

보도	2025.3.4.(화) 14:00	배포	2025.3.4.(화)		
담당 부서	금융소비자보호총괄국	책임자	국 장	김옥배	(02-3145-5700)
	소비자보호총괄팀	담당자	팀 장	조영범	(02-3145-5680)
	민생침해대응총괄국	책임자	국 장	이행정	(02-3145-8270)
	민생침해대응총괄팀	담당자	팀 장	윤동진	(02-3145-8272)

2025년 금융소비자보호 부문 금융감독 업무설명회 개최

금융회사 소비자보호 거버넌스 확립, 사전예방적 현장점검 강화, 민원·분쟁처리 효율화, 민생침해 금융범죄 총력 대응 및 개정 「대부업법」 안착 지원 추진

I 업무설명회 개요

□ 금융감독원은 2025.3.4.(화) 각 금융협회 및 금융회사 소비자보호 담당자 등 약 260명이 참석한 가운데 「2025년 금융소비자보호 부문 금융감독 업무설명회」를 개최하였음

○ 세션1에서는 김미영 금융소비자보호처장의 인사말씀에 이어 최근 금융소비자보호 환경 변화에 관한 외부전문가 특강*을 실시하였고

* 한국금융연구원 서병호 선임연구위원, 「디지털 금융소비자 보호 이슈 및 과제」

- 이어서 금융감독원은 2025년 금융소비자보호 부문 주요 업무계획을 발표하고 이에 관한 질의·응답이 이루어졌음

○ 세션2(라운드 테이블)에서는 금융회사와 금감원 실무자간 소그룹을 구성하여 시의성 있는 주제*에 대해 밀도 있는 논의를 진행하고, 업계 의견을 청취하는 등 현장 소통을 강화하였음

* 세션II 라운드테이블 소그룹별 주제 : ① 금융회사의 '25년 소비자보호 관련 중점 추진과제, ② 금융회사 분쟁예방 및 관리역량 강화 방안, ③ 상호금융권 보이콧현황 및 대응방안

Ⅱ 금융소비자보호처장 인사말씀 요지

- 김미영 금융소비자보호처장은 인사말씀을 통해
 - 경기 불확실성과 금융시장 변동성이 지속되는 가운데, 신종 금융사기 등 민생금융범죄의 증가로 소비자의 어려움이 가중되고 있으며
 - 금융의 디지털화로 새로운 형태의 위험이 증가하고, 금융상품 불완전 판매도 이어지면서, 소비자 신뢰 회복을 위한 노력이 절실한 시점임을 강조
- 이어서 금융회사 소비자보호 조직의 기능과 역할 강화 등 질적 고도화를 통해 소비자 보호가 금융회사의 핵심 가치로 뿌리내릴 수 있도록 유도하고
 - 다수 소비자피해가 예상되는 민원에 대해 현장조사를 즉각 실시하며, 상품판매 쏠림 현상 등 발생시 압행 기동점검 등을 통해 신속하게 대응하는 등 사전예방적 조사·모니터링 기능을 강화할 것임을 밝힘
- 또한, 고난도 상품의 판매절차 정비, 「공정금융 추진위원회」 운영을 통한 불공정거래 관행 발굴 및 개선을 지속 추진하고,
 - 분쟁조정위원회 활성화, 민원·분쟁 처리시스템 고도화를 통해 소비자의 눈높이에 맞는 민원·분쟁처리 방식의 효율화를 실현할 예정으로,
 - 금융회사도 소비자보호 체계의 정상적 작동여부에 대한 자체 점검 실시 등 소비자 권익 제고를 위한 책임있는 자세를 당부
- 아울러, 불법사금융, 보이스피싱, 보험사기 등 민생침해 금융범죄 총력대응을 위해 금융권의 대응역량 제고 및 적극적인 역할을 강조하면서
 - 개정 「대부업법」(25.7월 시행 예정) 및 「개인채무자보호법」 안착을 지원하여 취약차주 보호 및 대부·채권추심업권의 건전한 시장 질서 확립을 유도할 계획임을 언급
- 마지막으로 처장은 “금융소비자 보호는 금융산업의 지속가능한 성장과 건전한 발전을 위한 필수 요소”라며,
 - 금융업계와 함께 소비자의 안전한 금융생활 지원 등 소비자의 신뢰 회복을 위해 노력하겠다고 밝힘

Ⅲ 향후 계획

- 금융감독원은 업무설명회·라운드테이블에서 제시된 업계의 의견과 건의사항 등을 소비자보호 업무에 적극 반영할 예정이며,
- 향후에도 금융소비자 보호 강화를 위해 다양한 채널을 통해 업계와 지속적으로 소통의 자리를 마련할 계획임

☞ [붙임] 2025년 금융감독원 금융소비자보호 부문 주요 업무 추진계획

< 2025년도 금융소비자보호 부문 금융감독 업무설명회 개요 >

- (일 시) '25.3.4.(화), 14:00~16:00
- (장 소) 금융감독원 2층 대강당 등
- (참 석 자) 금융회사 및 금융협회 소비자보호 담당자 등 약 260명
- (프로그램)

