체 대표자들은 금융소비자 보호를 강화하기 위한 금융감독원의 향후 감독 방향에 공감하였으며,
- 금감원의 감독방향이 금융현장에 잘 적용·실행되어 소비자가 권익 향상을 실제 체감할 수 있도록 해 주기 바란다고 발언
 - 아울러, 소비자 피해를 신속·공정하게 구제하기 위해 편면적 구속력 제도가 도입되기 바란다고 밝힌 한편,
 - 금융상품 조건에 대한 소비자 이해도 제고, 불법사금융에 대한 대응 강화 등 소비자 일선 현장의 건의사항 및 의견을 제시
- 이찬진 금융감독원장은 금번 간담회에서 논의된 건의사항에 대해서는 향후 감독·검사업무에 적극 반영하는 한편,
- 향후에도 금융소비자 후생 제고를 위해 시민·소비자단체 의견을 경청하고 협력관계를 지속해 나가겠다고 밝혔다



7

「금융소비자 현장 목소리 청취 간담회」 개최

■ **(개요)** 금융감독원은 '26.7.16.(목) 10시 이찬진 금융감독원장 주재로 고령자·장애인·소비자 단체 및 일반소비자 등이 참석한 가운데 「금융소비자 현장 목소리 청취 간담회」 개최

- 이번 간담회는 소비자가 실생활에서 겪고 있는 불편과 애로사항을 직접 청취하고, 소비자보호 감독 및 제도개선 방향을 논의하기 위해 마련
- 장애인·고령자 등의 금융접근성 제고, 금융상품 설명방식 개선, 금융사기 등 민생침해 범죄 피해 예방, 금융교육 확대 등 소비자보호 현안에 대한 다양한 의견 제시

「금융소비자 현장 목소리 청취 간담회」 개요

- ☑ **일시·장소** : '26.7.16.(목) 10시, 금융감독원 본원 9층 중회의실
 - ☑ **참 석 자** : 고령자·장애인·소비자 단체, 일반소비자 및 금융업계 등 30여명
 - ☑ **금융감독원** : 이찬진 금융감독원장, 금융소비자보호처장, 소비자보호총괄 부원장보
 - ☑ **금 용 업 계** : 금융업권별 협회·중앙회* 소비자보호 담당 임원
- *은행연합회, 금융투자협회, 생명보험협회, 손해보험협회, 저축은행중앙회, 여신금융협회

금융소비자 현장 목소리 청취 간담회 주요 내용

주제	논의 내용	건의자
① 고령 금융소비자 보호 강화	고령 소비자가 복잡한 금융상품을 충분히 이해하고 가입할 수 있도록 보호장치 강화	대한노인회
	경로당, 노인복지관, 재가노인 등에 대한 고령층 생활밀착형 디지털 금융교육 확대	독거노인종합지원센터
② 장애인 금융소비자 금융접근성 제고	장애인이 비대면 금융거래를 이용하는 데 제약이 있는 만큼, 장애인의 금융접근성을 실질적으로 높일 필요	한국장애인단체총연맹
	장애 유형별 특성을 고려한 맞춤형 금융서비스와 금융교육 확대가 필요	한국장애인복지관협회
③ 일반 금융소비자 권익 제고	일반소비자는 금융상품 가입절차와 일상생활중 금융거래 과정에서 소비자가 체감하는 불편사항을 개선할 필요	소비자시민모임
	투자성 상품 가입 시 핵심사항에 대한 설명은 강화하되, 중복되거나 불필요한 서류와 절차는 합리화할 필요성을 제기	소비자패널 등

8

「상생·협력 금융新상품」 우수사례 선정 및 금감원장 포상 실시

■ **(개요)** 금감원은 취약계층에 실질적으로 도움이 되는 4개 금융상품을 제7호 「상생·협력 금융新상품」 우수사례로 선정*

* 전 금융권역으로부터 '25.1~11월 출시 상품 중 총 21건(12社)이 공모 접수

● 또한, '25년 우수사례 중에서 소비자 효익, 판매실적 등이 우수한 금융회사(3社) 및 기여도·혁신성 등이 높은 직원(1명)을 포상

■ 이찬진 금감원장은 수상 금융회사 및 관계 임직원들을 축하하고 금융 접근성을 높이고 금융 부담을 낮춘 新상품을 높이 평가하면서,

● 금융권에 금융소비자보호와 상생 문화가 더욱 뿌리내릴 수 있도록 앞장서 줄 것을 당부

【시상식 세부 내용】

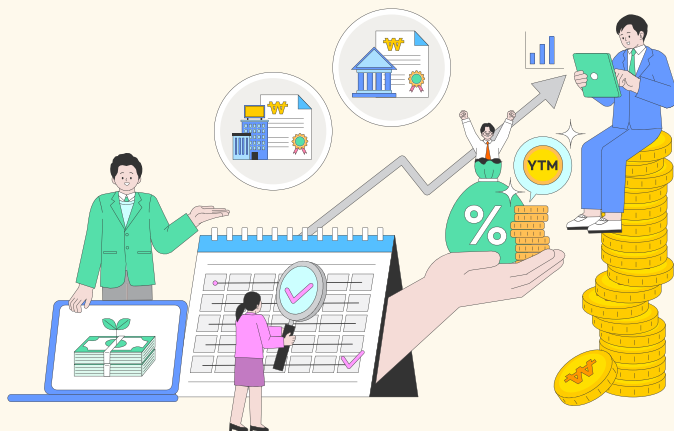
● **일시 및 장소** : '26.1.29.(목) 오후 2시, 금감원 9층 대회의실

● **주요 참석자** :

- (금 감 원) 이찬진 금융감독원장, 김옥배 소비자보호총괄 부원장보

- (금융회사) KB국민은행*, 신한은행, 메트라이프생명보험, KB손해보험, 한화손해보험, KB국민카드

* 우수직원 : KB국민은행 기업상품부 차장



1 제7호 우수사례 선정 상품

- 소상공인 등 취약계층의 금융 부담을 경감하고, 전통시장·고위험 직군의 금융 접근성을 제고한 4개 금융상품을 우수사례로 선정

[은행 상품 우수사례]

- **(신한은행)** 「땡겨요 이차보전 대출」

- 신한은행·지자체·지역신용보증재단이 협력하여 땡겨요(배달앱) 입점 상인을 대상으로 취급하는 이차보전 보증서 대출로, 신한은행의 보증자원(46억원) 출연 및 지자체의 이차보전(대출금액의 1~4% 수준) 등을 통해 소상공인의 금리 부담 경감

- **(KB국민은행)** 「신용대출 채무조정상품 4종 금리 인하」

- 신용대출 채무조정상품(4종)의 신규 금리를 연 13%에서 9.5%로 최대 3.5%p 인하하여 경제적 어려움을 겪는 개인 및 개인사업자의 대출상환 부담 완화

[보험 상품 우수사례]

- **(KB손해보험)** 「전통시장 날씨피해 보상보험」

- 날씨지수(강수량, 기온)가 일정기준 도달시 보험금을 지급하는 상품(전통시장 대상 최초 지수형 단체보험)으로, 손해 증빙 없이 보험금 청구가 가능하여 소비자 편의성 제고

- **(메트라이프생명보험)** 「무배당 고마워요 소방관보험」

- 소방 업무 중 발생할 수 있는 재해위험을 보장하는 소방관 전용 보험으로, 가입·심사 절차를 간소화하여 보장사각지대를 해소하고, 암투병 소방관을 위한 기부(건당 1만원)를 통해 상생·협력 강화

2 금감원장 포상 대상 회사·직원

- ▣ **(우수기관)** '25년 우수사례(제5·6호) 중 소비자 효용, 판매실적 등이 우수하고 민생 안정에 기여한 3개 금융회사를 「상생·협력 증진 우수기관」(금감원장 포상)으로 선정

