

금융감독원
금융소비자보호
업무동향
2025-02호

금융소비자보호 업무동향



금융감독원
금융소비자보호처



Contents 금융소비자보호 업무동향 (2025-2호)

가. 2025년 상반기 금융민원 접수 및 처리 동향 2

나. 금융소비자보호 업무현황 8

1. 「사전예방적 금융소비자 보호 강화 T/F」 운영계획 8
2. 금융소비자보호 거버넌스 관련 소금융권 간담회 개최 9
3. 금융소비자보호 중심의 금융감독 전환을 위한 금융소비자보호 토론회 개최(제1차) 12
4. 금융소비자보호 중심의 금융감독 전환을 위한 금융소비자보호 토론회 개최(제2차) 15
5. 금융소비자보호 중심의 금융감독 전환을 위한 금융소비자보호 토론회 개최(제3차) 18

다. 금융소비자보호 제도개선

[공통]

1. 더 많은 소비자들이 안심하고 금융거래를 할 수 있도록 안심차단서비스 편의성 대폭 개선 ...22
2. 「비대면 금융사고 책임분담기준」을 개선하여 무단이체 피해를 입은 금융소비자를 보다 두텁게 보호하겠습니다.25
3. 불법금융광고와 불법투자권유로부터 안전한 온라인 플랫폼 이용 환경 조성28
4. 금융권 숨은 금융자산 현황 및 향후 계획31
5. 금융소비자보호 거버넌스 모범관행(Best Practice)33
6. 보이스피싱 정보공유·분석 SI 플랫폼(ASAP: 에이샵)으로 국민의 생명과 재산을 지켜내겠습니다.41

[금융투자]

7. 해외 고위험 상품의 건전한 투자문화 조성을 위해 해외 파생상품 및 레버리지 ETP 투자자 보호방안을 마련46

[공정금융추진위원회]

8. 후견인의 금융거래 이용 불편을 개선하고, 외국인 보험계약자의 이용 편의성을 제고하겠습니다(제9차).49



2025년 상반기 금융민원 접수 및 처리 동향



I 개황

▣ **(접수현황)** '25년 상반기 금융민원 접수건수는 57,359건으로 전년 동기(56,275건) 대비 1.9%(+1,084건) 증가

- 일반민원은 38,290건으로 전년동기 대비 15.6%(+5,169건) 증가하였으나, 분쟁민원은 19,069건으로 전년동기 대비 17.6%(△4,085건) 감소*

* 24년 상반기 홍콩 H지수 기초 ELS 관련 분쟁민원으로 인한 일시적 급증에 따른 기저효과

※ 일반민원 : 금융기관 업무와 관련하여 질의, 건의, 요청, 이의신청, 고발 등에 관한 비분쟁성 민원
분쟁민원 : 금융업무와 관련하여 금전적 권리의무 · 이해관계 등에 관한 분쟁

▣ **(처리현황)** 민원처리 효율성 증가*로 인해 '25년 상반기 민원 처리건수는 59,463건으로 전년 동기(49,941건) 대비 19.1%(+9,522건) 증가

* 분쟁민원 유형별 집중처리, 민원부서별 처리현황의 정기점검 등

- 일반민원은 37,834건으로 전년동기 대비 12.9%(+4,331건) 증가하였고, 분쟁민원도 21,629건으로 전년동기 대비 31.6%(+5,191건) 증가

'25.상반기 금융민원 접수 및 처리 현황

(단위 : 건, %)

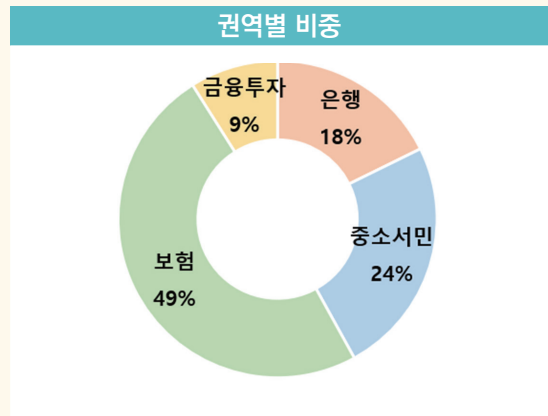
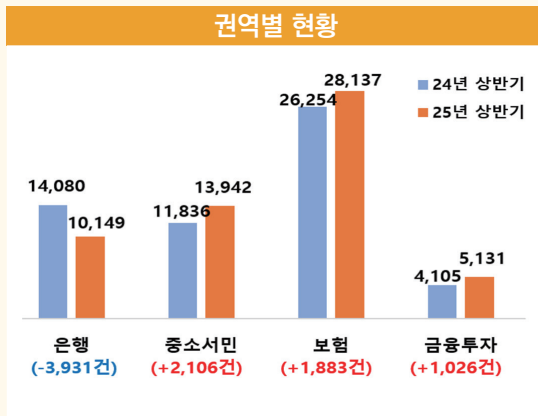
| 구 분 | '23년 | '24년 | | '25년 상반기(b) | 증감 (c=b-a) | 증감률 (d=c/a) |
|-------|--------|---------|--------|----------------|---------------|----------------|
| | | 상반기(a) | | | | |
| 민원 접수 | 93,842 | 116,338 | 56,275 | 57,359 | 1,084 | 1.9 |
| 일반민원 | 58,247 | 74,073 | 33,121 | 38,290 | 5,169 | 15.6 |
| 분쟁민원 | 35,595 | 42,265 | 23,154 | 19,069 | △4,085 | △17.6 |
| 민원 처리 | 97,098 | 109,250 | 49,941 | 59,463 | 9,522 | 19.1 |
| 일반민원 | 58,250 | 72,394 | 33,503 | 37,834 | 4,331 | 12.9 |
| 분쟁민원 | 38,848 | 36,856 | 16,438 | 21,629 | 5,191 | 31.6 |

II 금융민원 분석

▣ **(금융민원:일반+분쟁)** 보험(+1,883건, 7.2% ↑), 중소서민(+2,106건, 17.8% ↑), 금융투자(+1,026, 25.0% ↑) 권역의 민원은 증가하였고, 은행(△3,931건, 27.9% ↓)의 민원은 감소

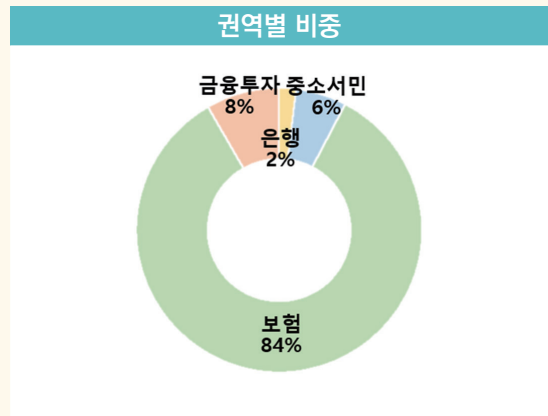
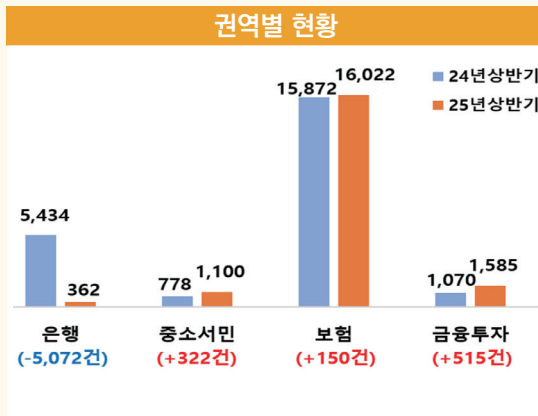
* 24년 홍콩 H지수 기초 ELS 관련 민원의 급증에 따른 기저효과

● 권역별 비중은 보험 49%(손해보험 37%, 생명보험 12%), 중소서민 24%, 은행 18%, 금융투자 9% 순



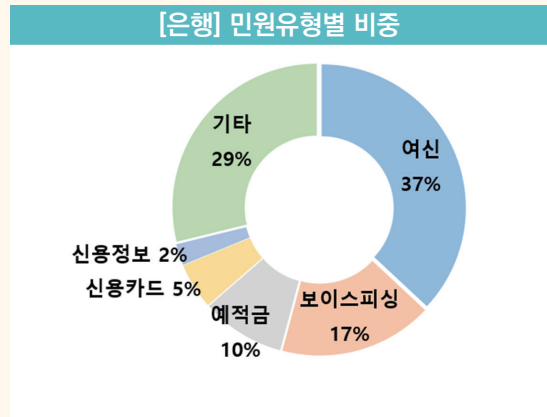
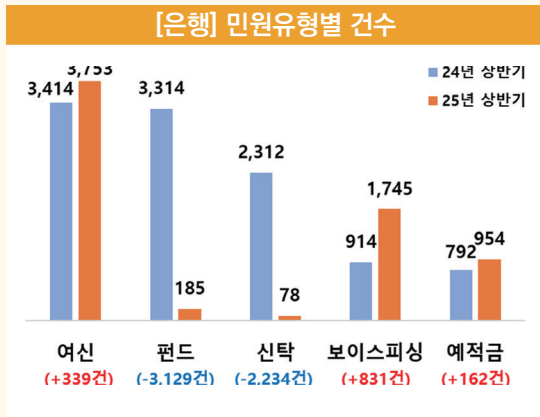
▣ **(분쟁민원)** 금융투자(+515건, 48.1% ↑), 중소서민(+322건, 41.4% ↑), 보험(+150건, 0.9% ↑) 권역의 민원은 증가하였고, 은행(△5,072건, 93.3% ↓) 권역의 민원은 감소

● 권역별 비중은 보험 84%(손해보험 71%, 생명보험 13%), 금융투자 8%, 중소서민 6%, 은행 2% 순



□ **[은행]** '25년 상반기 10,149건이 접수되어 전년동기(14,080건) 대비 27.9%(△3,931건) 감소

- 지난해 급증한 홍콩 H지수 기초 ELS 관련 민원이 금년에는 대폭 줄어 펀드(△3,129건, 94.4% ↓), 신탁(△2,234건, 96.6% ↓) 민원이 급감



□ **[중소서민]** '25년 상반기 13,942건이 접수되어 전년동기(11,836건) 대비 17.8%(+2,106건) 증가

- 상호금융(+370건, 40.6% ↑), 신용카드사(+483건, 8.8% ↑) 등에 대한 민원이 증가하여 중소기업 권역 민원 증가

중소서민 업종별 민원건수

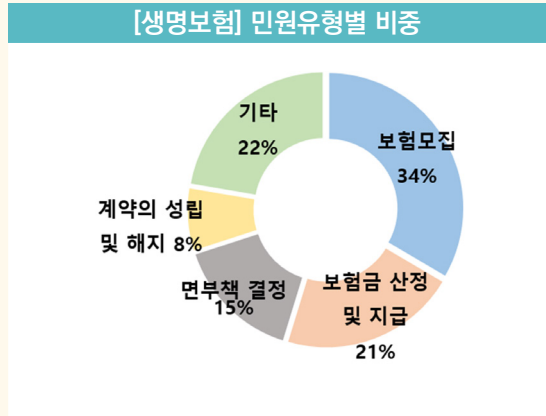
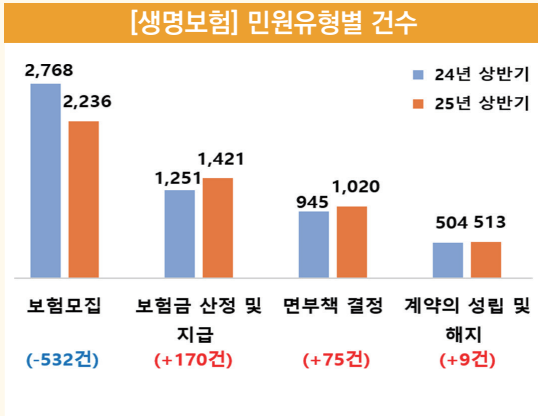
(단위 : 건, %)

| 중소서민금융회사 업종 | 민원건수 | | 증 감 | | 구성비 ('25.상 기준) |
|-------------|---------|---------|-------|-------|-------------------|
| | '24.상반기 | '25.상반기 | 건수 | 증감률 | |
| ① 신용카드사 | 5,491 | 5,974 | 483 | 8.8 | 43 |
| ② 신용정보회사 | 1,485 | 1,407 | △78 | △5.3 | 10 |
| ③ 대부업자 | 1,234 | 1,361 | 127 | 10.3 | 10 |
| ④ 상호금융 | 912 | 1,282 | 370 | 40.6 | 9 |
| ⑤ 상호저축은행 | 865 | 848 | △17 | △2.0 | 6 |
| ⑥ 할부금융사 | 535 | 492 | △43 | △8.0 | 4 |
| ⑦ 리스사 | 219 | 311 | 92 | 42.0 | 2 |
| ⑧ 기타* | 1,095 | 2,267 | 1,172 | 107.0 | 16 |
| 합계 | 11,836 | 13,942 | 2,106 | 17.8 | 100.0 |

* 전자금융업, 부가통신업자(VAN사) 등 관련 민원

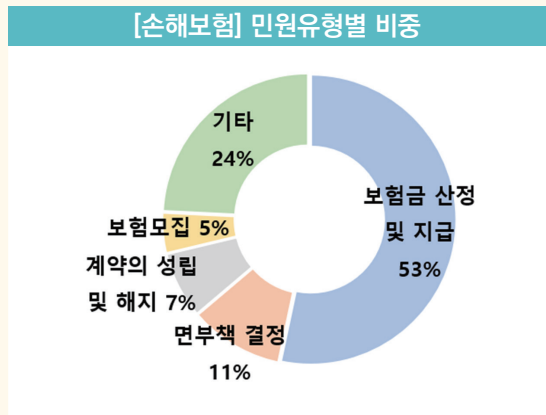
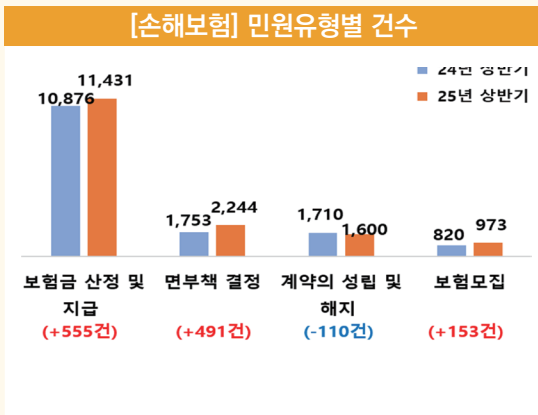
□ **(생명보험)** '25년 상반기 6,685건이 접수되어 전년동기(6,586건) 대비 1.5%(+99건) 증가

