

보도	2025. 2. 6.(목) 14:00	배포	2025. 2. 5.(수)		
담당부서	가상자산감독국 가상자산감독총괄팀	책임자	국 장	이 석	(02-3145-8160)
		담당자	팀 장	이주영	(02-3145-8162)

## IT 안정성 확보를 위한 가상자산사업자 CEO 간담회 개최

### I 간담회 개요

- '25.2.6일(목) 금융감독원은 가상자산사업자 CEO 및 DAXA 등과 현안 간담회를 개최하여,
  - 최근 발생한 가상자산사업자의 전산장애 원인 및 관련 리스크 요인 등을 점검하고, 대응 방향을 논의하였음

#### 가상자산사업자 CEO 간담회 개요

- 일시 / 장소 : '25. 2. 6.(목) 14:00~15:00, 금융감독원 내 회의실
  - 주요 참석자
    - (금융감독원) 이종오 디지털·IT 부원장보, 가상자산감독국장, 가상자산조사국장
    - (가상자산사업자) 5개 사업자\* CEO, CTO 및 DAXA(부회장)
- \* 두나무, 빗썸, 코빗, 코인원, 스트리미

### II 간담회 논의 내용

#### 1. 현 상황에 대한 평가

- 최근 美 트럼프 정부 출범 등의 영향으로 가상자산 활성화에 대한 기대와 함께 가상자산사업자의 역할은 더욱 중요해질 것으로 전망
  - 특히, 24시간 시장 운영을 위한 가장 기본적인 인프라로서 안정적인 전산시스템 구축·운영은 필수

- 그러나, 계엄 직후 주요 사업자의 거래 중단 등 사업자의 전산장애가 반복되면서 이용자 피해 및 시장 신뢰도 하락에 대한 우려 증가
  - 이에 금융감독원은 전산장애 발생 사업자에 대한 현장점검(2회)을 통해 장애 원인을 파악하고, 서버 증설 등 사업자별 재발방지 대책의 이행상황 등을 점검

※ 가상자산사업자(두나무·빗썸·코인원) IT 현장점검 실시 내역 (☞ 상세내용 붙임 참고)

- ① (1차 : '24.12.9. ~ 11.) 장애 발생경위 및 복구 상황 확인, 재발방지대책 마련·이행 요청
- ② (2차 : '25.1.20. ~ 23.) 네트워크·서버 장비 증설 등 재발방지대책 이행 현황 점검  
사업자별 이용자 피해보상 현황 및 보상기준 적정성 점검

## 2. 주요 당부사항

- 이종오 디지털·IT 부원장보는 가상자산사업자의 IT 안정성 확보와 이용자 피해보상에 대한 경영진의 깊은 관심과 주의를 당부
  - ① 24시간 운영되는 가상자산시장의 특성을 감안하여 금융회사 이상의 IT 안정성 확보를 위한 전사적 노력 필요
    - 전산장애 발생 시 장애 복구를 위한 BCP 등 대응체계를 수립하고, 실제 작동 여부에 대해 철저히 점검
    - 전산시스템 운영과 관련하여 기술적·관리적 부분을 전면적으로 재진단하여 근본적인 개선 대책 수립 및 이행
  - ② 이용자 피해에 대한 원활한 보상을 위해 합리적인 보상체계 구축
    - 전산장애 관련 피해보상의 기준·절차 등의 적정성을 점검하고, 미흡한 사항은 즉시 보완
    - DAXA와 협력하여 이용자 피해구제를 위한 업계 공통의 분쟁 처리 기준 등 마련

### 3. 업계 발언 요지

- 가상자산사업자들은 지난 대규모 전산장애 이후 서버확충, 인프라 투자 확대 등을 통해 재발 방지에 만전을 기하고 있으며,
  - 앞으로도 시스템 안정성 강화, 장애 대응체계 개선 등 가상 자산 이용자들이 안전하게 거래할 수 있는 시장 환경을 조성하기 위한 노력을 지속하겠다고 밝힘
  - 아울러, 전산장애 등 사고 발생 시 전담 대응팀 운영, 보상·소통체계 구축 등을 통해 이용자 피해 최소화에도 최선을 다하겠다고 언급

### Ⅲ 향후 계획

- 금융감독원은 24시간 운영되는 가상자산 시장 특성에 걸맞은 IT 안정성이 확보될 수 있도록 지속 노력할 예정
  - 서버 확충, 인프라 확대, 전산장애 대응체계 확립 등 전산장애 예방 및 피해 최소화를 위한 업계의 노력이 충실히 이행될 수 있도록 적극 지원하는 한편,
  - 전산장애 빈발 사업자에 대해서는 현장점검 등을 통해 미흡 사항을 근본적으로 개선·시정하도록 유도
  - 또한, 금융위 등과 긴밀히 협조하여 가상자산사업자의 전산시스템 안정성 확보 의무 등 관련 규제 도입 방안을 적극 검토

## ① IT안정성 부문

□ **(이행 점검 결과)** 비상계엄시 주요 거래소 3사에서 발생한 전산장애 주요 원인은 트래픽 집중에 따른 서버용량 부족 등으로 확인

- 주요 원인에 따른 재발방지 일환으로 목표한 서버 등 장비 증설계획 이행 완료
- 일부 미이행된 증설계획, 개선사항도 '25년 상반기 중 이행 계획 ➡ 추후 점검 예정

두나무	◆ 동시접속자 수용능력				
	평시	50만명	계엄시	54만명	증설후
빗썸	◆ 동시접속자 수용능력				
	평시	10만명	계엄시	23.6만명	증설후
코인원	◆ 동시접속자 수용능력				
	평시	10만건	계엄시	37만건	증설후

## ② 민원 처리 부문

□ **(현황)** 두나무 1,135건 중 604건(31.6억원), 빗썸 187건 중 54건(5억원) 보상 결정

※ 코인원의 경우, 보상신청 2건 모두 보상 제외

(단위: 건(%), 원)

구 분	두나무		빗썸		코인원	
	건수(비율)	보상금액*	건수(비율)	보상금액*	건수(비율)	보상금액*
정식 보상신청	1,135(100)	-	187(100)	-	2(100)	-
보상결정	604(53.2)	3,158,548,023	154(82.4)	504,352,790	0	-
지급완료	551(48.5)	3,000,617,194	138(73.8)	471,539,506	0	-
합의중	53(4.7)	157,930,829	16(8.6)	32,813,284	0	-
보상제외**	531(46.8)	-	33(17.6)	-	2(100)	-

\* 각 사의 보상심사 결과에 따라 지급결정 및 확정된 금액

\*\* 입증 불가, 주문기록이 없는 경우, 단순 기대이익에 대해 보상을 요구한 경우 등

□ **(개선필요사항)** 합리적 보상 내규를 마련하여 이를 근거로 일관되게 처리할 필요

- (빗썸·코인원) 내규, 업무매뉴얼 등이 마련되어 있으나, 세부내용을 보다 구체화\*할 필요

\* (빗 썸) 매매오류 발생시 ①매매 양태별 보상방안이 수립되지 않았고, ②보상금 산정식이 명시적으로 규정되지 않아 금번 보상시 별도의 실무기준을 만들어 처리

(코인원) ①보상 유형에 대한 정의 및 ②세부 보상방안 미비

- (두나무) 보상 유형 구체화에 따른 보상을 실시하였으나, 보상금 산정방식의 일관성 확보 필요