우수기관	관련 우수사례	선정 시기
신한은행	신한 청년 금융지원 패키지	'25.1월(제5호)
한화손해보험	한화 시그니처 여성건강보험 임신·출산 특약	'25.1월(제5호)
KB국민카드	MyBiz 사장님든든 기업카드	'25.7월(제6호)

- ▣ **(우수직원)** '25년 우수사례(제5·6호)와 관련하여 상품 설계·개발 등 제반 과정에서 상생·협력 업무 공헌도가 높은 직원 1명을 「상생·협력 증진 우수직원」(금감원장 포상)으로 선정

※ 우수직원에 대한 포상을 최초로 실시하여 상생·협력 상품 개발 인센티브 강화



다

금융소비자보호 제도개선



1

온라인 금융상품 판매 관련 다크패턴 가이드라인 마련

- **(배경)** 다크패턴(dark pattern, ‘온라인 눈속임 상술’)은 온라인 환경 속 제한된 화면에서 사업자가 자신의 이익을 위해 소비자에게 비합리적인 의사결정을 내리도록 유도하는 행위를 의미
 - 최근 온라인 전자상거래 이용이 일상화되면서, 사업자가 다크패턴을 교묘히 활용하여 금융소비자가 가입하지 않아도 되는 금융상품·서비스에 가입하게 하는 등 금융소비자 피해 발생 우려
- **국내외적으로 온라인 다크패턴에 대한 정부의 규제를 강화하는 추세**
 - **(해외)** EU, 미국 등 주요국에서 온라인 거래시 사업자가 온라인상의 특성을 이용한 다크패턴 사용을 규제
 - * (EU) 디지털서비스법(DSA) 제정(‘22년) 등을 통해 온라인 플랫폼 제공자의 다크패턴 사용을 금지하는 한편, 온라인 금융상품 판매 지침을 제정(‘24년)하여 온라인 금융상품 판매 시 다크패턴 사용을 규제
 - * (미국) 연방거래위원회(FTC)는 다크패턴 관련 보고서를 발표(‘22.9.15.)하고 연방거래위원회법에서 불공정한 경쟁수단, 불공정 또는 기만적인 행위·관행을 위반행위로 명시하고 이를 금지
 - **(국내)** 공정거래위원회 등을 중심으로 전자상거래법 개정(‘25.2.14.시행) 등을 통해 다크패턴에 대한 규제를 대폭 강화
 - * (공정위) 전자상거래법 개정(‘25.2.14. 시행) 등을 통해 다크패턴 총 13개 유형 (예: 숨은 갱신, 순차공개 가격책정 등)을 법으로 규율하여 금지하고 있음
 - * (방통위) 「디지털서비스 이용자 보호를 위한 다크패턴 사례집」 발간 (‘25.1월)

I 규제 체계 현황 및 문제점

- 현행 「금융소비자보호에 관한 법률」(이하 ‘금소법’)은 온라인상 비대면 금융상품 판매에 대해서도 포괄적으로 규율
 - 적합성 평가(§17), 적정성 평가(§18), 설명의무(§19), 불공정영업행위 금지(§20), 부당권유행위 금지(§21), 광고규제(§22) 등 주요 판매규제가 모두 적용

- 다만, 최근 금융상품의 온라인·비대면 판매가 급속히 증가하면서 금융소비자보호를 위한 보호체계 마련의 필요성이 지속 제기
 - 온라인·비대면 환경의 특수성을 악용(예: 제한된 화면 등을 활용한 소비자의 착각·부주의 유발)하여 현행 판매규제를 교묘하게 회피할 가능성
 - 기존 다크패턴 규율체계(예: 전자상거래법)는 일반적인 상거래 행위 기준으로 적용되어, 금융상품 판매과정의 특수성을 반영한 규제가 이루어지지 못할 우려*

* 공정위 다크패턴 유형 중 숨은 갱신, 몰래 장바구니 추가, 거짓 할인, 거짓 추천, 유인 판매, 위장 광고, 낮은 재고알림 등은 금융상품 판매과정에서 발견되기 어려움

- 이에, 기존 법률(전자상거래법 등)과 별개로 금융업권에 적용할 구체적인 다크패턴 규제 행위를 명확히 하기 위한 “다크패턴 가이드라인” 마련 필요



II 다크패턴 가이드라인 주요내용

- **(일반원칙)** 금소법상 금융상품판매업자·자문업자 등이 금융소비자에게 제공하는 금융상품의 표시 사항 및 정보는 그 뜻을 명확하고 쉽게 이해할 수 있도록 제시
 - 금융소비자가 제한된 화면에서 오인 없이 자신의 숙고에 따라 합리적으로 결정할 수 있도록, 금융 소비자 결정을 왜곡 또는 침해하는 다크패턴 행위를 금지
- **(적용대상)** 금소법상 금융상품판매업자·자문업자, 혁신금융서비스(금소법 관련)로 지정받은 핀테크업자 등 금소법 적용 사업자
- **(세부유형)** 행위의 핵심적 작용 방식과 금융소비자 피해의 양태·효과 등에 따라 다크패턴을 4개 범주, 15개 세부 유형으로 구분하고 해당 행위를 금지

온라인 다크패턴의 주요 범주 및 세부 유형

범주	내용	세부 유형
오도형	거짓을 알리거나 통상적인 기대와 전혀 다르게 화면·문장 등을 구성해 금융소비자의 착각·실수를 유도하는 행위	① 설명절차의 과도한 축약 ② 속임수 질문 ③ 잘못된 계층구조 ④ 특정옵션의 사전선택 ⑤ 허위광고 및 기만적인 유인행위
방해형	의사결정에 필요한 정보 수집·분석 등에 과도한 시간·노력·비용이 들게 만들어 합리적인 선택을 포기하도록 유도하는 행위	⑥ 취소·탈퇴 등의 방해 ⑦ 숨겨진 정보 ⑧ 가격비교 방해 ⑨ 클릭 피로감 유발
압박형	금융소비자에게 심리적인 압박을 가해 특정 행위를 하거나 하지 않도록 유도하는 행위	⑩ 계약과정 중 기습적 광고 ⑪ 반복간섭 ⑫ 감정적 언어사용 ⑬ 감각조작 ⑭ 다른 소비자의 활동 알림
편취 유도형	금융소비자가 알아채기 어려운 인터페이스의 조작 등을 통해 비합리적이거나 예상하지 못한 지출을 유도하는 행위	⑮ 순차공개 가격책정

2

「금융소비자보호 거버넌스 모범관행」 이행 현황

I 그간의 경과

- 금융감독원은 금융권내 소비자보호 중심의 경영관행과 조직문화를 확립하고 사전예방적 소비자보호 체계 구축을 유도하기 위해,
 - '25.9월 「금융소비자보호 거버넌스 모범관행」(이하 “모범관행”)을 마련하여 금융회사가 지향해야 할 바람직한 소비자보호 거버넌스 체계를 제시

- 이후 각 금융회사는 모범관행에 따라 소비자보호 조직을 확충하고 내부통제 체계를 보완하는 등 소비자보호 거버넌스를 지속 강화하였고,
 - 금감원은 '26.1분기중 금융소비자보호 실태평가 대상 77개사*를 대상으로 동 모범관행의 이행 현황**을 점검('26.1월말 기준)