- 보험모집(△532건, 19.2% ↓)이 감소하였으나, 보험금 산정 및 지급(+170건, 13.6% ↑) 등의 민원유형이 증가하여 전체 민원이 증가
- 유형별 비중의 경우 보험모집(34%), 보험금 산정 및 지급(21%), 면부채 결정(15%), 계약의 성립 및 해지(8%) 등 순



□ **(손해보험)** '25년 상반기 21,452건이 접수되어 전년동기(19,668건) 대비 9.1%(+1,784건) 증가

- 면부채 결정(+491건, 28.0% ↑), 보험금 산정·지급(+555건, 5.1% ↑) 등이 증가하였고 계약의 성립·해지(△110건, 6.4% ↓) 등이 감소
- 유형별 비중의 경우 보험금 산정 및 지급(53%), 면부채 결정(11%), 계약의 성립 및 해지(7%), 보험모집(5%) 등 순



□ **(금융투자)** '25년 상반기 5,131건이 접수되어 전년동기(4,105건) 대비 25.0%(+1,026건) 증가

- 투자자문사에 대한 민원은 감소(△261건)하였으나, 증권사, 부동산 신탁사, 자산운용사의 민원은 증가(각각 +522건, +296건, +98건)
- 업종별로 증권(64%), 부동산신탁(15%), 투자자문(9%), 자산운용(5%) 순

금융투자 업종별 민원건수

(단위 : 건, %)

| 금융투자 업종 | 민원건수 | | 증 감 | | 구성비 |
|--------------|---------|---------|-------|--------|-------|
| | '24.상반기 | '25.상반기 | 건 수 | 증감률 | |
| 증 권 회 사 | 2,764 | 3,286 | 522 | 18.9 | 64 |
| 투 자 자 문 회 사 | 698 | 437 | △261 | △37.4 | 9 |
| 부 동 산 신탁 회 사 | 489 | 785 | 296 | 60.5 | 15 |
| 자 산 운 용 회 사 | 147 | 245 | 98 | 66.7 | 5 |
| 기 타 회 사 | 7 | 378 | 371 | 5300.0 | 7 |
| 계 | 4,105 | 5,131 | 1,026 | 25.0 | 100.0 |

III 금융민원 처리현황

□ **(금융민원:일반+분쟁)** '25년 상반기 금융민원 처리건수는 총 59,463건으로 전년 동기(49,941건) 대비 19.1%(+9,522건) 증가*

* '23년 상반기 : 48,902건 → '24년 상반기 : 49,941건 → '25년 상반기 : 59,463건

- 권역별 비중은 보험 48%(손해보험 37%, 생명보험 11%), 중소서민 25%, 은행 20%, 금융투자 7% 순

권역별 민원 처리현황

(단위 : 건, %)

| 구 분 | '23년 | '24년 | | '25년 상반기(b) | 증감률 (d=c/a) | '25년 구성비 | |
|------|--------|---------|--------|----------------|----------------|-------------|--------|
| | | 109,250 | 상반기(a) | | | | 49,941 |
| 금융민원 | 97,098 | 109,250 | 49,941 | 59,463 | 19.1 | 100 | |
| 권역별 | 은행 | 15,714 | 22,064 | 9,385 | 11,942 | 27.2 | 20 |
| | 중소서민 | 20,371 | 27,960 | 12,054 | 14,689 | 21.9 | 25 |
| | 보험 | 52,508 | 50,634 | 25,099 | 28,696 | 14.3 | 48 |
| | 금융투자 | 8,505 | 8,592 | 3,403 | 4,136 | 21.5 | 7 |

□ **(분쟁민원)** '25년 상반기 분쟁민원 처리건수는 21,629건으로 전년 동기(16,438건) 대비 31.6%(+5,191건) 증가

- 권역별 비중은 보험 78%(손해보험 66%, 생명보험 12%), 은행 11%, 금융투자 6%, 중소서민 5% 順
- 한편, '24년 접수된 ELS 관련 분쟁민원을 다수 처리한 은행(488건 → 2,484건) 권역의 민원 처리건수가 409% 급증

권역별 분쟁민원 처리현황

(단위 : 건, %)

| 구 분 | '23년 | '24년 | | '25년 상반기(b) | 증감률 (b-a)/a | '25년 구성비 | |
|------|--------|--------|--------|----------------|----------------|-------------|----|
| | | 합계 | 상반기(a) | | | | |
| 분쟁민원 | 38,848 | 36,856 | 16,438 | 21,629 | 31.6 | 100 | |
| 권역별 | 은행 | 544 | 4,569 | 488 | 2,484 | 409.0 | 11 |
| | 중소서민 | 1,599 | 2,127 | 723 | 986 | 36.4 | 5 |
| | 보험 | 33,975 | 28,555 | 14,762 | 16,839 | 14.1 | 78 |
| | 금융투자 | 2,730 | 1,605 | 465 | 1,320 | 183.9 | 6 |



나

소비자보호 업무동향



1

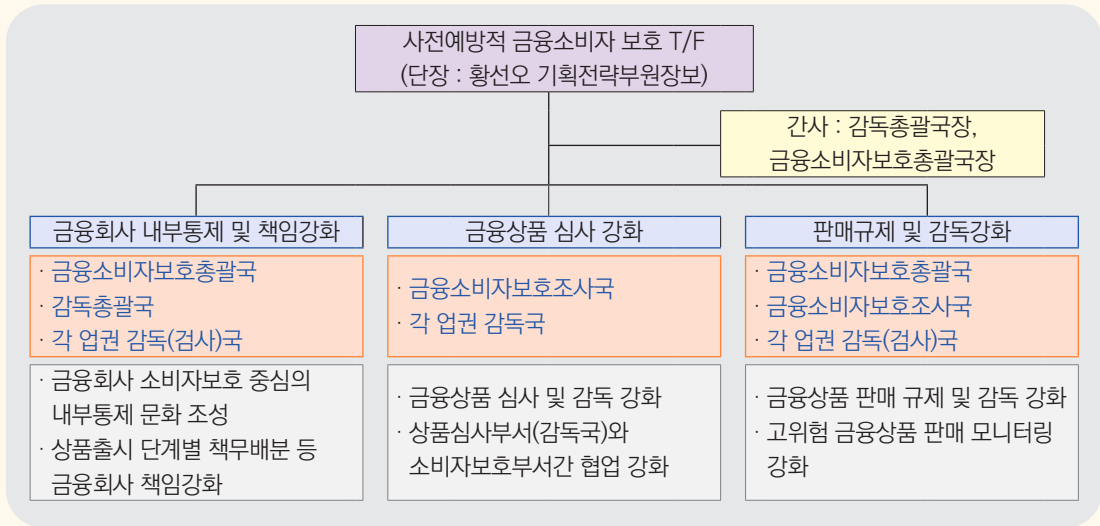
「사전에방적 금융소비자 보호 강화 T/F」 운영계획('25.9월)

I 배경

- 라임·옵티머스·ELS 등 불안전판매는 금융회사의 내부통제 소홀 뿐만 아니라 소비자보호 거버넌스의 근본적인 문제점을 노출
 - 손실가능성이 매우 높거나 하자 있는 상품임에도 면밀한 사전 검토 없이 설계된 금융상품의 불안전판매는 금융소비자 개인의 금전적 손실은 물론 대규모 분쟁 등으로 인한 막대한 사회적 비용을 초래함에도 불구하고,
 - 이를 방지하기 위한 금융회사 및 감독당국 차원의 사전예방적 금융소비자 보호는 상대적으로 미흡한 측면이 있었음
- 이에, 이찬진 금융감독원장은 금융소비자 보호를 최우선 가치로 두고 금융권 전반에 사전예방적 금융소비자 보호 문화를 확산시킬 필요가 있다고 강조하면서,
 - 금융상품의 판매 이전 설계·심사 단계에서부터 “사전 예방적 금융소비자 보호”를 보다 강화하기 위해 금감원 내 유관부서 합동 T/F를 구성·운영하여 제도개선 방안을 마련해 줄 것을 주문

II T/F 운영 및 주요 논의과제

- **(T/F 운영)** '25.9.4.(목) 황선오 기획전략부원장보 주재로 킥오프 회의를 개최하고 격주로 T/F를 운영할 예정,
 - 금소법 총괄 업무를 담당하는 소비자보호부서 뿐만 아니라, 금융상품(약관) 심사 및 책무구조도 등을 담당하는 각 업권 감독국 등도 함께 참여하여 소비자보호를 위해 전사적 차원에서 유기적으로 협력할 계획임



- **(주요 논의과제)** 금융회사의 소비자보호 중심의 내부통제 및 거버넌스 구축, 금융상품 출시단계별 책무 배분 등 금융회사 책임강화, 부적정한 금융상품에 대한 상품 심사 및 감독 강화 방안 등을 논의할 예정임

2 금융소비자보호 거버넌스 관련 쏠금융권 간담회 개최('25.9월)

I 간담회 개요

- '25.9.9.(화) 이찬진 금융감독원장은 19개 주요 금융회사 최고 경영진과 금융소비자보호 거버넌스 관련 쏠금융권 간담회*를 개최
- * (참고) 금감원장이 취임 직후 금융업권별 간담회와 별도로 금융소비자보호를 주제로 쏠 업권 대상 간담회를 개최한 것은 금번이 최초
- 금융권의 금융소비자보호 현황 및 향후 금융권의 소비자보호 중심의 경영관행과 조직문화 확립방안 등을 논의하고
- 금융회사의 소비자보호 거버넌스 개선을 위한 금융소비자보호 거버넌스 모범관행(Best Practice)을 발표하였음

금융소비자보호 거버넌스 관련 쏠금융권 간담회 개요

- ☑ 일 시: '25.9.9.(화) 14:00~15:10
- ☑ 장 소: 금융감독원 9층 대회의실
- ☑ 참석자: (금융감독원) 이찬진 금융감독원장, 금융소비자보호처장, 소비자보호 담당 부원장보 (금융업계) 19개 주요 금융회사 대표이사*

* 참석 금융회사의 CCO 및 지주회사 소비자보호 담당임원 배석

II 금융감독원장 발언 요지

- 이찬진 금융감독원장은 금융소비자보호 강화는 금융권의 가장 시급한 과제이며, 새 정부와 금감원도 이를 핵심과제로 추진중인 바,
 - 현 시점에서 금융권과 함께 바람직한 소비자보호 거버넌스를 논의하게 된 것은 시의적절하고 의미가 크다고 밝힘

1] 그 간의 금융소비자보호 평가

- '21년 금융소비자보호법 시행으로 상품 설계부터 판매·사후 관리까지 소비자보호를 위한 기본적인 틀은 마련되었으나,
 - 단기성과 위주의 업무관행과 미흡한 내부통제 등 소비자 중심의 실질적인 운영은 미흡한 것으로 평가

2] 금융소비자보호 거버넌스 개선

[소비자보호 거버넌스 강화를 통한 소비자보호 중심의 경영문화 확립]

- 지난해 홍콩 ELS 사태는 금융권의 소비자보호에 취약한 지배구조 등 거버넌스의 근본적인 한계를 드러낸 사례라고 지적하면서
 - 한 번의 금융사고로 막대한 비용과 신뢰 상실이 초래될 수 있어, 사전예방 중심의 “소비자보호 거버넌스 구축”이 필수적임을 밝힘
 - 소비자보호 거버넌스 강화는 리스크 감소 및 소비자 신뢰 제고를 통해 금융회사의 안정적 성장과 이익으로 이어질 것임을 강조

[소비자보호 거버넌스 모범관행의 충실한 이행과 경영진의 적극적인 역할]

- 이번에 발표하는 소비자보호 거버넌스 모범관행은 금융회사가 지향해야 할 바람직한 거버넌스 체계를 제시*한 것으로
 - * ① 소비자보호 내부통제위원회의 실질적 운영, ② CCO와 소비자보호 전담부서의 독립성·전문성 확보, ③ 소비자보호 중심 KPI 설계·평가, ④ 지주회사 역할 강화 등
 - 금융회사의 충실한 이행을 당부하고, 금감원은 동 모범관행을 기준으로 소비자보호 거버넌스 개선을 유도할 것이라고 밝힘

□ 또한, 금융회사 최고 경영진의 낮은 관심과 이익 중심의 경영으로 소비자보호 내부통제의 실질적 구현이 어려웠다고 지적하면서

- 거버넌스 개선을 위한 최고 경영진의 의지와 역할을 강조하고, 소비자보호 관점에서 업무체계와 프로세스를 면밀히 점검해 줄 것을 당부

③ 민원·분쟁 및 금융범죄 대응 역량 강화

□ 금융회사의 영업경쟁 등으로 민원·분쟁이 매년 증가하고 있으나, 감독당국 노력만으로는 한계가 있으므로

* ('22년) 8.7만건 → ('23년) 9.4만건(7.7% ↑) → ('24년) 11.6만건(24.0% ↑)

- 금융권도 상품 약관과 판매 관행을 점검·개선하여 민원을 사전 예방하고, 공정하고 신속한 민원 처리를 위한 자체 민원관리 역량 강화를 당부
- 아울러, 최근 보이스피싱·보험사기 등 민생 금융범죄가 확산되고 있어 이상거래 탐지시스템 고도화와 보이스피싱 문진 강화 등 민생범죄 사전예방체계를 철저히 구축할 것을 강조

□ 끝으로, 금융회사 최고 경영진이 앞장서서 “소비자가 체감하는 실질적 소비자보호 달성”을 위해 노력해 줄 것을 당부하면서,

- 금감원도 업계와 긴밀히 소통하며 건전한 소비자보호 거버넌스 구축을 위해 최선을 다하겠다고 밝힘

금융소비자보호 거버넌스 모범관행(Best Practice) 개요

□ 금융감독원은 「금융소비자보호 거버넌스 모범관행」을 마련하여 금융회사가 지향해야 할 바람직한 소비자보호 거버넌스 체계를 제시

- 금융회사의 실질적인 소비자보호 체계 운영을 위해 소비자보호 거버넌스의 주요 요소별*로 금융회사가 내재화해야 할 운영원칙을 담고 있으며,

* 이사회, 소비자보호 내부통제위원회, 담당임원(부서), 성과보상체계, 지주회사 등

- 금소법(감독규정)·업권별 모범규준 및 금융소비자보호 실태평가에서 파악된 다양한 우수·미흡사례 등도 구체적으로 반영

3

금융소비자보호 중심의 금융감독 전환을 위한 금융소비자보호 토론회 개최(제1차) ('25.11월)

I

토론회 개요

- 금융감독원(원장 이찬진)은 금융상품의 설계·판매 등 전 과정에 걸친 사전예방적 소비자보호 체계를 강화하고, 금융소비자보호 중심의 금융감독 전환을 위해 다양한 새싹방안을 추진 중
 - 그러한 노력의 일환으로 국회와 공동으로 “금융소비자보호 강화를 위한 토론회”를 연속 개최하여 현장의 목소리를 감독업무에 반영할 예정

▶ 소비자보호 토론회 개최일정: ^{1차}해의 부동산 펀드, ELS 등 금융투자상품(11/13), ^{2차}실손보험 등 보험상품(11/18), ^{3차}민생침해금융범죄 예방 및 구제(11/27)

- 그 첫번째 순서로, '25.11.13.(목) 국회 정무위 김승원, 김현정 의원과 공동으로 '금융투자상품 개발 및 판매 단계에서의 소비자보호 실효성 제고 방안'을 주제로 토론회를 개최하였음
 - 토론회에는 공동주최자인 김승원, 김현정 의원과 이찬진 금감원장을 비롯하여 금투업계를 대표하여 서유석 금투협회장이 참석하였으며,
 - 시민·소비자단체*, 학계·법조계, 금융회사 등 다양한 이해관계자들이 전문가 패널로 참석하여 금투상품 설계·판매 단계의 소비자보호 강화 방안에 대한 폭넓은 논의가 이루어졌음
- * 특히, 금번 토론회에는벨기에 펀드 피해자 대책위원회 대표도 패널로 참석하여 생생한 소비자의 의견을 전달하였음



「금융소비자보호 토론회(1차, 금투상품)」 개요

- ☑ 주 제: 금융투자상품 설계·판매 단계의 소비자보호 실효성 강화 방안
- ☑ 일 시: '25.11.13.(목) 14:30~16:30(2h)
- ☑ 장 소: 금융감독원 9층 대회의실
- ☑ 참석자: [주관기관] 정무위 김승원, 김현정 의원 이찬진 금융위원장, 금소처장, 소비자보호 담당 부원장보
[주관기관외] 서유석 금투협회장 및시민·소비자단체, 학계·연구기관·법조계, 업계 등 전문가 패널

| 시간 | 행사 내용 |
|------------------------|--|
| 1부:사전행사 14:30~14:45 | 【개회사】 이찬진 금융감독원장 【축사】 김승원, 김현정 의원, 서유석 금융투자협회장 |
| 2부:주제발표 14:45~15:30 | ▶ ① 해외 부동산펀드 피해사례와 판매과정에서의 문제점(15분) ☞ 금융감독원 김세모 분쟁조정3국장 ▶ ② 금투상품 설계·판매 단계에서의 책임성 강화 방안(15분) ☞ 금융감독원 박시문 자산운용감독국장 ▶ ③ 행동경제학을 활용한 금융상품 판매절차 개선 방안(15분) ☞ 서울대학교 최승주 교수 |
| 3부:종합토론 15:30~16:20 | ▶ 종합 토론 |
| 16:20~17:30 | 【마무리 발언 및 기념 사진 촬영】 |

III 참석자 발언요지

- ☐ 이날 참석한 최고 경영진들은 금융회사가 소비자의 신뢰를 되찾고, 지속가능한 성장을 하기 위해서는 소비자보호 거버넌스 강화가 선결되어야 한다는 데 인식을 같이하며,
 - 금번 간담회를 계기로 소비자보호 거버넌스 인프라를 확충하고 건전한 경영관행 및 조직문화 개선 등을 최고 경영진의 책임하에 속도감있게 추진하겠다고 언급
 - 또한, 소비자보호 조직의 인력·전문성 강화를 위한 제도적 지원과 소비자보호 우수회사에 대한 과감한 인센티브 부여 등을 건의
- ☐ 이찬진 원장은 이번 간담회에서 논의된 의견 및 건의사항을 충실히 검토하여 향후 소비자보호 업무에 적극 반영하겠다고 밝힘

Ⅲ 주제발표 주요 내용

▣ 발표① 해외 부동산펀드 피해사례와 판매과정에서의 문제점, 발표② 금융투자상품 설계·판매 단계에서의 책임성 강화 방안, 발표③ 행동경제학을 활용한 금융상품 판매절차 개선 방안에 대한 3가지 주제 발표가 있었음

● [발표①] 해외 부동산펀드 피해사례와 판매과정에서의 문제점

▶ 제기된 주요 문제점

- (적합성 원칙 위반) 판매 과정에서 투자성향의 변경 유도, 부적합확인서 악용, 위험등급 전산오류 등록 등
- (설명 의무 위반) 핵심위험에 대한 설명 누락·미흡, 상환 순위에 대한 설명 불충분, 손실발생 가능성을 단정적으로 낮게 설명 등
- (기타) 단기 실적 위주의 영업행위, 상품출시 이후 확정된 대출조건 미안내 등

▶ 개선 과제

- 투자성향 분석시 객관적 증빙 제시, 부적합확인서 악용 제한, 핵심설명서 기재사항 개선, 판매직원 이해상충 방지 등 필요

● [발표②] 금융투자상품 설계·판매 단계에서의 책임성 강화 방안

- (설계단계 사전관리 강화) 해외부동산 등 고위험펀드의 상품설계 과정에서 위험을 인식·측정·평가하는 내부관리체계 확립 → 준법·리스크 관리부서가 독립적 시각으로 펀드설계 검증
- (투자자 핵심위험 안내 강화) 투자자가 이해할 수 있도록 핵심위험을 명확·구체적으로 기술 → 블라인드 테스트 등을 통해 핵심위험 기재 표준안 마련
- (운용사 - 판매사간 위험 인수인계 체계 정비) 운용사는 주요 위험을 판매사에게 충분히 인수인계하고 판매사가 이를 명확히 전달하는지 감독

● [발표③] 행동경제학을 활용한 금융상품 판매절차 개선 방안

- ▶ **(개요)** 서울대 연구진은 행동경제학을 활용한 금융상품 판매절차 개선방안을 제안하고, 추가 설명서를 제공하는 시범사업(3종)을 통해 그 효과를 분석
 - [①안] 손익구조 도표 개선: 손실과 이익구조를 분리하고 손실 도표를 우선 표시
 - [②안] 유사 상품 정보 추가 제공: 동일한 위험등급이더라도 수익률이 높아질수록 손실 가능성이 높아지는 점이 나타나는 상품 비교표를 추가 제공
 - [③안] 원금 비보장을 강조하는 정보 추가 제공: 원금보존추구형 상품(DLB, ELB)과 원금 비보장(원금 100% 손실 가능) 상품을 비교
- ▶ **(시범사업 효과)** ①,③안을 추가 제공한 경우 분산투자를 유도하고, 만 65세 이상은 상대적으로 안전한 상품을 선택토록 하는 효과가 나타남(②안 분석중)
- ▶ **(시사점)** 행동경제학을 활용하여(넛지 방식) 금융상품 정보제공 방식을 섬세하게 개선함으로써 소비자의 현명한 선택을 유도하는 대안적 규제를 제시

4

금융소비자보호 중심의 금융감독 전환을 위한 금융소비자보호 토론회 개최(제2차) ('25.11월)

I 토론회 개요

- 금융감독원(원장 이찬진)은 금융상품의 설계·판매 등 전 과정에 걸친 사전예방적 소비자보호 체계를 강화하고, 소비자보호 중심의 금융감독 전환을 위해 다양한 쇄신방안을 추진중
 - 이러한 노력의 일환으로 국회와 공동으로 “금융소비자보호 강화를 위한 토론회”를 연속 개최하여 현장의 목소리를 감독업무에 반영할 예정

▶ 소비자보호 토론회 개최일정: ^{1차}ELS, 해외 부동산 펀드 등 금융투자상품(11/13), ^{2차}실손보험 등 보험상품(11/18), ^{3차}민생침해금융범죄 예방 및 구제(11/27)

- 그 두번째 순서로, '25.11.18.(화) 국회 정무위 박찬대, 김남근, 김재섭 의원과 공동으로 ‘과잉의료 및 분쟁 예방을 위한 실손보험 개선방안’을 주제로 토론회를 개최하였음

- 이번 토론회는 실손보험 관련 분쟁현황과 주요 발생원인 및 과잉 의료 이용에 따른 건강보험 재정 누수 등 문제점을 진단하고,
 - 공·사보험 연계, 금융소비자 보호를 위한 구체적 개선방안 등을 모색하고자 마련하였음
- 토론회에는 그간 실손보험에 대한 지속적인 문제제기와 개선을 주문해 주신 박찬대·김남근·김재섭 의원분 아니라 시민·소비자단체, 학계·연구원, 의료·보험업계 등 각 분야의 전문가 패널이 함께하였고,
- ‘과잉의료 및 분쟁 예방을 위한 실손보험 개선방안’과 관련한 3개 주제 발표에 이어 전문가 패널 간 종합토론 순으로 진행되었음

「제2차 금융소비자보호 토론회」 개요

- ☑ 주 제 : 과잉의료 및 분쟁 예방을 위한 실손보험 개선방안
- ☑ 일 시 : '25.11.18.(화) 14:30~16:30
- ☑ 장 소 : 금융감독원 대회의실(9F)
- ☑ 참석자 : [금감원] 이찬진 금감원장, 금융소비자보호처장, 소비자보호 담당 부원장보
[국회] 박찬대·김남근·김재섭 의원, [소비자·업계 등]전문가 패널

| 시간 | 행사 내용 |
|------------------------|--|
| 1부:사전행사 14:30~14:50 | 【개회사】 이찬진 금융감독원장 【축 사】 박찬대·김남근·김재섭 의원 【기념 사진 촬영】 |
| 2부:주제발표 14:45~15:30 | ▶ ① 실손보험 분쟁현황 및 문제점 ☞ 금융감독원 유명신 팀장 ▶ ② 공·사보험 지속가능성 제고 등을 위한 상호 연계방안 ☞ 중앙대 법학전문대학원 김소연 교수 ▶ ③ 소비자 보호를 위한 실손보험 감독 개선방안 ☞ 금융감독원 전현욱 팀장 |
| 3부:종합토론 15:35~16:25 | ▶ 종합 토론 |
| 16:25~16:30 | 【마무리 발언】 |

II 주제발표 주요 내용

- 발표①실손보험 분쟁현황 및 문제점, 발표②공·사보험 지속가능성 제고 등을 위한 상호 연계방안, 발표③소비자 보호를 위한 실손보험 감독 개선방안에 대한 3가지 주제 발표가 있었음

● [발표①] 실손보험 분쟁현황 및 문제점

- (실손보험 분쟁현황) 최근 3년 평균 연간 7,500건 이상 실손분쟁이 발생하고, '24년 중 도수치료·백내장·무릎주사 등 3대 실손분쟁이 전체의 53%를 차지
- (주요 분쟁발생 원인) 병원치료가 순전히 우연한 사고에 해당한다고 보기 곤란(예 : 도수치료 등), 실손약관 규정이 포괄적이어서 해석과 관련한 분쟁 다발
- (실손분쟁 주요 문제점) 비급여 진료 비용의 가격편차 심화, 도덕적 해이(의료계·브로커·소비자) → 보험시장 왜곡(상위 9% 계약자가 약 80% 보험금 수령), 의료시장 왜곡(필수의료 분야에 비해 비급여 진료 많은 분야 쏠림 현상)
- (실손보험 분쟁조정외의 어려움) 치료필요성 관련 쟁점(주치의 vs 자문의), 신의료기술 관련 분쟁 지속 발생(예 : 무릎주사, 신경성형술)

● [발표②] 공·사보험 지속가능성 제고 등을 위한 상호 연계방안

- ▶ (현황 및 문제점) 국민건강보험 등 공보험과 실손보험 등 사보험 제도가 분리 운영됨에 따라, 보험금 중복지급, 과잉 비급여 등이 발생하며 공·사보험 재정 누수 누적
 - ➔ 구조적 문제 해결을 위한 법적·제도적 방안을 모색할 필요
- ▶ (개선방안) 정보 연계 인프라 마련 및 비급여 관리체계 개선 필요
 - ① (정보연계 인프라 마련) 건보법·보험업법 등에 공·사보험 정보연계를 위한 법적 근거 마련, 관계부처 간 공동 실태조사 실시, 신용정보원 시스템 활용 등
 - ② (비급여 관리체계) 진료 전 비급여 정보 안내 강화, 비급여 보험금 청구 데이터 공공분석 기반 마련, 표준화된 비급여 적정성 검토기준 수립

● [발표③] 소비자 보호를 위한 실손보험 감독 개선방안

- ▶ (개요) 실손보험은 실제 부담한 의료비를 보장하는 상품 특성 상 보험금 미지급에 따른 소비자 피해 및 분쟁이 다수 발생하고 있으며, 건강보험, 의료체계 등 다양한 사회문제로 파생
 - ➔ 소비자 보호 및 시장왜곡 방지를 위해 종합적 고려와 대책 마련 필요
- ▶ (개선방안) 보상안내 강화 및 상품구조·지급관행 개선
 - ① (보상안내 강화) 주요 비급여 등 분쟁 빈발사례 안내, 사전상담 창구 마련
 - ② (상품구조 개선) 중증·보편적의료비 보장 중심으로 상품구조 전환
 - ③ (지급관행 개선) 의료자문 제도 개선 및 보험사기 조사 강화

5

금융소비자보호 중심의 금융감독 전환을 위한 금융소비자보호 토론회 개최(제3차) ('25.11월)