* 은행 16社, 증권 11社, 생명보험 15社, 손해보험 10社, 저축은행 11社, 카드 7社, 캐피탈 7社

** '금융지주회사 등의 역할' 항목은 금융지주 10개사를 대상으로 점검

「금융소비자보호 거버넌스 모범관행」 주요 내용

구 분	세부 항목	주요 내용
① 이사회	기능	<ul style="list-style-type: none"> ■ 소비자보호 경영전략, 내부통제 관련 기본방침 수립 ■ 사내위원회의 업무보고를 받고 소비자보호 업무 전반을 관리
	구성	<ul style="list-style-type: none"> ■ 소비자보호에 대한 전문성을 갖춘 이사를 포함
② 소비자보호 내부통제위원회	개최방식	<ul style="list-style-type: none"> ■ CEO 주재로 반기별 1회 이상 개최(대면회의)
	위원구성	<ul style="list-style-type: none"> ■ CEO·CCO 등 다양한 임원 포함(필요시 외부위원 포함)
	보고	<ul style="list-style-type: none"> ■ 조정·의결사항을 이사회에 보고
③ 소비자보호 담당 임원(CCO)	선임·해임	<ul style="list-style-type: none"> ■ 이사회 의결로 선·해임, 2년 이상 임기 보장
	겸직금지	<ul style="list-style-type: none"> ■ 이해상충적 직무, 소비자보호와 무관한 직무 등 제한
	권한	<ul style="list-style-type: none"> ■ 배타적 사전합의권 및 개선요구권 부여
④ 소비자보호부서	인력규모	<ul style="list-style-type: none"> ■ 필요 인력 및 업권별 인력비중 등을 활용하여 적정성 여부 등을 판단
	분쟁민원	<ul style="list-style-type: none"> ■ 분쟁·민원 등에 대한 실질적인 최종 처리 권한을 보유
⑤ 성과보상체계	설계·평가	<ul style="list-style-type: none"> ■ 단기 영업실적보다 소비자의 이익을 우선
		<ul style="list-style-type: none"> ■ 소비자 이익 관점에서 평가하여 이사회에 보고
⑥ 지주회사 등	지주회사 등	<ul style="list-style-type: none"> ■ 자회사(소속 금융회사) 소비자보호 수준 전반을 총괄
	자회사 등	<ul style="list-style-type: none"> ■ 지주회사(대표 금융회사) 등에 성실하게 협조

II 모범관행 도입 후 주요 개선내용

1 이사회

- **(기존)** 모범관행 도입 전에는 소비자보호 경영전략·정책 등을 이사회에 보고하지 않는 경우가 빈번하였고, 소비자보호 관련 최종 의사결정 기구로서의 기능이 전반적으로 미흡
- **(개선)** 모범관행 도입후 소비자보호 경영전략 및 정책 등을 이사회에 보고하는 회사가 14개사 증가(55→69개사)하였으며,
 - 이사회내 소비자보호 관련 소위원회(예: 금융소비자보호위원회)*를 설치·운영하는 회사도 13개사 증가(2→15개사)하는 등 소비자보호 관련 이사회의 의사결정 기능이 강화
 - * 소비자보호 내부통제위원회 및 비예금상품위원회 외 소비자보호 관련 소위원회 기준
 - 한편, 소비자보호 전문성을 갖춘 이사를 선임한 회사는 절반 수준(41개사, 53.2%)이나, 향후 소비자보호 전문성을 고려하여 신규 이사를 선임하면서 점차 개선될 것으로 예상

우수사례

- ① **(하나증권)** '26년 소비자보호 경영전략·정책을 이사회에 보고하였으며 이사회 내 사외이사(3명)로 구성된 소위원회(소비자리스크관리위원회)를 반기별로 개최
- ② **(동양생명)** 소비자보호 정책 전문가를 사외이사로 既선임하였고, '26년 소비자보호 경영전략을 이사회에서 의결하고 이사회 내 소위원회(금융소비자보호위원회)를 신설



2 소비자보호 내부통제위원회

- **(기준)** 소비자보호 내부통제위원회(이하 “내부통제위원회”)를 반기별로 개최하였으나 대부분 서면회의 등을 통해 형식적으로 운영
- **(개선)** 모범관행 도입후 CEO 주재로 내부통제위원회를 개최(11개사는 분기 등으로 주기 단축)하고 동 위원회의 의결 결과를 이사회에 보고(73개사, 94.8%)하는 등 모범관행을 대부분 준수
 - 사전 실무협의회를 설치·운영(65개사, 84.4%)함으로써 내부통제위원회 운영의 실효성 또한 제고
 - 다만, 전산시스템을 통한 후속조치 관리(35개사, 45.5%)는 미흡한 편으로 전산화를 통한 체계적인 관리가 필요

우수사례

- ① **(신한은행)** 내부통제위원회 의결결과 및 후속조치 이행현황을 모두 이사회에 보고하고 있으며, 내부통제 위원회 위원에 대한 사전 안전송부 기한을 확대(2→3영업일)
- ② **(NH투자증권)** 내부통제위원회에 외부위원이 참여하고 있으며, 의결요건을 강화*하였고 후속조치 이행현황을 이사회에 보고한 후 전산시스템을 통해 관리

* (모범관행) 위원 과반수 출석, 출석위원의 과반수 찬성, (NH투자증권) 위원 2/3출석, 출석위원의 2/3 찬성

3 소비자보호 담당 임원(CCO)

- **(기준)** CCO에 대해 배타적 사전합의권 및 개선요구권을 부여하지 않아, KPI 설계 등 핵심사안에 대한 CCO 및 소비자보호부서의 의견을 반영하기 어려운 구조
- **(개선)** 현재 CCO 대부분이 KPI 설계 등 소비자보호 핵심사안에 대한 배타적 사전합의권과 개선 요구권을 보유(64개사, 83.1%)하고 있으며,
 - CCO 임기를 2년 이상 보장하는 회사가 22개사 증가(29→51개사)하는 등 모범관행 도입 이후 CCO 권한이 지속적으로 확대

- 한편, 이사회에서 CCO를 선임하는 회사도 29개사 증가(16→45개사)*하였으며, 향후 신규 CCO 선임 과정에서 점차 개선될 것으로 예상

* 32개사는 대표이사 등이 CCO를 선·해임

우수사례

- ① **(삼성증권)** 내규를 개정하여 CCO의 선·해임 절차를 이사회 의결사항으로 변경하고 전문성 확인절차를 강화하는 한편, 내규상 CCO의 개선요구권 등을 명시
- ② **(KB카드)** CCO 임기를 3년 보장하고 CCO의 겸직을 해제하였으며, 성과보상체계 등 핵심사안의 경우 내부통제위원회에서 CCO의 거부권 행사시 의결 불가

4 소비자보호 부서

- **(기존)** 소비자보호 부서에 유관 경력*이 부족한 인력을 배치하거나, 업무량 대비 인력규모가 부족한 사례가 빈번하게 발생

* 모범관행상 재직기간 3년 이상, 소비자보호 유관 업무경력 2년 이상인 인력으로 구성 필요

- **(개선)** 모범관행 도입후에는 소비자보호 부서를 관련 경력*을 갖춘 인원으로 확충하여 전문성을 강화하고 인력규모도 개선**

* 70개사는 소비자보호부서 인력의 평균 근속연수·업무경력이 모범관행상 요건을 충족

** 점검대상 회사의 '소비자보호부서 인원수÷총인원수'는 1.65%(‘25.1월)에서 1.87%(‘26.1월)로 상승하였으며, 업권별 생보 3.0% 카드 2.3% 손보 2.0% 저은 1.7% 은행 1.5% 캐피탈 1.3% 증권 1.1% 순

- 소비자보호부서가 분쟁·민원 관련 최종 의사결정 권한을 보유하고 소비자보호 관련 주요 이슈를 내부통제위원회 등에 보고하는 등 회사 내 지위도 확대

우수사례

- ① **(미래에셋증권)** 소비자보호 본부를 소비자보호 부문으로 격상하고 팀 확대(2개→4개), 인력 증원(28명→37명) 및 전문인력 확보(변호사 +1명, 석사 +1명) 등을 이행
- ② **(NH손해보험)** '26.1월부터 분쟁조정위원회를 신설·운영하고 있으며, 소비자보호부서에 준법·법무 경력자를 충원하고 부서 근무기간 3년 이하 직원의 이동을 제한

5 성과보상체계

- **(기준)** KPI 설계의 적정성 평가결과를 이사회에 보고하지 않거나 대표이사 및 임원의 KPI에 소비자보호 지표를 반영하지 않는 등 소비자보호에 대한 전사적인 관심이 부족