I

토론회 개요

- 금융감독원(원장 이찬진)은 금융상품의 설계·판매 등 전 과정에 걸친 사전예방적 소비자보호 체계를 강화하고, 금융소비자보호 중심의 금융감독 전환을 위해 다양한 새싹방안을 추진중
 - 그러한 노력의 일환으로 국회와 공동으로 “금융소비자보호 강화를 위한 토론회”를 연속 개최하여 현장의 목소리를 감독업무에 반영할 예정

▶ 소비자보호 토론회 개최일정: ^{1차}해외의 부동산 펀드, ELS 등 금융투자상품(11/13), ^{2차}실손보험 등 보험상품(11/18), ^{3차}[민생침해금융범죄 예방 및 구제](#)(11/27)

- 그 세번째 순서로, '25.11.27.(목) 국회 정무위 유명하, 한창민, 허영 의원(가나다 順)과 공동으로 ‘불법사금융 피해 근절 및 상거래채권 관리 강화 방안’을 주제로 토론회를 개최하였음
 - 이번 토론회는 불법사금융 실제 피해 및 수사 사례, 시민사회의 제언 등을 통해 불법사금융 피해 현황과 문제점을 진단하는 한편
 - 불법사금융 근절과 실질적인 피해자 구제 방안을 모색하고 렌탈 등 상거래 채권에 대한 불법추심 관리방안 등을 논의하고자 마련하였음
 - 토론회에는 최일선에서 불법사금융 피해예방·구제, 수사·단속 등을 담당하는 유관기관뿐 아니라 실제 불법사금융 피해자, 소비자단체, 학계 등 각 분야의 전문가 패널이 참석하였고,
 - ‘불법사금융 피해 근절 및 상거래채권 관리 방안’과 관련한 3개 주제 발표에 이어 전문가 패널 간 종합토론 순으로 진행되었음
- ※ 유명하·한창민·허영 의원은 국회 본회의 일정으로 서면 의견 발표

「제3차 금융소비자보호 토론회」 개요

- ☑ 주 제: 불법사금융 피해 근절 및 상거래채권 관리 강화 방안
- ☑ 일 시: '25.11.27.(목) 14:30~16:30(2h)
- ☑ 장 소: 금융감독원 9층 대회의실
- ☑ 참석자: [금감원] 이찬진 금감원장, 금융소비자보호처장, 민생금융 담당 부원장보
 [유관기관] 대한법률구조공단, 경기복지재단, 경찰청, 서민금융진흥원
 [소비자·학계 등] 실제 불법사금융 피해자, 연구원 등 패널

| 시간 | 행사 내용 |
|------------------------|--|
| 1부:사전행사 14:30~14:45 | 【개 회 사】 이찬진 금융감독원장 【인사말씀】 유영하·한창민·허영 의원 김영진 대한법률구조공단 이사장, 이용빈 경기복지재단 대표 |
| 2부:주제발표 14:45~15:30 | ▶ ① 최근 불법사금융 동향 및 범죄 수사사례(15분) ☞ 경찰청 국가수사본부 유지훈 경정 ▶ ② 렌탈채권 등 상거래 채권 관리 강화방안(15분) ☞ 금융감독원 신동호 서민금융보호국 서민금융보호총괄팀장 ▶ ③ 불법사금융 대응방안(15분) ☞ 금융감독원 윤동진 민생침해대응총괄국 민생침해대응총괄팀장 |
| 3부:종합토론 15:30~16:20 | ▶ 종합 토론 |
| 16:20~16:30 | 【마무리 발언 및 기념 사진 촬영】 |



II 주제발표 주요 내용

■ 발표① 최근 불법사금융 동향 및 범죄 수사사례, 발표② 렌탈채권 등 상거래 채권 관리 강화 방안, 발표③ 불법사금융 대응방안에 대한 3가지 주제 발표가 있었음

● [발표①] 최근 불법사금융 동향 및 범죄 수사사례

▶ **(불법사금융 동향)** 불법사금융업자가 SNS를 활용한 비대면·온라인 영업으로 불특정 다수의 국민들에게 쉽게 접근하면서 범죄 피해가 지속 증가*

* '25.1월~10월중 불법사금융 단속 검거건수 3,043건(전년 동기 1,663건 대비 83% ↑), 검거인원 3,834명(전년 동기 2,994명 대비 28% ↑)

▶ **(우수 수사사례)** 피의자 체포 및 현장 압수수색을 통해 불법사금융 조직 적발

① **(경기남부청)** 연 최고 70,000% 이자로 총 19억원을 수취하고, SNS 영상유포 등으로 불법추심→'25.10월 29명 송치(4명 구속), 5억 3,000만원 추징 보전

② **(강원청)** 연 최고 24,300% 이자로 총 22억원을 대부하고, 전화·문자 등으로 불법추심 → '25.10월 46명 송치(12명 구속), 5억 700만원 추징 보전

▶ **(개선 과제)** 전화, SNS 등 비대면 범행수단에 대한 신속한 차단을 추진

→ ①전화번호 이용중지 요청 주체를 경찰청장에서 수사기관의 장으로 확대하고, ②SNS계정을 이용중지 대상에 포함하는 등 전기통신사업법 개정 등 추진

● [발표②] 렌탈채권 등 상거래 채권 관리 강화방안

▶ **(배경)** 렌탈시장 확대로 상거래채권 규모가 증가하고 있고, 국회 등으로부터 상거래채권 불법추심 이슈* 제기 등 등 채권 관리 강화 필요성 제기

* 상거래채권은 라이선스 규제가 없어 일반법인 등도 양수하여 추심이 가능한 실정

▶ **(개선 과제)** ①렌탈채권 추심실태 파악 및 채무자 재기 지원 등을 위한 「렌탈채권 관리감독 TF(가칭)」 구성 추진 ②채권추심회사 등에 대한 렌탈채권 추심 관련 점검

① **(통합 TF 추진)** 렌탈채권 추심 관련 금융권·비금융권 차원의 통합 방안 마련 추진

- 렌탈회사 등에 대한 렌탈채권 추심 관련 실태 파악 및 채권추심 규제의 非금융권역 적용 방안 마련 검토

- 주요 렌탈회사 대상 소액·장기연체 렌탈채권 추심·매각 제한 및 자체 채무조정을 유도

② **(현장 점검)** 채권추심회사 및 대부업체 현장 점검시, 렌탈채권 추심 업무 관련 내부통제 및 업무처리 적정성 점검

● [발표③] 불법사금융 대응방안

- ▶ (개요) 금감원의 역할이 주로 수사의뢰에 집중되어 불법사금융업자·피해자가 체감할 수 있는 적극적인 대응이 부족하다는 지적이 제기됨
- ▶ (개선방안) 불법사금융 피해에 공감하고, 민생을 보호하는 최전선에서, “불법사금융과의 전쟁”을 통해 뿌리 뽑는 강력한 단속 및 실질적인 피해구제 추진

① (불법사금융업자에 대한 강력한 단속 추진)

- [금감원 민생범죄 특별사법경찰 추진] 직접 수사·범죄수익 환수 등 단속을 강화할 수 있도록 금감원 민생범죄 특별사법경찰 도입 추진
- [수사의뢰 실효성 제고] 전국 지역별 불법사금융 수사 전담 경찰서를 지정·모집하고, 해당 지역에서 발생하는 피해신고를 전담조직에 수사의뢰

② (피해자가 체감가능한 실질적 피해구제)

- [불법사금융 신고센터 기능 확대] 인력 보강을 통해 상담직원이 불법추심업자에게 직접 채무종결을 요구하는 등 실효적 지원 강화
- [불법 대부계약 무효 확인서 발급] 반사회적 불법대부계약에 해당하는 경우 금감원 명의의 무효 확인서*를 발급하여 불법사금융업자에게 통보

* (예) '25.7.22. 개정 대부업법에 따라 연이율 60%를 초과하는 대출은 상환의무가 없으므로, 원금과 이자를 회수할 수 없음을 통보

③ (불법사금융 피해 사전예방적 조치 강화)

- [맞춤형 홍보] 취약계층의 접근성이 높은 SNS를 중심으로 맞춤형 홍보 강화
- [전화번호 신속차단] 전화번호 이용중지까지 소요되는 시간을 단축하고, 전화번호 사전 차단 시스템(대표킬러 시스템*) 도입 등 신속 차단 추진

* 대표폰에 2~3초마다 전화를 걸어 통화불가 상태로 만들어, 피해자에게 접근을 방지하는 시스템

다

소비자보호 제도개선



[공통]

1 더 많은 소비자들이 안심하고 금융거래를 할 수 있도록 안심차단서비스 편의성을 대폭 개선('25.5월)

I 안심차단 서비스 개요

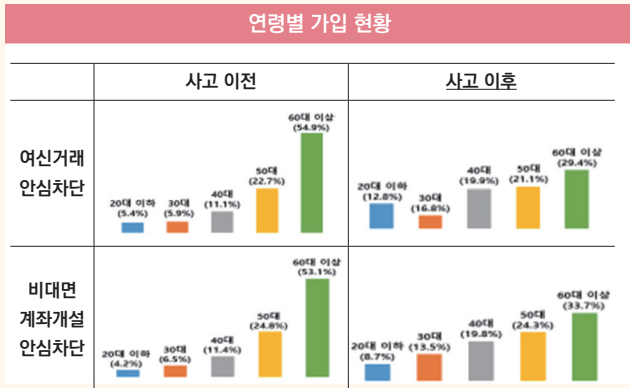
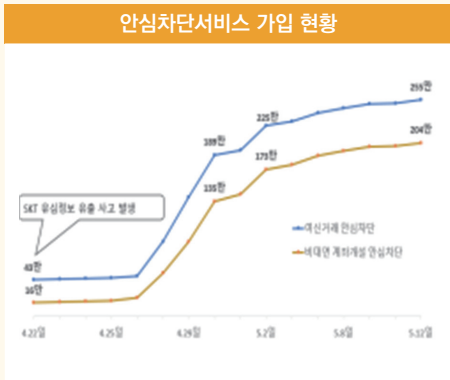
□ '2025.5.12일 기준 여신거래 및 비대면 계좌개설 안심차단서비스 누적 가입자 수는 각각 총 255만명, 204만명*으로 안심차단서비스에 대한 소비자들의 관심이 높아지고 있음

- 특히 SKT 해킹사고 이후(4.22.~5.12.) 여신거래 및 비대면 계좌개설 안심차단 서비스 가입자수가 각각 212만명, 188만명으로 증가
- 이는 청장년층의 명의도용 등에 따른 보이스피싱 피해 우려에 대한 경각심이 높아졌기 때문인 것으로 보임

* 약 147만명은 여신거래와 비대면 계좌개설 안심차단서비스를 모두 가입하여 이용

※ 안심차단 서비스 개요

- ① (여신거래 안심차단) 신용대출, 카드론, 신용카드 발급, 할부금융, 예·적금 담보대출 등 개인 명의의 비대면 여신거래를 차단('24.8.23일)
- ② (비대면 계좌개설 안심차단) 범죄조직의 수익의 통로로 사용될 수 있는 대포통장 개설로 인한 피해 방지를 위해 비대면 계좌개설을 차단('25.3.12일)

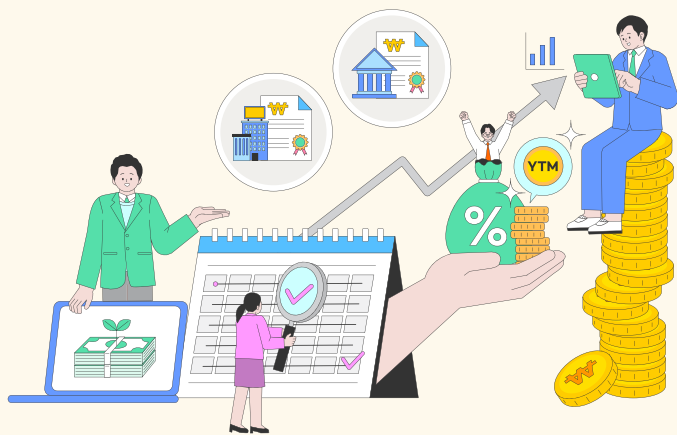


II 안심차단 서비스 개선의 주요 내용

- 최근 안심차단 서비스 수요가 증가함에 따라 금융당국은 서비스 시행 이후 소비자의 제도 개선 의견 등을 종합적으로 반영하여 안심차단 이용 편의성 및 접근성 제고를 위해 다음과 같이 제도를 개선함
 - 우선, 여신거래 안심차단 서비스 신청시 신용카드 신규 발급 항목이 차단항목의 필수사항이 아닌 선택사항으로 변경*됨
 - * 기존 가입자도 선택사항으로 변경 가능
 - 기존에는 여신거래 안심차단서비스 가입시 신용대출, 담보대출, 신용카드 신규 발급, 카드로 등 모든 여신거래를 일괄 차단하기 때문에 일상에서 널리 사용하는 신용카드 신규 발급이 제한되어 서비스 가입시 불편을 겪는 소비자들이 많았음
 - 금번 개선으로 소비자가 신용카드 신규 발급의 차단 여부를 직접 선택(Opt-out)할 수 있게 되어 이용의 편의성이 높아질 것으로 기대됨
 - 둘째, 본인뿐만 아니라 가족*도 안심차단서비스(여신거래, 비대면계좌개설)를 신청하고 해제할 수 있게 됨
 - * 대리 신청이 가능한 가족의 범위 : 배우자 및 배우자의 부모, 직계존비속, 외조부모, 외손자, 사위, 며느리
 - 현재 안심차단서비스는 거래중인 금융회사 영업점을 방문하거나 모바일 은행앱 등을 통해서 신청할 수 있음
 - 다만, 거동이 불편한 고령층 등은 직접 영업점을 방문하거나 모바일 이용이 익숙하지 않아 신청에 어려움을 겪는 경우가 종종 있었음. 이에 위임받은 가족도 서비스를 신청·해제할 수 있게 제도를 개선해달라는 의견이 다수 제기됨.
 - 안심차단서비스 신청 주체가 위임받은 가족까지 확대됨에 따라 서비스 이용이 한층 용이해질 것으로 보임