* 사전협의의 누락건수, 민원 및 불완전판매 발생건수, 미스터리쇼핑 결과 등

- **(개선)** 모범관행 도입후 소비자보호 내부통제위원회의 KPI 적정성 평가결과를 이사회에 보고하는 회사가 14개사(43→57개사) 증가하였고,

- 현재 대부분의 금융회사가 대표이사(69개사, 89.6%) 및 임원(71개사, 92.2%)의 KPI에 소비자보호 지표를 반영
- 다만, 직원 KPI에 소비자보호 지표를 반영한 회사는 절반 수준(45개사, 58.4%)으로 미흡하여 지속적인 개선이 필요

우수사례

- ① **(기업은행)** 대표이사를 포함한 전 임원 및 영업점·지역본부에 대해 소비자보호 관련 성과평가지표를 적용하고, 일부 지표에 대해서는 감점 제도 운영
- ② **(라이나생명)** 전 임직원 KPI에 소비자보호 관련 지표가 포함(10%)되어 있으며 KPI 변별력 강화를 위해 상대적으로 달성이 용이한 항목을 삭제
 - 영업 담당 임직원의 KPI에 민원 및 불완전판매 등의 지표를 반영하고, 보험금 심사 담당자에 대해서는 귀책 민원발생률 목표를 부여하여 평가

6 금융지주회사 등의 역할

- **(기준)** 일부 금융지주(6개)는 준법감시부서에서 소비자보호 총괄업무를 담당하거나 자회사에 대한 내부통제 점검을 실시하지 않는 등 자회사 관리에 소홀

- **(개선)** 모범관행 도입후 4개 금융지주가 소비자보호 전담부서를 설치하였고 1개 금융지주는 지주 단독 CCO를 선임

- 또한, 금융지주 대부분이 자회사 성과평가 기준에 소비자보호 관련 지표를 반영하고 자회사의 내부통제 현황 등을 현장점검하는 등 자회사의 소비자보호 전반을 체계적으로 관리

우수사례

- ① **(우리금융지주)** '26.1월 소비자보호부문을 신설하고 지주 단독 CCO를 선임
 - 모범관행 관련 그룹 표준 가이드를 작성하여 자회사에 배포하고, 자회사별 로드맵을 마련하여 이행현황을 점검하는 한편, 우수사례를 발굴·공유
- ② **(신한금융지주)** 소비자보호 거버넌스 및 내부통제 강화 등을 중심으로 그룹차원의 소비자보호 중장기 경영전략을 수립
 - 소비자보호 주요 이슈에 대한 우수사례 발굴·전파 절차를 체계화하고 이슈 발생 자회사에 대한 현장 컨설팅 실시
- ③ **(NH금융지주)** 자회사에 대해 소비자보호 내부통제 관련 현장점검('25년중 5회 실시)을 실시하여 자회사의 소비자보호 역량을 평가하고,
 - 지주·자회사 CCO가 참여하는 그룹 소비자보호 협의회를 개최하여 소비자보호 정책 및 이슈 관련 소통 강화



3

AI 기반 실시간 불법 핀플루언서 감시체계 구축

■ 금융감독원은 그간 수작업에 의존하던 핀플루언서 불법 금융행위 모니터링 체계를 AI 기반 실시간 감시체계로 전환

【주요내용】

- **(채널 모니터링)** 모니터링 대상 채널의 신규 영상을 자동 감지
→ 24/365 빈틈없는 모니터링 실시
- **(AI 판독)** 수집 영상의 음성·자막을 자동 추출
→ 위법 정도를 [위법]-[의심]-[정상]으로 실시간 분류
- **(정밀 분석)** AI 판독결과와 제보·시장정보 등을 연계 분석
→ 위법행위 정황 포착 및 수사기관 통보·행정 조치

[AI 기반 모니터링 시스템 작동 프로세스]



■ 금융감독원이 AI 시스템과 제보·시장정보를 연계 분석한 결과

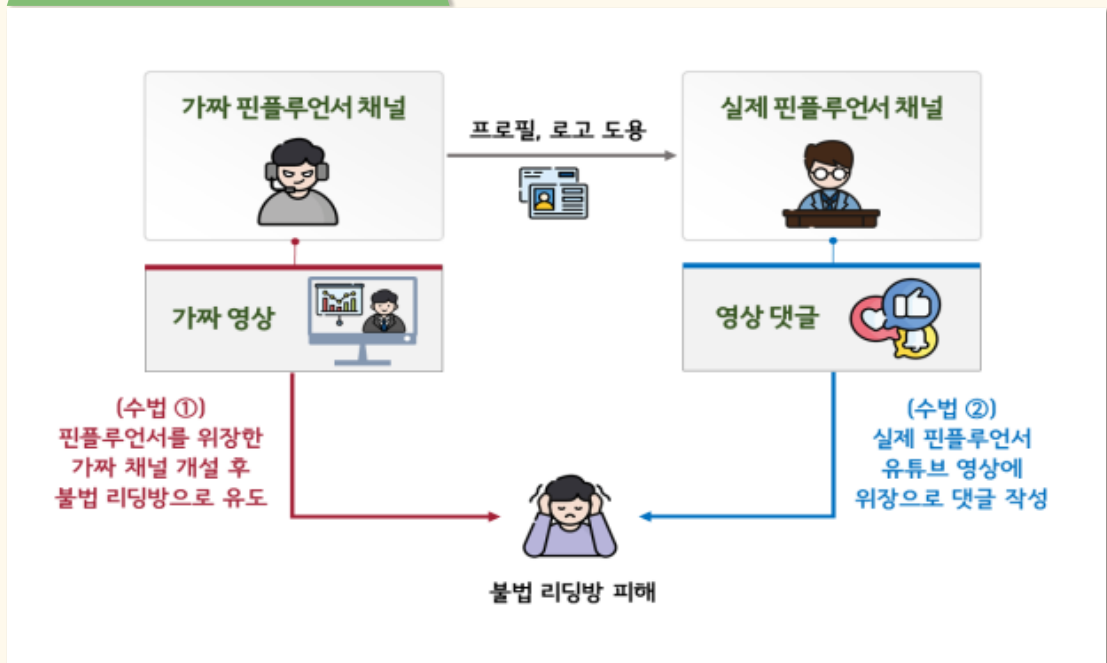
- ①핀플루언서 사칭 불법 금융투자업자, ②금융회사 사칭 투자사기, ③채널 매입 후 불법 리딩방 운영 등 3가지 유형의 핀플루언서 관련 위법행위 정황을 확인

1 핀플루언서 사칭 불법행위

가. 범죄수법

- 유명 핀플루언서 영상을 도용하여 가짜 채널을 개설하거나, 이름을 사칭하여 메신저·댓글 등을 통해 불법 리딩방으로 유도

핀플루언서 사칭 불법행위 구조도



(수법①) 핀플루언서를 위장한 가짜 채널 개설 후 불법 리딩방으로 유도

- 실제 채널의 프로필과 로고를 도용하여 가짜 채널을 개설하고, 영상들을 ‘짜깁기’하여 가짜 채널에 실제 영상인 척 업로드
 - 가짜 영상에서 불법 주식 리딩방으로 유도