- 마지막으로, 농협조합 등 상호금융권에서도 모바일 앱을 통한 비대면 신청이 가능해질 예정임.
 - 상호금융권을 주로 이용하는 소비자들도 모바일로 손쉽게 신청할 수 있도록 서비스 접근성이 개선된다.
 - * 농협조합(5월말 예정), 새마을금고 등 순차적으로 확대

- 이번 제도 개선을 통해 더 많은 소비자들이 안심차단서비스를 이용하여 보이스피싱 피해를 예방할 수 있게 될 것으로 기대되며, 향후에도 금융당국은 금융권과 함께 운영현황을 지속 점검하여 보완해 나갈 예정임



2 「비대면 금융사고 책임분담기준」을 개선하여 무단이체 피해를 입은 금융소비자를 보다 두텁게 보호 ('25.5월)

I 제도 안내

■ **(신청대상)** 보이스피싱·스미싱 등을 통해 ①개인정보가 유출되어 ②제3자에 의해 본인 계좌에서 자금 이체, 대출 실행 또는 카드 사용 등 ③금전 피해*가 발생하였을 때 자율배상 신청이 가능

* 은행은 '24.1.1. 이후, 은행을 제외한 제2금융권†은 '25.1.1. 이후 발생분

(† 증권사, 저축은행, 농·수·신협 단위조합 및 새마을금고, 보험사(생·손보), 카드사, 캐피탈사, 우체국)

● 자녀(가족) 사칭 문자, 가짜 모바일 부고장 등을 클릭하여 휴대전화에 악성앱이 설치되고, 제3자가 악성앱을 통해 탈취한 개인정보를 이용*하여 피해자의 예금을 무단이체하는 사례가 대표적

* 알뜰폰을 무단 개통하여 피해자의 휴대전화가 불통된 상황에서 알뜰폰으로 피해자 명의의 금융앱에 가입(또는 로그인)하여 금전을 탈취하는 경우가 다수

● 다만, 제3자가 아닌 본인이 직접 이체한 경우, 가족 또는 지인에 의한 거래, 중고 사기나 로맨스 스캠 등은 배상 대상에서 제외

■ **(배상금액)** 배상금액은 전체 피해금액中 「통신사기피해환급법」상 피해환급금*을 제외한 금액을 대상으로 금융회사의 사고 예방노력**과 소비자(고객)의 과실 정도***를 종합적으로 고려하여 결정

* 보이스피싱 피해에 대해 금융회사에 지급정지 신청 후 채권소멸절차를 거쳐 환급받은 금액

** 이상거래탐지시스템(FDS)의 운영, 본인 확인 및 거래 차단 등 사고 예방활동 평가

*** 신분증, 휴대전화, 비밀번호 등의 관리 소홀로 인한 유출 여부 등

II 제도 운영 실적 및 평가

■ '24.1월~'25.4월 기간중 은행권은 총 41건, 1억 6,891만원(피해액의 18% 수준)을 배상

- 은행별로 유사사건에 대한 배상결정 수준, FDS 고도화 실적, 처리기간 등에 편차가 큰 것으로 파악됨

■ **(상담, 신청 및 배상 건수)** '24.1월~'25.4월 기간중 은행권의 배상 상담은 2,244건, 배상 신청은 총 433건

- 배상 신청건 중 책임분담제 심사 대상은 183건*이었으며, 심사가 완료된 109건 중 41건을 배상**
 - * 433건중 250건은 피해자 직접 이체, 로맨스 스캠, 중고 사기 등으로 심사대상에서 제외
 - **나머지 68건은 소비자의 중대한 과실 등으로 은행이 책임분담 않는 것으로 결정

■ **(배상 금액 및 처리기간)** 배상 완료 41건에 대해 총 1억 6,891만원*, 1건당 평균 412만원의 배상금이 지급되었으며, 배상까지 평균 116일이 소요

- * 동 배상액은 피해금액(9억 8,122만원: 「통신사기피해환급법」상 피해환급금을 제외한 금액)의 18% 수준, 최고 배상액은 6,306만원

※ 제2금융권은 '25.1~4월중 배상 상담 402건, 신청 57건이었으며, 심사 완료 3건 중 1건을 배상 (신용카드사, 피해금액 100만원, 배상액 35만원)함

■ **(개선 필요사항)** 유사한 사고패턴에도 불구하고 책임분담기준을 실제 적용하는 과정에서 은행별로 편차가 큰 것으로 나타남

- 은행별로 FDS 고도화 실적이나 사고 발생 이후 대응조치 정도가 부족한 점이 있는데도 실제 책임분담시 적정하게 반영하지 않거나,
- 처리기간이 평균 처리기간에 비해 장기간(최대 307일) 소요되는 사례도 있었음

Ⅲ 제도 개선 방안

□ 은행권과 함께 적극적인 책임 분담과 사고 예방 노력 촉진에 중점을 둔 개선방안을 마련하여 3분기 중 시행할 예정

* 최고소비자보호책임자(CCO) 간담회(4.29.)를 통해 적극적인 책임분담 필요성에 대한 공감대를 형성하고 제도개선 방향 등을 논의

● 이를 통해 보이스피싱·스미싱으로 무단이체 등 피해를 입은 금융소비자를 더욱 두텁게 보호할 수 있을 것으로 기대

1 책임분담기준 개선

□ 금융회사가 배상책임 판단시 FDS(이상거래탐지시스템) 고도화 및 대응조치의 미흡사항을 객관적으로 반영하도록 책임분담기준을 개선

● 또한 사고 예방을 위한 본인인증 강화를 위해 안면·생체인식, 신분증 원·사본 및 진위 여부 판별시스템 도입 등에 대해 관련 금융업권과 수시로 협의하고 필요한 사항을 적극 지원 예정

2 표준처리기한 신설

□ 금융회사와 협의하여 표준처리기간을 설정함으로써 배상 결정이 신속하게 이루어지도록 노력

3 제도 홍보 강화

□ 「비대면 금융사고 책임분담기준」이 길고 어렵다는 지적을 고려하여 보다 쉽고 짧은 약칭*을 마련해 다양한 채널**로 홍보

* 약칭(안) : '무단이체 책임분담제' ** 금융감독원 및 업권별 협회 홈페이지 등

● 또한 금융회사의 모바일 등 비대면 배상신청 채널 확대를 유도하여 배상신청의 편의성을 제고

3

불법금융광고와 불법투자권유로부터 안전한 온라인 플랫폼 이용 환경을 조성 ('25.5월)

I 추진배경

- 포털·SNS 등 온라인 플랫폼의 이용자 수 및 영향력이 확대되면서 불법업자들이 온라인 공간을 불법금융광고 등의 주요 유통경로로 악용하여 금융소비자들을 유인한 후 투자금을 편취하는 사례가 급증함
 - 정보통신망의 발달로 불법금융광고 등이 플랫폼을 통해 빠르게 전파되고 금융사기 피해규모도 확대되고 있으나, 이를 유통하는 온라인 플랫폼에 관리책임을 부과하는 법적·제도적 장치는 미흡*한 상황
 - * 「정보통신망법」 제44조의4(자율규제)에 의하면 정보통신서비스 제공자단체는 청소년 유해정보 및 동 법 제44조의7에 따른 불법정보가 정보통신망에 유통되지 않도록 모니터링 등 자율규제 가이드라인을 정하여 시행할 수 있다.
- 금융감독원은 소비자 피해를 예방하고자 주요 온라인 플랫폼과 협력체계를 구축하여 불법금융광고, 불법리딩방을 차단·신고하는 자율규제를 '24.8월부터 도입하였고, 도입 이후 상당한 성과가 있음을 확인

II 온라인 플랫폼의 자율규제 도입 현황 및 성과

1 국내 온라인 플랫폼 “카카오”

- **【주요내용】** '24.8.14. 카카오는 「자본시장법 개정·시행에 따른 유사투자자문업자의 양방향 소통 채널 금지 및 채팅방을 통한 불법 리딩방 운영 금지 규제와 「금융회사 임직원 등의 사칭·사기 행위 금지를 위한 ‘페이크시그널’을 도입
- **【제재조치】** 이용자 신고로 금지 행위가 확인될 경우 계정 관리자의 채팅방 서비스 이용 제한 등 조치
- **【도입성과】** 도입 이후, '25.6월말까지 「불법리딩방 內 부정 사용으로 적발된 5.2만건의 계정에 대해 이용 제한 조치를 하였고 「사칭·사기 행위의 경우 AI 기반의 ‘페이크시그널’ 도입 효과로 직전 동기대비 9.1만건(13.0만 건 → 22.1만 건) 증가한 22.1만 건에 대해 이용 제한 조치

□ **(도입현황)** 카카오는 불법업자의 불법투자권유 근절을 위해 **채팅방 내 양방향 소통* (댓글)** 등 불법행위 규제와

* 불법리딩방 가입을 통해 자금편취를 목적으로 불법투자권유 및 사설 트레이딩 시스템(HTS, MTS 등) 설치·이용을 유도

- **AI기반 '사칭 의심 프로필 탐지 및 알람 시스템(페이크시그널)'**을 도입하여 **사칭·사기 등 불법행위**로 인한 금융소비자 피해를 **사전 예방**

[참고] 페이크시그널 예시



※ 카카오의 '안티어뷰징 시스템'에 인공지능(AI) 및 머신러닝 등의 기술을 결합해 카카오톡 프로필 정보와 계정 및 사용이력 등을 분석하고 사칭 가능성이 높은 프로필을 자동으로 탐지하여, 의심계정 프로필 이미지에 경고 표시를 노출하거나 팝업 표시

□ **(도입성과)** '24.8.14. 도입 이후, **카카오 플랫폼 내에서 양방향 소통 행위** 등으로 적발된 불법 리딩방 운영 계정 5.2만건에 대해 이용 제한 조치가 이루어지고

- **금융사 임직원 등의 사칭 행위**의 경우 AI기반의 고도화 프로그램(페이크시그널) 도입 효과로 직전 동기 대비 9.1만건* 증가한 22.1만 건에 대해 이용 제한 조치가 완료되는 등 자율규제 도입이 채팅방을 통한 불법투자권유 및 사칭·사기 행위 차단에 크게 기여한 것으로 확인

* '24년 하반기 ~ '25년 상반기 제재건수는 220,734건으로 직전 동기('23년 하반기 ~ '24년 상반기) 130,183건 대비 90,551건 증가(69.6% ↑)

2 국외 온라인 플랫폼 “구글”

- **【주요내용】** '24.11.7. 구글은 인증된 광고주만이 금융서비스(상품) 광고를 할 수 있도록 '금융서비스 인증(Financial Services Verification, FSV)' 절차를 도입
- **【조치효과】** 미인증 광고주의 불법투자광고를 원천적으로 사전 차단
- **【도입성과】** 도입 이후, 첫 6개월 동안 월평균 이용자 신고 건수가 50% 감소

■ **(도입현황)** 구글은 국내에서 영업하는 국외 온라인 플랫폼 최초로 '금융서비스 인증(FSV)' 절차를 도입하여 미인증 광고주의 유튜브, 검색 등 구글 플랫폼에서의 **금융서비스(상품) 불법광고 집행**을 규제

- □ 금융서비스(상품)를 광고하려는 자 또는 □ 비금융업을 영위하면서 금융서비스를 필요로 하는 고객에게 광고하려는 자*는 이를 게재하기에 앞서 구글의 사전 인증을 받아야 함

* (예시) 자동차 금융 및 보험을 홍보하는 자동차 광고주

[참고] 구글의 '금융서비스 인증대상 및 방식' 등

- 금융서비스 광고를 하려는 광고주가 광고주 정보(회사명, 주소, 이메일 등)를 구글에 제공하면 금융감독원이 제공하는 금융회사 정보(제도권 금융회사 조회)와 비교
- 비금융 광고주가 사업의 세부정보, 광고대상 사이트, 광고게재 사유 등을 제공하면 구글은 금융서비스를 필요로 하는 고객에게 해당 광고의 제공이 적절한지 여부를 심사

■ **(도입성과)** '24.11.7. '금융서비스 인증(FSV)' 절차의 국내 도입 이후, 첫 6개월 동안 불법금융광고에 대한 월평균 이용자 신고 건수가 50% 감소하는 등 자율규제 도입이 불법금융광고의 사전 차단에 크게 기여한 것으로 확인

4

금융권 숨은 금융자산 현황 및 향후 계획('25.9월)

I 숨은 금융자산 현황

□ 금융당국 및 금융권은 금융소비자가 ‘숨은 금융자산’을 손쉽게 조회하고 찾아갈 수 있도록 조회서비스 제공, 캠페인 등 지속 추진

* 금융소비자가 오랫동안 잊어버리고 찾아가지 않은 금융자산으로 휴면금융자산, 장기미거래 금융자산, 미사용 카드포인트로 구분

● 그러나, 아직도 금융소비자가 찾아가지 않은 숨은 금융자산은 약 18.4조원으로 보다 많은 숨은 금융자산이 금융소비자에게 환급될 수 있도록 금융권의 적극적인 노력이 필요한 상황

금융권 숨은 금융자산 현황

(단위 : 조원)

| 구분 | '21년말 | '22년말 | '23년말 | '24년말 | '25.6월말 |
|--------------------------|-------|-------|-------|-------|---------|
| 총 계 | 15.9 | 16.3 | 18.0 | 18.4 | 18.4 |
| 휴면금융자산 ¹⁾ | 1.4 | 1.5 | 1.6 | 1.4 | 1.4 |
| 장기미거래 금융자산 ²⁾ | 12.0 | 12.1 | 13.8 | 14.2 | 14.1 |
| 미사용 카드포인트 | 2.5 | 2.6 | 2.7 | 2.8 | 2.9 |

1) 법규상 소멸시효(5년)가 완성된 예·적금 등

2) 3년 이상 거래가 발생하지 않은 예·적금 등

[참고] 구글의 ‘금융서비스 인증대상 및 방식’ 등

√(조회서비스) 금융소비자정보포털 “파인(fine.fss.or.kr) - 내계좌 통합조회 및 관리” 또는 “계좌정보통합관리 서비스(payinfo.or.kr)”, “앱(어카운트인포)”

√(캠페인실적) 그간 「숨은 금융자산 찾아주기 캠페인」을 통해 약 4.9조원* 환급

* ('19년) 1.4조원, ('22년) 1.5조원, ('23년) 2.0조원

II 금융권 휴면금융자산 환급률

□ 금융회사(70개사)*의 환급률(계좌수기준)은 평균 28.9%로 업권별 편차를 보이나,

* 금융소비자보호 실태평가 대상회사 중 업권특성상 휴면금융자산이 발생하지 않는 비카드 여신전문금융사, 휴면금융자산 미발생 회사를 제외한 70개사 대상

● 동일업권 내에서도 휴면금융자산에 대한 관리노력 수준 등에 따라 큰 폭의 차이를 보이고 있습니다.

□ 금융회사(70개사)의 최근 3년간('22년~'24년) 휴면금융자산 환급률(계좌수 기준)은 평균 28.9% 수준

■ 환급률(계좌수)=당기중 환급계좌수÷(전기말 휴면자산 계좌수+신규 휴면자산 계좌수)

- (업권별) 카드사(78.7%), 손보사(44.1%), 생보사(39.4%), 증권사(20.9%), 은행(8.1%), 저축은행(4.3%) 순이며 이는 주로 업권별 특성 등에 기인

최근 3년간 금융권 환급률 현황(계좌수 기준)

| 구분 | 전체 | 은행 | 생보 | 손보 | 증권 | 카드 | 저축은행 |
|-----|-------|------|-------|-------|-------|-------|------|
| 환급률 | 28.9% | 8.1% | 39.4% | 44.1% | 20.9% | 78.7% | 4.3% |

환급률 관련 업권별 특성

- √(은행) 장기 적체된 휴면계좌가 많아 고객 접촉이 원활하지 않고, 계좌당 금액이 크지 않아 소비자도 환급에 다소 소극적
- √(보험) 계좌당 금액이 커서 소비자가 환급에 적극적
- √(카드) 고객의 소비활동과 연동되어 있어 사용촉진 등이 용이

- (회사별) 동일한 업권 내에서도 자체 관리노력 수준, 인프라 등에 따라 각 금융회사별 환급률의 편차가 큰 상황

금융회사별 환급률 현황(계좌수 기준)

| 권역 | 상위 3개사 환급률 | | | | | |
|------|---------------|----------------|----------------|--|--|--|
| 은행 | 광주은행 (26.2%) | 카카오뱅크 (15.4%) | 국민은행 (15.1%) | | | |
| 생보 | 동양생명 (54.2%) | 라이나생명 (52.9%) | AIA생명 (50.9%) | | | |
| 손보 | 삼성화재 (66.0%) | DB손보 (58.6%) | 현대해상 (50.8%) | | | |
| 증권 | 하나증권 (29.7%) | 대신증권 (29.6%) | 한국투자증권 (24.6%) | | | |
| 카드 | 신한카드 (84.4%) | KB국민카드 (83.9%) | 우리카드 (82.4%) | | | |
| 저축은행 | SBI저축 (11.3%) | NH저축 (7.9%) | 애뮤온저축 (5.3%) | | | |

- 영업점별 환급목표 설정 및 실적관리, 자체 캠페인 실시 등 지속적으로 관리노력을 기울이는 금융회사가 있는 반면,
- 일부 금융회사는 회사차원의 관리노력이 미흡하고, 비대면 환급신청 인프라가 미구축되어 있는 등 환급 편의성도 낮음

5

금융소비자보호 거버넌스 모범관행(Best Practice) ('25.9월)

I 이사회

① [기능] 소비자보호와 관련한 최고 의사결정기구로서 기능

- 소비자보호 내부통제체계의 구축 및 운영에 관한 기본방침을 정하고 소비자보호 경영전략 및 정책 등을 승인

【 세부 고려사항 】

- **소비자보호 경영전략 및 정책** : 단순히 소비자보호부서의 업무계획을 의미하는 것이 아니라 상품개발 · 영업 · 판매부서 등의 내부통제계획 등을 포괄하는 전사적인 소비자보호 전략 · 계획 등을 의미하며, 소비자보호전략 등의 중요성을 감안하여 기획 · 전략부서 등이 수립한 업무계획 등과는 별도의 안건으로 작성하여 CCO(또는 소비자보호부서장)가 직접 보고
- **이사회 내 소위원회 구성** : 필요시 소비자보호 강화를 위해 이사회 내에 소비자보호와 관련한 별도의 소위원회를 구성(사외이사 등 포함)

- 소비자보호 내부통제위원회 등 소비자보호 관련 사내위원회의 업무를 보고받는 등 업무 전반을 관리 · 감독

【 세부 고려사항 】

- **소비자보호와 관련한 사내위원회** : 소비자보호 내부통제위원회, 비예금상품위원회, 민원(분쟁) 관련 심의위원회, 상품개발(심사)위원회 등

【 유의사항 】

- **보고** : 단순히 사내위원회의 개최개요, “가” · “부” 등 결과를 서면으로 간략하게 보고받는 방식을 의미하지 않으며, 안건내용 및 회의록 등을 상세하게 보고받아야 함

② [구성] 회사의 규모 · 영업전략 및 소비자보호 관련 리스크 등을 감안하여 소비자보호 전문성*을 갖춘 이사를 이사회에 포함할 것을 고려**

*소비자보호 관련 학위 및 업무경험 등을 종합적으로 고려

** 예)신규 이사 선임시 이사회 역량평가표(Board Skills Matrix, BSM) 작성을 통해 이사회내 소비자보호 전문가의 이사 선임 필요성 여부를 평가

(「은행지주 · 은행의 지배구조에 관한 모범관행」('23.12월 금융감독원 발표) 참조)

II 소비자보호 내부통제위원회

1] **(개최방식)** 대표이사가 주재하는 대면회의를 최소한 반기별 1회 이상 개최하되, 필요시 분기별/수시 개최

- 서면회의는 불가피한 경우에만 실시하고 그 사유에 대한 증빙을 보관
- 회의안건은 최대한 자세하게 작성하고 위원들의 충분한 사전검토 시간 확보를 위해 사전 송부기한을 설정

【 세부 고려사항 】

- 불가피한 경우는 천재지변/전염병/해외 출장 등으로 위원 과반수가 부재한 상황 등 대면회의가 사실상 어려운 경우를 의미
- 안건은 주요 내용을 알 수 있을 정도로 자세히 작성해야 하며, 안건제목, 회의개요만으로는 자세하게 작성한 회의자료로 보기 어려움
- 위원들에게 안건을 최소 3일전에 사전송부

2] **(위원구성)** 대표이사(위원장), CCO, 사내임원 등 다양한 부문의 주요 임원으로 위원회를 구성

- 실효성 제고를 위해 CCO를 부위원장으로 하거나, 외부위원도 포함 가능
- 필요시 내부통제위원회에 부의할 안건을 심의하는 하부 실무협의회(위원장 : CCO)를 임원 또는 부서장급으로 구성하는 것을 고려

【 세부 고려사항 】

- 다양한 부문의 주요 임원에는 견제기능 강화를 위해 상근 감사 등을 포함할 수 있음
- 외부위원으로 소비자보호 관련 법률·학계전문가 등을 포함할 수 있음

3] **(의결)** 위원 과반수의 출석과 출석위원의 과반수로 의결하되, 성과보상체계 등 중요사항은 보다 엄격하게 설정 가능

【 세부 고려사항 】

- **중요사항**은 회사 경영상황에 맞게 자율적으로 설정하되, 임직원 **성과보상체계**에 대한 금융소비자 보호 측면에서의 평가는 반드시 포함
- 의결 요건을 보다 엄격하게 하기 위해 위원 **3분의 2 이상의 출석**과 출석위원 **3분의 2이상 찬성** 등을 고려할 수 있으며, KPI 등 중요사항은 **CCO에게 거부권(Veto)**을 부여하는 등의 방법도 가능함

④ **(후속조치)** 소비자보호부서가 내부통제위원회 의결사항에 대한 후속조치 이행상황을 전산시스템으로 관리

- 소비자보호부서에서 관련 부서의 이행 진행상황을 점검하고 그 경과를 소비자보호 내부통제위원회에 보고

【 세부 고려사항 】

- 전산시스템(※ ‘별표’-가.)으로 회의에 부의된 안건별로 **회의일시/후속조치/수행부서/완료기한(여부)/완료일/미완료 사유** 등을 관리할 수 있음

⑤ **(이사회 보고)** 소비자보호 내부통제위원회의 조정·의결사항은 반드시 이사회에 보고

- 특히, 임직원의 성과보상체계에 대한 소비자보호 측면에서의 평가는 대표이사(또는 CCO)가 직접 · 상세하게 보고

【 유의사항 】

- 소비자보호 내부통제위원회에서 **이사회 보고여부를 자의적으로 판단하여 보고를 누락*하지 않도록 유의**

* (예시) 중요한 안건을 단순 보고안건으로 처리한 후 이사회 보고 미실시

⑥ **(의사록)** 서면·녹취 등의 방식으로 상세하게 작성하여 5년간 보관

【 세부 고려사항 】

- 의사록은 안건, 경과요령, 그 결과, 반대하는 자와 반대이유, 위원간 세부적인 질의·응답사항 등을 상세하게 작성

III 소비자보호 담당임원(CCO)

1] **(선 임)** 이사회 의결을 통해 전문성이 있는 자를 임원으로 선임하고 임기를 최소한 2년 이상 보장

- 전문성은 금융기관 소비자보호 관련 업무경험, 금융 관련 전문학위(자격증) 등을 종합적으로 고려하여 판단
- CCO는 영업부서 견제 등 그 역할을 용이하게 수행할 수 있도록 상위직급 임원으로 임명

【 세부 고려사항 】

- 역량평가표(※ '별표'-나.)를 작성하여 CCO의 전문성 충족요건을 검토
- 임기를 짧게(1년) 보장하거나, 2년 이상 보장하였다더라도 조직개편·영업강화 등 비자발적인 사유로 타 보직으로 이동시키는 것은 실질적으로 임기를 보장하였다고 보기 어려움
- 상위직급 임원이란 소비자보호 내부통제위원회내 CCO의 서열측면에서 현실적으로 발언권이 제한되거나, 소비자보호 업무 추진에 있어 현업부서 견제 등이 제한되지 않는 직급의 임원을 의미

2] **(겸직금지)** 공정한 업무수행을 위해 이해상충적 직무 겸직은 금지하고, 소비자보호 업무 전담을 위해 타 계열사 임직원 및 소비자보호와 무관한 직무 등을 겸직하지 않도록 업무를 분장

【 겸직이 부적절한 직무 】

- 해상충적 직무의 예시로는 상품개발, 영업, 판매, 채권추심, 마케팅, 홍보 등이 있음
- 타 계열사 직무 : 동일 계열내 복수의 금융회사 CCO 등(다만 특정 금융회사의 CCO가 소속 계열 금융회사 전체의 소비자보호를 총괄하는 것은 가능)
- 소비자보호와 관련이 없는 직무의 예시로는 내부회계관리 등이 있음

3] **(권 한)** KPI 설계 등 소비자보호 핵심사안에 대해 배타적 사전합의권(veto)·개선요구권을 실질적으로 보장

【 세부 고려사항 】

- **배타적 합의권**은 CCO의 의견을 타부서에서 반영해야하는 의무가 내규에 명시되어야 하며, 단순히 타 부서에서 소비자보호 부서의 의견을 확인하여야 하거나 소비자보호부서의 단순한 개선건의권은 해당하지 않음
- CCO가 제시한 의견의 수용·불수용 여부 등 이력을 확인할 수 있는 전산시스템이 마련되어야 하며, 단순 문서처리를 위해 CCO의 합의결재를 받는 업무처리 방식은 실질적인 사전협의에 미해당

④ (성과평가) 독립적인 직무수행을 저해하는 요소 포함 금지

- 재무적 경영성과, 민원발생건수, 소비자보호 실태평가 결과 등을 CCO의 성과평가에 반영해서는 안되며, 그 원인을 직접 제공한 부서(담당자)의 성과평가에 반영해야함

【 독립적인 직무수행을 저해하는 사례 】

- 영업·재무 담당임원이 CCO의 성과를 평가
- 지주회사의 자회사에 대한 재무적 성과평가가 자회사 CCO의 성과평가에 반영

⑤ (해임) 이사회 의결을 거쳐 해임

IV 소비자보호부서

① (인력규모) 소비자보호부서에서 수행해야하는 단위업무별로 소요시간 및 필요인력을 계산

- “업권별 소비자보호 인력비율 현황”(→소비자보호 실태평가 매뉴얼 참고6)을 참고하여 적정인력을 보유하고 있는지 자체평가
- 업무량 대비 인력이 부족하다고 판단되는 경우, CCO가 대표이사에게 인력충원을 요청

【 세부 고려사항 】

- 전체 임직원수 대비 인력 비중 현황표(별표-다.)를 작성하여 관리
- ※ 소비자보호 내부통제 인원 비중 산출시, 외부 위탁채널에 소속된 판매 및 내부통제 인력규모 등이 중요한 경우 동 인원을 포함하여 산출하는 방안이 바람직

② **(전문성)** 입사 후 3년 이상 및 소비자보호·상품개발·영업·법무 등 소비자보호 유관부서에서 2년 이상 근무한 자로 구성

- 전문학위(자격증) 보유인력을 일정 비중 이상 유지하고 가급적 특정 전문 분야에 편중되지 않도록 구성

【 세부 고려사항 】

- 인력별 재직기간 및 근무경력 현황표·전문자격증 보유현황표를 작성하여 관리

③ **(업무연속성)** 승진전보 또는 전문인력 총원 등을 위해 CCO가 승인하는 경우 등의 특별한 경우를 제외하고 3년 이상 소비자보호 업무를 전담하여 업무연속성을 유지

【 세부 고려사항 】

- 인력별 담당업무 및 순환근무 적용배제 여부 현황표(별표'-마.)를 통해 관리

【 유의사항 】

- 비자보호부서 인력 대다수가 교체되어 소비자보호 부서의 업무공백이 발생하지 않도록 순환근무 배제 등도 고려

④ **(분쟁민원)** 소비자보호부서가 “민원접수”부터 “회신”까지 분쟁처리 전반을 전담하고, 처리방안에 대한 최종 의사결정권한 보유

- 필요시 분쟁처리를 위한 내부협의체를 운영할 수 있으나 이 경우에도 실질적 최종권한은 CCO가 행사
- 중요한 민원·분쟁은 소비자보호 내부통제위원회에 대응결과를 상세하게 보고