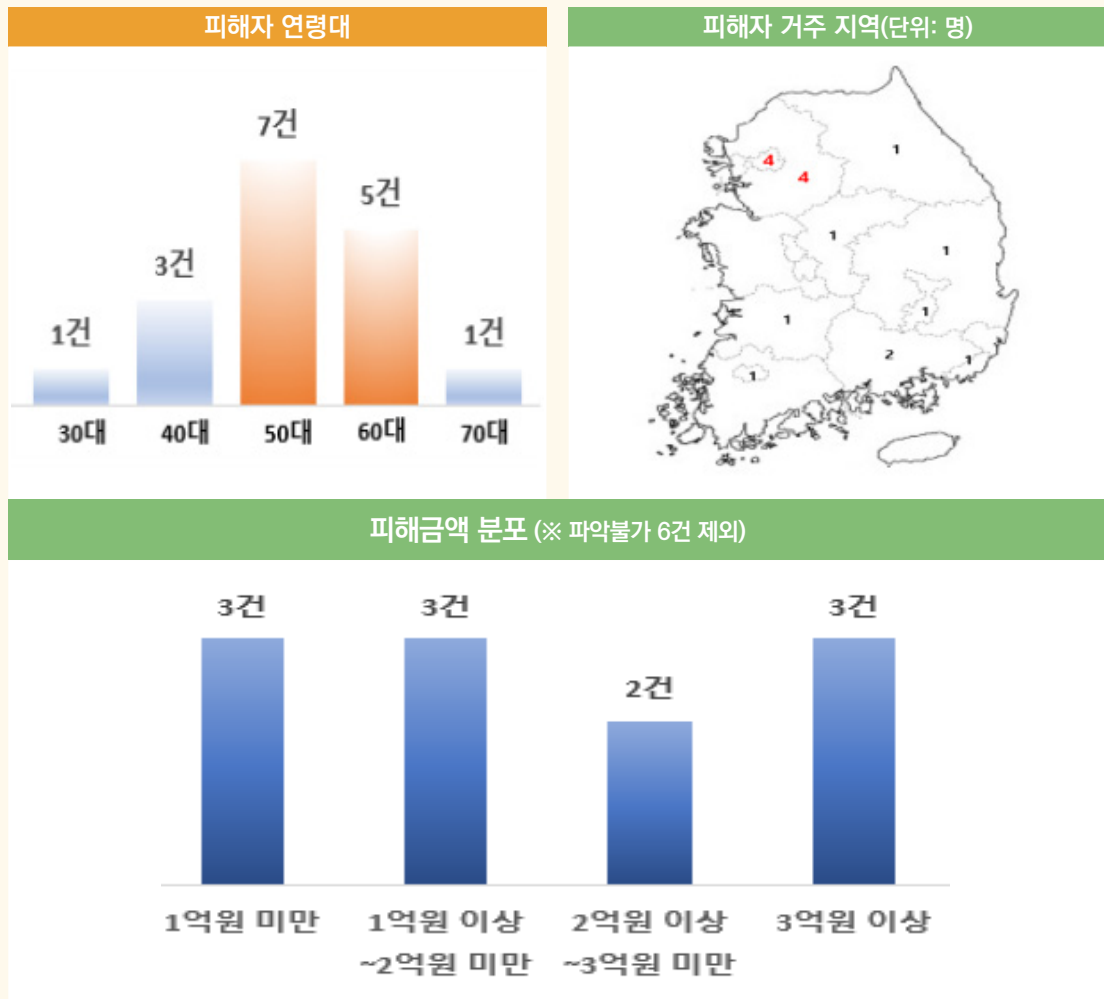
(수법②) 실제 핀플루언서 유튜브 영상에 위장으로 댓글 작성

- 실제 핀플루언서 채널 영상 댓글에서 해당 채널 인물인 척 위장하여 불법 주식 리딩방으로 유도하는 앱설치 링크나 사이트 주소를 게시
 - 모집 후 유튜브 댓글을 즉시 삭제하여 증거를 인멸하는 것으로 추정

나. 피해자분석

□ 유사 수법으로 금융감독원에 접수된 제보·민원 건수('26년 1월~4월)는 총 17건으로, '5060 중장년 계층'이 주된 피해계층

- **(연령)** 지능화된 디지털 사기 수법에 취약한 50~60대 계층에서 주로 피해가 발생(12건, 70.6%)
- **(지역)** 전국적으로 피해자가 분포되어 있으며, 서울(4명)·경기(4명) 등 수도권 거주자가 절반에 가까운 47.1%를 차지
- **(피해금액)** 퇴직자금을 투자하는 경우가 많아 평균 피해금액은 약 1.8억원으로 높은 수준
 - 피해금액은 25백만원부터 3.8억원까지 다양하게 분포



2 금융회사 사칭 투자사기

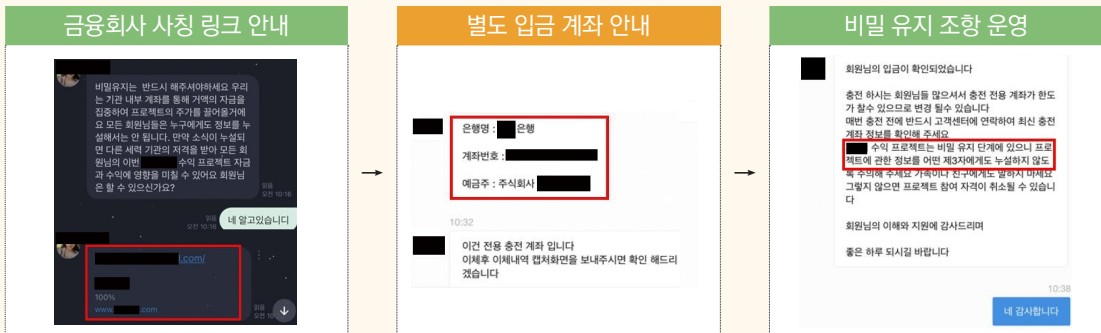
- 금융회사가 참여하는 투자 프로젝트로 소개하거나, 금융회사를 사칭한 홈페이지를 제작하는 방식으로 기망하여 투자금 편취 후 잠적

금융회사 사칭 불법행위 구조도



(수법①) 금융회사와 함께하는 정식 프로젝트라며 투자를 유도

- 정식 금융회사와 함께하는 투자 프로젝트 기회라고 소개하며 참여를 유도하고, 별도의 계좌로 투자금을 편취하고 잠적



(수법②) 국내/외 금융회사 홈페이지를 사칭하여 신뢰감 형성

- 금융회사의 사명과 로고를 도용한 사이트를 제작·운영

3 他 채널을 매입한 자칭 핀플루언서의 불법행위

▣ (개요) 구독자 수가 많은 유튜브 채널 매입 후 테마 종목 추천 영상 게시

→ 리딩방 유인 후 비용 요구(미신고 유튜브) / 1:1 투자상담 권유(미등록 자문업)

他 채널 매입 유형 불법행위 구조도



(1단계) 구독자 수가 많은 유튜브 채널 매입 후 주식 채널로 변경

- 주식과는 무관하나 구독자가 많은 유튜브 채널*을 매입하여 주식 채널로 변경한 후, 특정 종목 관련 영상을 다수 업로드

* 해외 스포츠 채널, 게임 채널 등

[참고] A채널의 투자자 착오 유도 방식

▣ A채널은 최초 영상 게시 후 ①10일 동안 400개 이상의 동영상을 업로드하고, ②“사칭 주의” 공지사항을 게시하였으며, ③또 다른 채널을 다수 매입하여 관련 채널인 것처럼 운영함으로써 채널 방문자들로 하여금 해당 채널이 진짜 핀플루언서인 것처럼 착오 유도

(2단계) 투기성·변동성이 큰 테마 종목 추천 영상 게시

- 시가총액·거래량 상위 코스피 대형주 관련 영상을 다수 게시하여 구독자들의 관심을 모은 후,
 - 투기성·변동성이 큰 코스닥 테마 종목을 추천 영상을 게시

(3단계) 불법 리딩방 유인

- 영상 하단에 휴대전화 번호를 남기고 “무료 종목 추천”, “자료 제공” 등의 명목으로 구독자를 리딩방으로 유인
- 이후 별도 비용을 구독자에게 요구(미신고 유사투자자문업)하거나 1:1 투자상담을 권유(미등록 투자자문업)하는 등의 불법행위 정황

불법 리딩방 유인 예시

A채널 리딩방 유인 예시

안녕하세요. [REDACTED]입니다.

▶ 간편문자 보내기 [https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED])

PC나 핸드폰으로 시청하고 계시면
010-[REDACTED] 번호로
[REDACTED]의 대응전략 받기 : '전략'
[REDACTED]의 추천주 받기 : '기회'

B채널 리딩방 유인 예시

[구독자 전용 - 메일 보내기]

[https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED])

[구독자 전용방 -비공개방]

1초만에 구독인증하고 '구독자 전용방' 입장하기
(↓↓아래 링크 클릭↓↓)

[https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED]) 핸드폰으로 링크 클릭 후 전송

혹은

제 개인 휴대전화번호 010-[REDACTED]로 '입장'이라고 문자



4

금융상품 비교공시시스템에 대한 만족도 조사결과 및 개선계획

- **(운영현황)** 금융감독원과 금융협회는 소비자가 금융상품의 주요 정보를 알기 쉽게 비교하고 선택할 수 있도록 ‘금융상품 비교공시시스템’을 운영
- 금융감독원의 ‘금융상품한눈에’는 금융회사별 예·적금 및 대출상품 등에 대한 금리·거래조건 등의 정보를 제공
 - 또한, ‘통합연금포털’은 연금저축상품과 퇴직연금상품의 수익률 및 수수료율 정보 등을 제공

금융감독원 비교공시시스템 공시정보

금융상품 한눈에		통합연금포털	
			
(금융상품)	예·적금, 주택담보대출, 전세자금대출, 개인신용대출 등	(금융상품)	연금저축, 퇴직연금 등
(홈페이지 주소)	finlife.fss.or.kr	(홈페이지 주소)	fss.or.kr/fss/lifeplan/lifeplanIndex/index.do?menuNo=201101

- 아울러, 금융협회별 비교공시시스템은 해당 권역에서 취급하는 금융상품에 대한 정보를 다음과 같이 제공

금융협회별 비교공시시스템 공시정보

비교공시시스템	주요 금융상품	홈페이지 주소
은행연합회 소비자포털	예·적금, 주택담보대출, 전세자금대출, 개인신용대출, 중금리대출, 연금저축, 퇴직연금 등	portal.kfb.or.kr/main/ main.php
금융투자협회 전자공시서비스	펀드, 연금저축펀드, 증권사 퇴직연금, 신용거래용자, 예탁증권담보용자 등	dis.kofia.or.kr
생명보험협회 공시실	보장성보험, 저축성보험, 실손의료보험, 변액보험, 가계대출, 보험계약대출, 연금저축보험, 퇴직연금 등	pub.insure.or.kr
손해보험협회 공시실	장기보장성·저축성보험, 실손의료보험, 자동차보험, 가계대출, 보험계약대출, 연금저축보험, 퇴직연금 등	kpub.knia.or.kr/main.do
저축은행중앙회 소비자포털	예·적금, 주택담보대출, 전세자금대출, 가계신용대출, 중금리 신용대출 등	fsb.or.kr/cps_index.act
여신금융협회 공시정보포털	카드대출·리볼빙, 자동차리스·할부, 기타할부 등	gongsi.crefia.or.kr
신협중앙회 '금리비교'	예·적금, 신용대출, 담보대출 등	https://cu.co.kr/cu/main.do

■ **(만족도 조사 결과)** 금융감독원은 매년 금융협회와 함께 비교공시시스템에 대한 소비자 만족도를 조사*하고 그 결과 등을 토대로 개선 필요사항을 발굴 및 조치

* 금융감독원·각 금융협회 비교공시시스템 사이트를 통한 온라인 설문조사로, 주로 이용하는 메뉴별 만족도 (접근성·유용성·신뢰도·이해도·편리성), 불편했던 점 등을 조사

- **(참여인원)** '25년(6.19.) 실시한 만족도 조사에는 총 4,924명이 참여하여 전년 대비 참여자가 292명 증가
- **(참여연령)** 연령별 구성은 30대(33.9%)가 가장 많았고, 40대(28.6%), 50대(19.7%), 20대 이하(10.2%), 60대 이상(7.6%) 순으로 나타남
- **(종합만족도)** 종합만족도는 82.7%로 전년 대비 3.6%p 상승하였으며 각 세부항목의 만족도도 모두 전년 대비 상승

비교공시시스템 종합 만족도 현황

(단위 : %, %p)

구 분	접근성	유용성	신뢰도	이해도	편리성	종합만족도	
							전년비
'24년	79.0	80.4	77.5	76.1	76.8	79.1	+8.4
'25년	81.8	83.4	81.4	79.4	79.8	82.7	+3.6

5

해외부동산펀드 실사점검 보고서 첨부 등 투자자 보호 강화

I 개요

- '25.12.4. 금융감독원은 해외 부동산펀드 전액손실 사태를 계기로 펀드 설계·제조 단계부터 투자자 눈높이가 충분히 고려되도록 개선방안*을 발표

* 보도자료 「해외 부동산펀드 설계·제조 단계부터 투자자의 눈높이가 충분히 고려될 수 있는 개선방안을 조속히 추진하겠습니다.」('25.12.4.) 참고

- 또한, 「금융소비자보호 개선 로드맵*」을 통해 소비자보호 기능을 획기적으로 제고하기 위한 개선과제로서 설계·제조 단계의 금융상품 제조·판매업자의 책임성 강화 필요성을 밝힌 바 있음

* 보도자료 「금융소비자보호 개선 로드맵 발표」('25.12.21.) 참고

- 이에 금융감독원은 주요 운용사 대표이사 간담회('25.12월), 업계 의견수렴('26.3월)을 거쳐 펀드신고서 공시서식 개정안을 마련

II 공시서식 개정 내용

- ① **(실사점검 보고서 등 첨부)** 자산운용사는 외부 전문업체가 실시한 현지실사에 관하여 자체적으로 (서면)점검 등을 수행하고 내부통제부서가 이에 대한 평가의견을 작성
 - 동 기재 사항에 대해서는 최종적으로 대표이사 및 준법감시인, 위험관리책임자 등으로부터 서명을 받아야 함



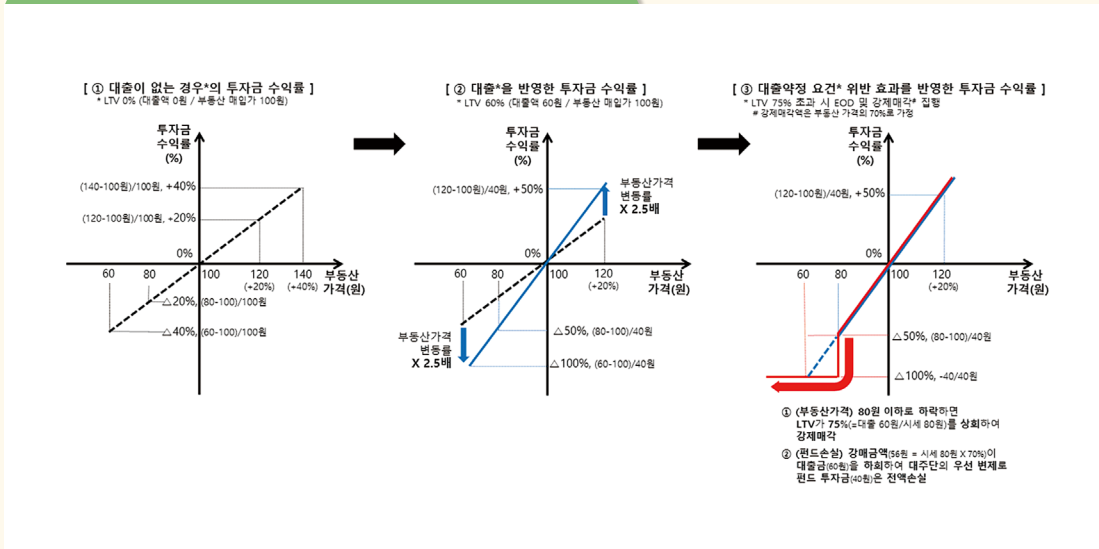
(예시) 실사점검 보고서 및 평가 의견서

점검분야		자체점검 수행				내부통제부서 평가의견	
대분류	세부항목	심사 내용			담당부서		
물리 · 환경	건축물 물리 하자	- 건물 스펙(기계·소방·방수)의 물리적 상태 (양호/보통/불량) 진단 (하자 및 결함 발견 시 수리비 추계)				해외 부동산 운용본부	외부 전문기관의 현지실사*에 관하여 운용부서가 적정하게 점검 * 실사 보고서 및 검토의견 자료 등
		구분	상태	수리 여부	수리 비용		
			양호/보통/불량	O / X			
⋮	⋮	⋮				⋮	⋮
서명 :		대표이사(인)	준법감시인(인)		위험관리책임자(인)		