【 세부 고려사항 】

- 분쟁처리 전반 : 민원인 최초 접촉, 관련부서와 의견상충 시 의견조정, 사실조사 결과 검토 및 회사의 최종 의결 결정, 금융당국과의 커뮤니케이션, 민원인과의 최종 접촉 등
- 협의체 : CCO(또는 소비자보호부서장)가 위원장이고, 협의체 운영은 소비자보호부서가 담당하며, 자료요구, 사실관계 조사, 보험금 지급결정 등의 권한 보유
- 중요한 민원·분쟁 : 금융소비자의 권익이 침해되었거나 침해될 우려가 현저히 발생한 민원
- 대응결과 : 민원내용, 발생원인, 소비자피해 발생여부, 회신내용, 업무처리절차 개선사항 등을 의미하며 단순히 처리현황을 통계로 정리한 것만을 의미하지 않음

V 성과보상체계(KPI)

1] (설계) 회사의 단기 영업실적보다 고객의 이익을 우선

- 특정 상품에 대한 쓸림 현상을 방지하기 위해 상품 유형별 가중치 및 배점, 평균·표준편차 등을 균형있게 설계
- 민원발생 등 소비자보호지표* 및 불완전판매 페널티를 반영하고, 책임에 따라 실효성 있는 불이익 부과 방안을 마련

* (예시) 불완전판매율(건수), 사전협의 누락건수, 민원발생, 해피콜 부정답변건수, 소비자보호 제도개선 여부, 고객수익률, 미스터리 쇼핑, 청약철회율, 보이스피싱 방지실적, 소비자보호 내부통제 점검실적, 소비자보호 교육 이수 실적 등

- 소비자보호 관련 지표의 기본점수를 높게* 하거나 감점폭을 미미하게 설계하여 변별력을 낮추지 않도록 유의

* (예시) 소비자보호 관련 지표 만점이 100점이고 최저점수가 95.0점인 경우 등

【 소비자보호 중심의 KPI 설계 예시 】

- 단기 영업실적 달성을 지양하기 위해 만기가 있는 상품은 소비자의 만기 손익⁺을 반영하거나 기간별로 나누어⁺⁺ 반영

예) ⁺3년 만기 ELS → 만기 또는 조기상환 시점에서의 손익 결과를 반영

⁺⁺ 3년 만기 ELS → 만기별로 최대 6번에 걸쳐 평가에 반영

- 신규 판매 등 단기 실적 목표는 기존의 상품 판매규모·유형별 비중 등이 적정한 수준으로 유지될 수 있도록 설정하여 무리한 신규판매유도를 지양
- 특정 상품에 대한 쓸림현상을 방지하기 위해 위험도가 큰 상품판매에 더 높은 가중치를 부여하지 않음
- 판매실적을 비선형적으로 평가하지 않음
- 책임에 따라 실효성 있게 불이익을 부과하기 위해 불완전판매 담당자·지점장이 근무지점을 변경하는 경우에도 불이익을 적용

2] (평가) 소비자보호 내부통제위원회가 불완전판매 방지 및 소비자 이익 관점에서 판매·소비자보호 지표의 적정성을 평가하여 이사회에 보고

- KPI에 대한 소비자보호 관점의 평가를 아래 제시하는 평가기준에 따라 실시하고 그 평가내용 및 결과 등을 세부적으로 작성하여 보고

【 소비자보호 측면에서의 평가기준 예시 】

■ 판매 지표에 대한 평가기준

- ① KPI가 단기 영업실적을 유도하는지
- ② 특정 상품에 대한 과도한 쏠림현상을 유도할 가능성이 있는지
- ③ 투자성 상품의 수익성 배점이 소비자 보호 관련 배점을 초과하는지

■ 소비자보호 지표에 대한 평가기준

- ① 소비자보호 지표의 항목, 배점, 평가방식 등이 적절한 비중을 차지하고 구체적으로 정의되어 있는지
- ② KPI에 소비자보호 지표를 반영하지 않는 임직원의 경우 그 이유가 타당한지
- ③ 소비자보호 지표 반영 전후 임직원(영업점) KPI에 실질적인 차이가 나는지

VI 금융지주회사 등의 역할

※ 금융지주회사 및 그 자회사, 금융복합기업집단에 속한 금융회사들에 한

- 1) (금융지주회사 등) 금융지주회사(대표금융회사)에서 자회사(소속금융회사) 소비자보호 수준 전반을 관리하는 업무를 수행

【 소비자보호 총괄업무 예시 】

■ 금융지주회사

- ① 소비자보호정책(관리계획)을 수립하여 각 자회사에서 실효성있게 소비자보호 활동을 실시하도록 유도
- ② 자회사 경영성과의 평가 시 소비자보호 관련 지표를 포함
- ③ 자회사의 소비자보호 실태평가 및 자율진단 결과를 검토(단순히 평가항목에 대한 '종합등급' 또는 '적정' 여부뿐 아니라 세부적인 미흡사항 및 후속조치까지 구체적으로)
- ④ 자회사에 대한 소비자보호 내부통제점검 점검을 실시하거나 자회사의 자체점검 결과를 검토
- ⑤ 정기적으로 자회사와 소비자보호 협의회를 운영하여 공통의 소비자보호 이슈를 논의하고, 우수사례를 공유

■ 대표금융회사

- ① 소속금융회사와 소비자보호 실태평가 및 자율진단 결과(개선계획 포함)를 공유(단순히 평가항목에 대한 '종합등급' 또는 '적정' 여부뿐 아니라 세부적인 미흡사항 및 후속조치까지 구체적으로)
- ② 정기적으로 소속금융회사와 소비자보호 협의회를 운영하여 공통의 소비자보호 이슈를 논의하고, 우수사례를 공유

- 2) (자회사 등) 자회사(소속금융회사) 등은 금융지주회사(대표금융회사) 등의 관리 및 자료요구 등에 성실하게 협조

6

보이스피싱 정보공유·분석 AI 플랫폼(ASAP : 에이샵)으로 국민의 생명과 재산을 지켜내겠습니다. ('25.10월)

I 개요

- 지역원 금융위원장은 10.29일(수) 금융보안원에서 개최된 「보이스피싱 정보공유·분석 AI 플랫폼(이하 “ASAP(에이샵)”)」 출범식에 참석
 - 이날 출범식에는 국무조정실·경찰·금융감독원 등 유관부처·기관뿐 아니라 금융협회장 및 보이스피싱 방지업무 관련 현장 전문가 등도 참여
 - 최근 우리 국민의 보이스피싱 피해 현황과 이를 방지하기 위한 정부의 정책적 대응방향에 대한 심도있는 논의도 이루어짐

※ 「보이스피싱 정보공유·분석 AI 플랫폼(ASAP)」 : 금융·통신·수사 과정에서 파악된 보이스피싱 의심정보 등을 참여기관간 실시간으로 공유하고 AI 패턴 분석 등을 통해 범죄를 효과적으로 차단하기 위한 플랫폼

II 「보이스피싱 정보공유·분석 AI플랫폼(ASAP)」 주요 사업내용

1 사업내용

- 10.29(수) 「ASAP」이 출범하면서 동 플랫폼에 참여중인 쏠금융회사(약 130개)는 총 9개 유형·90개 항목의 정보를 실시간으로 공유·활용
 - 구체적으로, ① 보이스피싱 피해를 입은 피해자의 계좌 관련 정보(14개 항목) ② 보이스피싱 범죄에 이용된 계좌 관련 정보(18개 항목) ③ 보이스피싱 범죄 피해자 또는 범죄에 이용되었거나 이와 연계된 것으로 의심되는 계좌 관련 정보(15개 항목) ④ 보이스피싱 범죄에 활용된 것으로 확인된 해외계좌 정보(8개 항목) ⑤ 기타 사고 파악을 위해 필요하거나(12개 항목) ⑥ 위조신분증으로 확인된 정보(8개 항목) ⑦ 경찰 수사를 통해 보이스피싱 피해자로 추정되는 정보(4개 항목) ⑧ 피싱사이트 탐지 정보(5개 항목) ⑨ 악성앱 탐지 관련 정보(6개 항목)

- 이 중 ▲ 피해자 계좌나 ▲ 범죄에 활용된 것으로 확인된 계좌정보, ▲ 해외 보이스피싱에 활용된 것으로 확인된 해외계좌 정보 등은 보이스피싱 범죄의 선제적·신속한 차단을 위해 전체 참여기관 간에 실시간으로 공유
 - 예를 들어, A국가의 범죄집단이 보이스피싱 범죄에 활용한 것으로 확인된 해외계좌가 포착될 경우 즉시 「ASAP」을 통해 전 참여기관에 해당 계좌정보가 공유되고, 참여기관들은 동 계좌로 빠져나가는 송금이체를 차단함으로써 국내 피해자금이 해외로 도피되는 것을 방지할 수 있다.

- ▲ 금융회사가 FDS 등을 통해 보이스피싱 범죄에 활용되었을 것으로 의심되는 계좌나 ▲ 이러한 계좌와 빈번한 거래관계 등 의심정황이 높은 계좌, ▲ 경찰 수사과정 등에서 파악한 의심거래 정보 등은 「ASAP」에 공유되어 보이스피싱 최신 거래패턴 분석·AI 탐지모형 개발 등을 위해 활용

- 금융보안원은 「ASAP」을 운영하면서 정보를 축적하여 금융권과 함께 AI 학습을 통해 위험지표 산출 공동 모델을 개발하고, 금융회사는 이를 ▲ 직접 구동하거나 ▲ API를 호출하는 방식 중 원하는 방식으로 보이스피싱 탐지에 활용할 예정
 - ▲ 직접 구동 방식은 「ASAP」에 축적된 다양한 최신 사례를 바탕으로 개발한 공동 모델을 금융회사가 전달받고 자체적인 AI 인프라에 반영하여 직접 활용하는 방식임. 충분한 AI 인프라를 이미 갖추고 있고 다수의 보이스피싱 의심거래가 발생하는 금융회사에 적합한 방식임
 - ▲ API 호출 방식은 「ASAP」을 통해 개발한 공동모델을 금융보안원의 AI 인프라를 통해 구동하되, 금융회사가 의심되는 계좌의 위험도 판단을 「ASAP」에 요청하면, 모델에 기반한 위험도를 '상·중·하'로 평가해 금융회사에 회신하는 방식임. 금융회사가 충분한 AI 인프라를 갖추고 있지 못하거나 의심거래 발생건수가 많지 않을 경우 유리한 방식임.

- 이러한 AI 분석 정보는 「ASAP」 운영을 통한 정보축적과 AI 기반 학습을 통한 모형 개발 등을 거쳐 내년 상반기 중 참여기관에 제공될 예정

2 기대효과

① 해외 보이스피싱 범죄조직의 “국제 사기행각” 적시 대응

- 최근 우리사회에 큰 충격을 던져준 해외 보이스피싱 범죄조직의 “국제 사기행각”을 차단하는 유용할 수단이 될 수 있을 것으로 기대됨.
 - 과거에는 경찰 수사나 개별은행의 FDS 탐지과정에서 보이스피싱에 활용된 것으로 파악되는 해외계좌가 발견되더라도 이를 효과적으로 금융회사 간에 공유하는 시스템이 갖춰져 있지 않았음
 - 보이스피싱 피해자금이 일단 해외 금융회사의 계좌로 이체된 이후에는 「통신사기피해환급법」에 따른 계좌 지급정지·피해자 환급 등이 불가능하여, 해외 도피자금에 대한 신속한 차단·대응에는 한계가 있어 왔다.
- 10.29일부터 「ASAP」을 통해 “보이스피싱에 이용된 것으로 확인된 해외계좌 정보”가 전 참여기관에 공유되게 되면, 이러한 피해자금의 해외도피가 보다 선제적·신속하게 차단되어, 해외 보이스피싱 범죄조직으로 인한 우리 국민의 피해금을 보다 안전하게 지켜낼 수 있을 것으로 기대됨

② “조직적인 사기범죄” 에 대한 차단 효과 강화

- 개별 금융회사의 단편적인 정보에서 벗어나 소금융권의 보이스피싱 의심계좌·연계계좌를 보다 전체적으로 파악해 효과적 대응이 가능해짐
 - 그간 보이스피싱 범죄집단은 금융회사의 FDS 등 탐지시스템 도입 등에 대응해 여러 금융회사에 다수의 대포통장을 개설해 피해자금 도피수단으로 활용하는 등 진화된 수법을 사용
 - 과거에는 금융회사들이 각각 개별적으로 보이스피싱 사기의심계좌를 파악·대응해 왔고, 이러한 사기의심계좌와 거래관계가 빈번한 연계계좌 정보 등을 서로 공유하고 있지 않았기 때문에 범죄집단의 “도피로”를 전체적으로 파악하고 대응하는데 한계가 있었음

- 「ASAP」을 통해 전 금융회사의 보이스피싱 의심·연계계좌까지 서로 공유되게 되면 ▲ 보이스피싱 범죄집단의 “조직적 도피로”를 보다 용이하게 파악할 수 있고 ▲ 보이스피싱 피해가 발생하는 경우 신속하게 도피로를 차단하고 피해자금을 환수하는 등 “조직적 사기범죄”에 훨씬 효과적인 대응이 가능할 것으로 기대됨

③ AI 탐지모형을 통해 최신 범죄수법 등 효과적 대응

- 고도화된 시나리오를 통한 심리적 지배, 딥페이크·악성앱 등 고도의 기술을 활용한 범죄수법에 대해 쏠참여기관들이 보다 효과적인 대응이 가능해질 것으로 예상됨
 - 과거에는 금융회사들이 개별적으로 접한 보이스피싱 피해사례를 바탕으로 각각 보이스피싱 탐지모형을 개발해서 사용해 왔다. ▲ 금융회사별로 접할 수 있는 제한된 범위에서 모형이 개발되는 만큼 최신 범죄수법 사례 축적에 한계가 있었고, ▲ 충분한 인프라·자체 개발 역량 등을 보유하기 어려운 제2금융권 등은 효과적 탐지체계를 갖추기 힘들었던 점이 한계로 작용
- 「ASAP」에서 전 참여기관의 정보를 바탕으로 AI분석을 통해 공동의 탐지모형을 개발·공유함으로써 보이스피싱 탐지체계가 “개별 금융회사별로 별별이 탐지”하던 것에서 “소금융권 공동학습-공동방어”로 발전할 것임
 - 특히, 충분한 AI인프라를 갖추기 어려운 제2금융권 등도 고도화된 양질의 탐지모형을 기반으로 보다 효과적인 보이스피싱 방지에 나설 수 있을 것으로 예상됨



④ 금융회사간 전산화된 방식을 통한 신속한 정보교환

- 그간 여러 금융회사에 계좌를 개설한 조직적 보이스피싱 방지에 대응하는 과정에서 쏠금융사 공통적인 인프라 체계가 만들어져 있지 않아 FDS 탐지를 담당하는 금융회사 직원들 간 전화나 FAX 등을 통해 정보를 교환해옴
 - 피해자에 대한 “신속한 구제”가 절실히 요구되는 보이스피싱 업무에 있어 이러한 한계는 피해자 구제를 위한 “골든 타임”을 놓칠 우려가 있다는 점이 지적됨
- 「ASAP」을 통해 전 참여기관에 대해 피해·사기의심계좌 정보가 “실시간”으로 공유됨에 따라 피해자 구제업무가 훨씬 신속하고 체계적으로 이루어질 것으로 기대됨

⑤ 전 부처·기관간 원활한 협업·소통 채널로 기능

- 보이스피싱 범치는 개인정보 탈취-모바일 기기 통한 기망-금융회사 계좌 통한 탈취 등 다양한 영역을 넘나드는 조직적 범죄인 만큼 금융뿐 아니라 수사·통신 등 다양한 부처·기관 간 효과적 협업이 매우 중요
- 「ASAP」은 은행·제2금융권 등 금융분야뿐 아니라 통신사·수사기관 등이 순차적으로 참여토록 해나갈 것이며, 「전기통신금융사기 통합대응단」과 연계 등을 통한 보이스피싱 피해자에 대한 원스톱 피해구제 등도 이루어지도록 적극적으로 협업해 나갈 예정임



[금융투자]

7

해외 고위험 상품의 건전한 투자문화 조성을 위해 해외 파생상품 및 레버리지 ETP 투자자 보호방안을 마련 ('25.5월)

I 추진배경

- 코로나 이후 개인투자자의 해외 투자가 활발해지면서 해외 파생상품 및 레버리지 ETP 등 공격적 상품에의 투자도 빠르게 증가

* 개인투자자 거래대금(조원, 연간 매수·매도 거래대금 합산)

- 해외 파생상품 : ('20) 6,282 → ('21) 7,852 → ('22) 10,101 → ('23) 8,187 → ('24) 10,607
- 해외 레버리지 ETP : ('20) 20.4 → ('21) 48.2 → ('22) 189.9 → ('23) 158.3 → ('24) 397.3

- 그러나 개인투자자는 해외 파생상품 투자에서 최근 5년 동안 시장 상황과 무관하게 매년 대규모 손실을 보고 있으며,

* 개인투자자 해외 파생상품 손익(억원)

- ('20) △5,375 → ('21) △4,049 → ('22) △5,102 → ('23) △4,360 → ('24) △3,899

- 해외 레버리지 ETP 투자에서는 증시 변동성 확대에 따른 손실 우려에도 시장 추세에 대한 과도한 추종 매매의 모습을 보이고 있음

* 개인투자자 해외 레버리지 ETP 거래계좌(만좌)

- ('20) 15.6 → ('21) 49.3 → ('22) 90.5 → ('23) 115.0 → ('24) 196.7

- 개인투자자의 해외 파생상품 및 레버리지 ETP에 대한 투자 규모와 특징 그리고 레버리지로 인한 손실 우려 등을 고려했을 때, 건전한 투자문화 조성을 위한 투자자 보호장치 마련이 필요

- 개인투자자가 시장 변동성 확대 국면에서 별다른 준비 없이 진입해, 분위기에 휩쓸려 추종매매를 하거나 과도한 위험을 부담하지 않도록,
- 해외 파생상품 및 레버리지 ETP에 투자하려는 경우 사전에 충분히 투자지식을 습득하고, 위험 등을 이해할 수 있도록 하겠음

→ 개인투자자가 충분한 지식과 모의거래 경험을 갖추고 해외 파생상품 및 레버리지 ETP에 투자하도록 유도

II 추진 배경

1. 해외 파생상품 : 사전교육 + 모의거래 의무화

◆ 해외 파생상품을 신규로 거래하려는 일반 개인투자자는 일정시간 이상의 사전교육과 모의거래를 이수해야 주문제출이 가능해집니다.

: ① 교육&모의거래 이수 → ② 인증번호 입력(증권사 HTS 등) → ③ 주문제출

- **(사전교육)** 1시간 이상 과정으로 금융투자협회(금융투자교육원) 또는 해외 파생상품을 중개하는 증권·선물사에서 제공
 - 해외 파생상품의 구조와 주요 위험, 거래제도 및 절차 등 투자를 위해 반드시 알아야 하는 사항들이 포함될 예정
- **(모의거래)** 3시간 이상 과정으로 해외 파생상품거래소(예: 美 CME) 또는 증권·선물사가 개발하여 제공하며,
 - 투자자가 실제 거래와 유사한 환경에서 가상으로 주문체결, 가격변동 등을 경험할 수 있도록 개발할 계획
- 한편, 증권·선물사는 투자자의 투자성향 및 투자경험 등을 고려하여 사전교육과 모의거래 시간을 자율적으로 차등적용할 예정

사전교육 및 모의거래 차등적용(예시)

| 투자자성향 | 파생상품형 금융상품* 거래경험 | 연령 | 사전교육 | 모의거래 |
|--------------------|------------------|--------|------|------|
| 공격투자형 | 有 | 65세 미만 | 1시간 | 3시간 |
| | 無 | | 3시간 | 5시간 |
| 공격투자형 미만 또는 65세 이상 | | | 10시간 | 7시간 |

* 선물옵션, ELW, 주식형펀드, 파생상품펀드, 주식신용거래 등

2. 해외 레버리지ETP : 사전교육 + 모의거래 의무화

◆ 해외 레버리지 ETP를 신규로 거래하려는 일반 개인투자자는 1시간의 사전교육을 이수해야 주문제출이 가능해집니다.

: ① 교육 이수 → ② 인증번호 입력(증권사 HTS 등) → ③ 주문제출

■ 1시간의 사전교육은 금융투자협회(금융투자교육원)에서 제공하며, 상품 구조 및 레버리지 효과·위험성 등의 내용이 포함될 예정

※ 해외 레버리지 ETP 투자는 파생상품과 달리 원본초과 손실 가능성이 없고 거래방식도 일반적인 주식 매매와 동일하므로 모의거래 과정은 미도입



[공정금융추진위원회]

8

후견인의 금융거래 이용 불편을 개선하고,
외국인 보험계약자의 이용 편의성을 제고 ('25.7월)

I 추진배경

1. 후견인등의 현금·체크카드 발급 및 ATM기기 사용이 가능하도록 하여 금융거래 불편을 완화하겠습니다.

[배경 및 문제점]

- 고령화가 가속화되면서 고령·질병·장애 등 정신적 제약으로 재산관리나 의사결정이 어려운 성인을 보호하고 지원하는 후견제도의 이용*이 증가

* [후견사건 접수건수 현황] (출처: 법원행정처 사법연감)

- ('13년) 1,883건, ('15년) 4,674건, ('17년) 7,033건, ('19년) 9,585건, ('21년) 11,545건, ('23년) 11,907건

※ (참고) 후견제도의 종류

- 피후견인의 연령에 따라 '미성년후견'과 '성인에 대한 후견'으로 구분
- 성인에 대한 후견은 후견인 선임방식에 따라 '법정후견'과 '임의후견'으로 구분
- 법정후견은 그 대리범위 등에 따라 '성년후견', '한정후견' 및 '특정후견'으로 구분

- 그간 금융당국 등은 후견인 등의 금융거래 편의성 제고하기 위한 노력*을 지속해 왔으며, 금융회사도 후견인 등의 불편사항 완화를 위한 노력을 지속해 오고 있음

* 「성년후견인 금융거래 매뉴얼」 마련(금융위·금감원·은행연·서울가정법원 등 기관합동, '23.6월) 등

- 그러나, 금융회사 중 일부는 권한이 있는 후견인 등*에 대해서 현금·체크카드 발급 및 ATM기기 사용을 제한하여,

*성년후견인, 한정·특정후견인(대리권 보유 확인시), 피한정후견인(후견인 동의 확인시), 피특정후견인

- 입·출금, 조회, 이체 등을 위해 매번 영업점을 방문해야 하고, 결제 등 카드 이용도 제한되는 등 후견인 등이 금융거래를 하는 데 불편을 겪고 있는 사례가 있음

※ 후견인 금융거래 불편 관련 민원 사례

- A씨는 지적장애(1급) 아들의 성년후견인으로 판결받아 △△금융회사에 아들의 장애연금 통장을 개설하고 체크카드를 발급받아 사용하였는데,
- 최근 △△금융회사가 해당 체크카드의 사용을 제한하여 불편을 겪고 있다는 민원을 제기

[개선방안]

- 업권과의 협의 등을 거쳐 권한이 있는 후견인 등에 대해서는 현금·체크카드 발급 및 ATM 기기 사용이 가능하도록 개선하겠음('25.하반기)
- 앞으로도 후견인 등의 금융거래 편의성이 제고될 수 있도록 유관기관·업계 등과 지속 협력해 나갈 예정

2. 보험계약 외국인 표준 안내장 마련, 보험협회 및 보험사 비대면 시스템 개선 등을 통해 보험이용 순 과정에서의 외국인 편의성을 제고하겠습니다.

[배경 및 문제점]

- '24년말 국내 체류 외국인은 265만명으로 역대 최고치*를 기록하였고, 외국인의 보험계약 체결건수** 등도 지속 증가

* 체류 외국인 : ('21년) 195만명 → ('22년) 224만명 → ('23년) 250만명 → ('24년) 265만명

**연중 신계약 : ('21년) 74만건 → ('22년) 96만건 → ('23년) 111만건 → ('24년) 114만건

- 이에, 금융감독원은 해피콜 외국어 지원, 외국인 근로자 의무보험 안내강화, 외국어 상담체계 마련 등 외국인 보험계약자 편의성 제고방안을 발표*하고 추진 중

* 「신뢰회복과 혁신을 위한 보험개혁회의 2차 회의」('24.8.8., 금융위·금감원 보도자료)

- 그러나, 기존 제도개선 방안이 보험계약 체결 단계에 집중되어 있어 보험계약 체결 이후 외국인 소비자 불편이 지속되고 있음

- 중요사항 설명* 시 외국어 설명자료를 제공하지 않아 외국인이 유의사항 등을 충분히 이해하지 못할 우려가 있고,

* 보험계약 체결, 보험계약 유지, 보험금 청구 시점별로 보험회사는 중요사항을 설명

- 보험협회의 '내보험찾아줌' 홈페이지에서 보험계약 내역을 조회할 수 있으나, 외국어 미지원으로 외국인 이용에 한계가 있음

- 또한, 일부 보험사는 홈페이지·어플 등 비대면 환경에서 본인인증을 위한 영문성명 입력이 어려운 경우가 있음

* (예) 글자 수를 20자로 제한하여, 이를 초과시 본인인증 곤란(외국인등록증과 불일치 등)

【 개선방안 】

- 보험계약 전 과정에서 외국인 보험계약자가 보험계약 중요사항을 인지할 수 있도록 보험계약 단계별 표준 안내장을 마련
 - ①보험모집, ②보험계약 유지, ③보험금 청구 단계로 구분하여 보험계약 단계별 표준 안내장(영문·중문)을 마련('25.3분기)하고,
 - 각각 보험계약 모집 시, 보험계약관리내용 안내 시, 사고보험금 접수 시 외국인 표준 안내장을 기존 설명자료와 함께 제공토록 할 예정.(‘25.4분기)

보험계약 단계별 외국인 표준 안내장(案)

| 구분 | 주요 내용 | 세부 내용 |
|----------|----------------|--------------------------|
| ① 보험모집 | 1. 소비자 주요 권리의무 | 청약철회권, 품질보증해지, 알릴의무 |
| | 2. 보험계약 유지·관리 | 연체 및 부활, 해약환급금 |
| | 3. 보험금 청구 및 심사 | 청구·지급절차, 필요서류, 손해사정 선임 등 |
| | 4. 기타 유의사항 | 소멸시효, 보험사기, 상담 및 분쟁조정 |
| | 5. 외국인 지원제도 등 | 내보험찾아줌, 실손24, 외국인 특화점포 등 |
| ② 계약유지 | 1. 소비자 주요 권리의무 | 알릴의무, 위법계약해지권, 서면동의 철회권 |
| | 2. 보험계약 유지·관리 | 보험수익자 지정·변경, 대리청구인 지정·변경 |
| | 3. 보험료 납입 등 | 납입면제, 계약대출, 연체 및 부활 등 |
| | 4. 보험금 청구 및 심사 | 청구·지급절차, 필요서류, 손해사정 선임 등 |
| ③ 보험금 청구 | 1. 보험금 청구 및 심사 | 청구·지급절차, 필요서류, 손해사정 선임 등 |
| | 2. 외국인 지원제도 등 | 내보험찾아줌, 실손24, 외국인 특화점포 등 |

- 비대면 환경에서 보험계약 조회 등을 편리하게 할 수 있도록 보험협회의 ‘내보험찾아줌’ 홈페이지 및 보험회사의 비대면 성명 입력 시스템을 개선
 - ‘내보험찾아줌’ 외국어(영문·중문) 페이지를 신설하고, 외국인 표준 안내장 내 ‘내보험찾아줌’을 소개하여 외국인 접근성을 제고(‘25.3분기)
 - 보험회사 홈페이지, 어플 등 비대면 환경에서 본인인증에 어려움이 없도록 영문성명 입력가능 글자 수를 늘릴 예정(‘25.3분기)



금융감독원