② (펀드 손익성과 그래프 기재) 부동산 가격 변화와 대출약정* 등을 반영한 펀드 손익성과 그래프를 통해 손실구간을 시각적으로 제시

* 예) LTV가 85%를 상회하는 경우 EoD(기한이익상실) 선언 및 강제매각 집행

(예시) 부동산 가격 변화 등에 따른 펀드 손익성과 그래프



③ (시나리오 분석 결과 기재) 금리, 공실률 등 제반 환경 악화에 따른 손실 규모가 직관적으로 이해되도록 스트레스 상황에서 시나리오 분석 결과를 기재*

* ①연간 배당률이 0%가 되는 상황과, ②펀드 청산 손익률이 △50%, △100%되는 상황을 포함

(예시) 스트레스 시나리오 분석결과

금리변동 민감도 분석			
구분	금리 변동폭(최초금리 대비)		
	+2.00%	+3.50%	+5.00%
연간 배당률	1.5%	0%	0%
청산시 투자손익률	0%	△50%	△100%

공실 발생 민감도 분석			
구분	공실률 수준		
	10.00%	20.00%	30.00%
연간 배당률	1.5%	0%	0%
청산시 투자손익률	0%	△50%	△100%

6

소비자 눈높이에 맞는 공모펀드 투자위험 안내

Ⅰ 추진 배경

■ 최근 해외 부동산펀드 전액손실 사태를 계기로 투자설명서가 일반 소비자 관점에서 이해되도록 개선되어야 할 필요성이 부각

- 우리원은 펀드 설계·제조의 투자자 보호 강화방안으로 핵심 투자위험 표준안 마련, 실사점검 보고서 첨부 의무화* 등을 발표('25.12.4.)하였으며,

* 운용사의 현지실사 자체점검 및 펀드 손익성과 그래프 기재 등을 의무화하여 공시서식 개정 완료('26.4.1.)

- 「금융소비자보호 개선 로드맵」('25.12.21.)에서도 일반인 대상 Blind Test 실시 및 펀드 핵심위험 표준안 마련을 추진과제로 선정

■ '26.2~3월 기간 중 우리원은 총 119명의 일반 소비자를 대상으로 Blind Test를 실시하였고,

- 동 설문조사 결과를 바탕으로 공모펀드 투자위험을 간명하게 안내하는 '펀드 핵심위험 표준안'을 마련하기 위한 「공모펀드 신고서 기재 개선 T/F」를 출범('26.5.12.)

III Blind Test 실시결과

가. 개요

■ **(설문 기간·대상)** '26.2~3월 중 일반 금융소비자 총 119명*을 대상으로 설문을 실시

* 일반 사무직 60.5%, 비영리단체 6.7%, 학생·주부 등 30.3%, 자영업·프리랜서 등 2.5%

■ **(주요 내용)** 공모펀드* 투자설명서가 상품 및 위험 등을 이해하기 유용한지 여부 및 개선 필요 사항 등에 관하여 설문

* 8개 유형 펀드: 해외부동산, 주식, 채권, 목표전환, 커버드콜, 금현물, 국내리츠, 해외 재간접

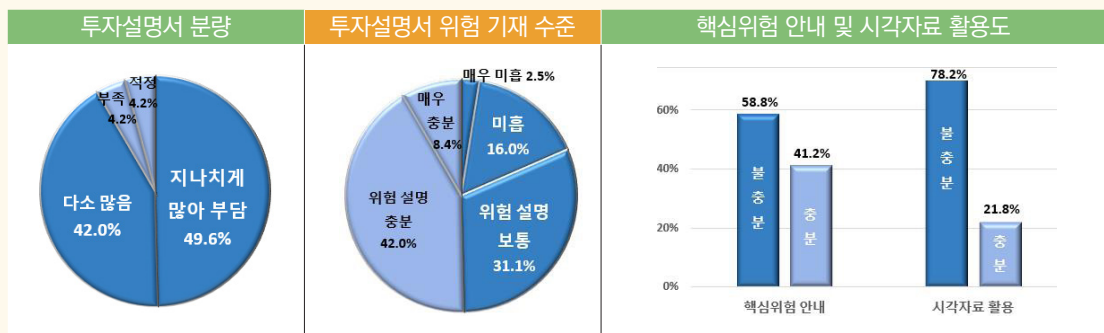
나. Blind Test 설문조사 결과 분석

■ **(투자설명서 분량 등)** 전체 응답자의 70.6%는 그간 투자설명서를 읽은 경험이 없다고 답변,

- 투자설명서의 분량이 많으나(91.6%) 상품을 이해하기에 충분하지 않다는(63.9%) 응답이 많았음

■ **(투자위험 기재 수준)** 약 절반의 응답자(49.6%)는 투자설명서가 투자위험을 이해하기에 충분하지 않다고 답변,

- 핵심 투자위험을 이해하기 충분하지 않다는 의견(58.8%) 및 시각자료가 충분하지 않다는 의견(78.2%)도 있었음

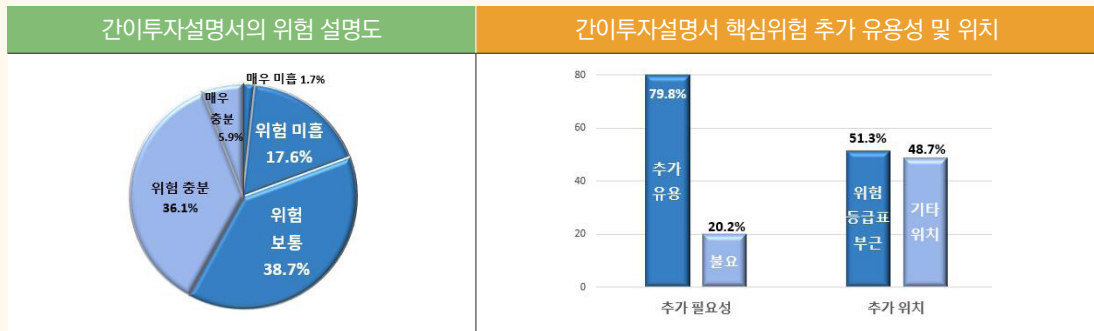


■ **(간이투자설명서 관련 사항)** 응답자의 58.0%는 간이투자설명서가 핵심 투자위험을 충분히 반영하지 못하고 있다고 답변,

- 핵심위험 정보를 추가하면 유용할 것이라는(79.8%) 응답이 많았음.
- 응답자의 51.3%가 핵심위험 정보를 간이투자설명서 첫 페이지 중 투자위험 등급 표 부근에 기재하는 것이 적절하다고 답변.

■ **(기타)** 이 밖에 가장 중요한 위험은 ‘원본손실 위험’이라는 의견과

- 금융 전문용어가 많고, 다수의 일반정보와 투자위험 정보가 단순 병렬적으로 나열되어 핵심 중요사항 파악이 곤란하다는 의견이 있었음



7

저축은행고객의 대출 청약철회권 보호 및 안내 강화

■ **(배경)** '25년 중 금융감독원이 주요 저축은행에 대한 검사에서 '대출 청약철회권', 운영 실태를 점검한 결과,

* 대출 청약철회시 금융회사는 대출과 관련하여 수취한 금전(수수료포함)을 고객에게 모두 반환하여야 하고, 철회에 따른 손해배상 또는 위약금 등은 청구할 수 없음(금소법 §46)

● 일부 저축은행에서 고객의 대출 청약철회 요구를 중도상환으로 처리하고 중도상환수수료를 수취하는 등 다양한 업무처리 미흡 사례*가 발견

* 대출금 일부 중도상환 후 청약철회 시 기납부 중도상환수수료 미반환, 비대면대출에 대해 상환 완료된 다음 날에 청약철회권 사후 안내, 대출 청약철회권 업무 수기관리 등

● 이러한 미흡 사례는 저축은행의 관련 전산시스템 미비, 수기 관리에 따른 직원의 업무 과실 등 내부통제 미흡에 주로 기인하는 것으로 확인

※ 감사과정에서 확인된 중도상환수수료 수취오류 등으로 인한 소비자피해액에 대해서는 반환조치 완료

Ⅰ 주요 개선내용

◆ 금융감독원은 상기 미흡 사례의 근본적인 개선과 금융소비자 보호·안내 강화를 위해 저축은행업권과 협의를 거쳐 청약철회 업무 프로세스 전면 전산화, 청약철회와 중도상환간 비교·안내 확대 등의 개선안을 '26.2.1.부터 시행

① **(전산통제강화)** 청약철회 신청이 등록된 경우 전산시스템상 임의 중도상환 처리가 불가하도록 개선하고 업무처리 주의사항 팝업기능을 신설

② **(중도상환수수료 미반환 방지)** 대출금 일부를 중도상환한 이후라도 청약철회가능 기간 내 청약철회 신청한 고객에 대해 既납부 중도상환수수료 반환과 대출청약철회가 동시에 진행되도록 전산시스템을 개선

③ **(정보제공 확대)** 대출고객(비대면 포함)이 청약철회 가능기간(14일) 내 대출을 중도상환하거나 청약철회 신청하려는 경우 모두 청약철회와 중도상환간 장·단점과 구체적 소요비용*을 비교·제시

* 대출 청약철회시 반환액 세부 내역(대출원금, 이자, 부대비용)과 중도상환수수료(산식 포함)를 금융소비자가 이해하기 쉽도록 비교·안내

- 금융소비자가 저축은행 뱅킹앱* 등에서 대출금상환 또는 청약철회 메뉴 선택* 시 해당 비교·안내가 표시

* (예) SB톡톡 앱 → 로그인 → 대출원금상환/한도해지 또는 청약철회 메뉴

【참고】저축은행중앙회 앱(SB톡톡) 내 청약철회-중도상환간 소요비용 비교·안내(예시)

대출 청약철회 안내		
항목	대출 청약철회	중도상환
합계	90,152,116원	90,915,166원
대출원리금	90,000,000원	90,000,000원
대출이자	17,013원	17,013원
중도상환수수료	면제	898,153원
중도상환수수료 (환급)	99,897원	0원
인자세	35,000원	0원
근저당권설정비용	100,000원	0원
감정평가수수료	50,000원	0원
기타비용 1	30,000원	0원
기타비용 2	20,000원	0원

중도상환수수료내역	
중도상환수수료율: 1%	
$\text{중도상환수수료} = \text{중도상환대출금액} \times \text{중도상환수수료율} \times \text{대출잔여일수} / \text{대출약정기간}$	
회차	1회차
대상금액	90,000,000원
계산시작일/종료일	2026.01.24 / 2028.09.22
대상원수	31월
대출잔여일수/대출약정기간	973일 / 975일
중도상환수수료	898,153원

- ④ (내부통제 강화) 청약철회 접수·처리, 증빙 저장 등 소프트웨어를 전산화함으로써 수기 관리로 인한 절차누락 가능성을 차단하고, 업무매뉴얼 마련, 사후점검 강화* 등 내부통제를 강화

* 준법감시부가 대출 청약철회 가능기간내 중도상환 처리된 전건에 대한 고객의 실제 의사(증빙) 확인

저축은행업권 청약철회 업무 미흡사례 및 주요 개선사항

구분	미흡사례(As-Is)	개선사항(To-Be)
① 전산통제강화	<ul style="list-style-type: none"> · 고객이 청약철회 의사표시를 했으나 직원 과실 등으로 중도상환 처리하는 사례 발생 	<ul style="list-style-type: none"> · 청약철회 신청이 등록된 경우 전산시스템상 임의 중도상환처리 불가하도록 개선 · 업무처리 주의사항 팝업기능 신설
② 중도상환수수료 미반환 방지	<ul style="list-style-type: none"> · 대출 일부 상환 후 청약철회권 행사 시 고객이 既납부한 중도수수료 미반환 사례 발생 	<ul style="list-style-type: none"> · 중도상환수수료 반환과 청약철회가 동시에 진행되도록 전산 개선 (고객이 반환받을 既납부 중도상환수수료 금액 안내 포함)
③ 정보제공 확대	<ul style="list-style-type: none"> · 고객 대상 청약철회 제도 안내 미흡 (미안내, 사후안내 등) 	<ul style="list-style-type: none"> · 대출고객이 청약철회 가능기간(14일) 내 대출을 중도상환하거나 청약철회 신청하려는 경우 모두 청약철회 제도* 안내 * 청약철회와 중도상환간 장·단점 및 구체적 소요비용 비교·안내
④ 내부통제 강화	<ul style="list-style-type: none"> · 대출 청약철회 수기 관리, 업무매뉴얼 미비, 형식적 업무점검 등 	<ul style="list-style-type: none"> · 대출 청약철회 소프트웨어 전산화, 업무 매뉴얼 마련, 사후점검 강화 등



8

보험업권 「저출산 극복 지원 3종 세트」 시행

I 주요 경과

- 보험업권은 '25.10.16일 금융위원장 주재 보험사 CEO 간담회에서 「저출산 극복 지원 3종 세트」 운영 방안을 발표
 - 출산·육아에 따른 소득 감소로 발생하는 보험료 부담 경감을 위해 ① 어린이보험 보험료 할인, ② 보험료 납입유예, ③ 보험계약대출 이자상환 유예를 추진
- 그간 금융위원회와 보험사는 3종 세트의 차질 없는 시행을 준비·점검해 왔으며, '26.4.1일 쏠 보험사에서 동시 시행

II 주요 내용

- **(대상)** 본인 또는 배우자가 ①출산일로부터 1년 이내, ②육아휴직, ③육아기 근로시간 단축기간* 중인 경우 신청 가능

* 12세(또는 초등학교 6학년) 이하 자녀 양육을 위해 근로시간단축(「남녀고용평등법」 §19조의2)

- **(혜택)** ①어린이보험 보험료 할인, ②보험료 납입유예, ③보험계약대출 이자상환유예가 제공되며, 3가지 지원방안 간 중복지원도 가능

- ① (보험료 할인) 어린이보험* 대상, 보험료 할인 적용
(보험사별 상이, 할인율 1~5% 및 할인가간 1년 예정)

* (육아휴직·근로시간단축) 제한없이 모든 자녀에 대하여 보험료 할인 가능(출산) 형제, 자매 출산 시 보험료 할인 가능(피보험자 출산사유 할인은 제외)

- ② (보험료 납입유예) 본인 또는 배우자의 모든 보장성 인보험 대상, 6개월 또는 1년 간 보험료 납입 유예*(무이자)

* 1회의 출산으로 다수의 보험계약에 대해 납입유예 신청도 가능하며, 월납계약이 아닌 계약(예: 분기납, 연납)도 지원 가능

- ③ (보험계약대출 이자상환유예) 본인 또는 배우자의 모든 보험계약대출 대상, 최대 1년의 범위 내에서 이자상환 유예(무이자)

→ 약 年 1,200억원* 규모의 소비자 부담 완화 효과 기대

* 보험료 할인금액 + 납입 유예 및 이자상환 유예의 경우 해당 유예금액 기준



금융감독원