시 간		내 용	비 고
Pre세션	14:00 ~ 14:30	스탠딩 티타임 * 금감원-참석자간 소통의 시간	금융감독원 부서장·주요팀장 참석
세션 I	14:30 ~ 14:35	인사말씀	김미영 금융소비자보호처장
	14:35 ~ 14:50	외부 전문가 발표 * 디지털 금융소비자 보호 이슈 및 과제	한국금융연구원 서병호 선임연구위원
	14:50 ~ 15:20	2025년 금융소비자보호 부문 주요 업무계획	금융소비자보호총괄국장, 민생침해대응총괄국장
	15:20 ~ 15:25	질의·응답	각 부서장
휴식	15:25 ~ 15:30	휴식 및 이동	
세션Ⅱ	15:30 ~ 16:00	라운드 테이블 * 주제별 소그룹 논의	[비공개]
		① 금융회사의 '25년 소비자 보호 관련 중점 추진과제	금융소비자보호총괄국
		② 금융회사 분쟁예방 및 관리역량 강화 방안	분쟁조정1국 분쟁조정2국
		③ 상호금융권 보이спи싱 현황 및 대응방안	금융사기대응단

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다.(<http://www.fss.or.kr>)

<담당부서>

금융소비자보호총괄국 소비자보호총괄팀	책임자	국 장	김옥배	(02-3145-5700)
	담당자	팀 장	조영범	(02-3145-5680)
금융소비자보호조사국 소비자보호조사기획팀	책임자	국 장	최성호	(02-3145-8220)
	담당자	팀 장	김혜선	(02-3145-8222)
금융민원국 금융민원기획팀	책임자	국 장	주요한	(02-3145-5530)
	담당자	팀 장	송상욱	(02-3145-5510)
분쟁조정1국 분쟁조정기획팀	책임자	국 장	손인수	(02-3145-5210)
	담당자	팀 장	김동훈	(02-3145-5212)
분쟁조정2국 분쟁조정기획팀	책임자	국 장	윤세영	(02-3145-5750)
	담당자	팀 장	김동하	(02-3145-5248)
분쟁조정3국 분쟁조정기획팀	책임자	국 장	김세모	(02-3145-5720)
	담당자	팀 장	이종진	(02-3145-5712)
민생침해대응총괄국 민생침해대응총괄팀	책임자	국 장	이행정	(02-3145-8270)
	담당자	팀 장	윤동진	(02-3145-8272)
금융사기대응단 금융사기대응총괄팀	책임자	국 장	정재승	(02-3145-8150)
	담당자	팀 장	김태근	(02-3145-8130)
보험사기대응단 조사기획팀	책임자	실 장	김태훈	(02-3145-8730)
	담당자	팀 장	김규리	(02-3145-8888)
서민금융보호국 서민금융보호총괄팀	책임자	국 장	송경용	(02-3145-8410)
	담당자	팀 장	신동호	(02-3145-8412)
자금세탁방지실 자금세탁방지기획팀	책임자	실 장	김지웅	(02-3145-7500)
	담당자	팀 장	이승훈	(02-3145-7502)
금융교육국 금융교육기획팀	책임자	국 장	이석주	(02-3145-5970)
	담당자	팀 장	정윤미	(02-3145-5972)

① 금융회사 소비자보호 문화 정착을 위한 체계 및 거버넌스 확립

- 금융회사 내부의 소비자보호 문화 정착을 위해 소비자보호조직이 소비자 보호 기능을 실효성있게 수행할 수 있도록 기능과 역할 강화 유도
- 소비자보호 실태평가지 관련 내부통제가 효과적으로 구축·운영되는지 중점 점검하고, 소비자 권익보호 관련 평가항목 등에 대한 비교·분석 결과 공개

② 소비자보호를 위한 사전예방적 현장점검 강화 및 금융관행 개선 지속

- 다수 소비자피해가 예상되는 민원이 접수되면 현장조사를 즉각 실시하고, 위규사항은 검사로 신속히 연계하여 선제적으로 소비자를 보호
 - ※ '24.12월 조직개편시 다수의 피해로 연결될 수 있는 민원·분쟁 사건에 대한 조기 대응을 위해 금융상품 판매실태 분석·점검 및 민원·분쟁 조사업무에 집중하는 '금융소비자보호조사국' 신설
- 상품판매 쏠림현상 등 시장정보를 통해 파악된 금융소비자 피해 우려 사안에 대하여 압행 기동점검 등을 통해 신속하게 대응
- 고난도 금융상품의 경우 '적합한' 소비자에게 '충분히 알리고 계약'하는 금융상품 판매환경 조성을 위해 판매관행 개선을 추진
- 「공정금융 추진위원회」 운영방식 개선 등을 통해 보다 다양한 채널로 소비자 피해를 유발하는 불공정 거래관행 발굴 및 개선 노력을 지속

③ 소비자 눈높이에 맞춘 민원·분쟁 처리 방식 효율화

- '24년 생명·일반손보 등에 도입한 '분쟁유형별 집중처리시스템*'을 고도화하고, 실손을 포함 질병·상해까지 확대하는 등 인프라 정비
 - * 다양한 분쟁을 접수 단계부터 사고, 쟁점 등으로 유형화하여 신속하게 처리
- 분쟁조정위원회 안전 상정건수 확대, 안전발굴 정례화, 조정결정문 간소화 등을 통해 분조위를 더욱 활성화
- 비급여 의료비 개선안(의료개혁특위) 등을 반영하여 도수치료 등 주요 비급여 대상 분쟁조정기준을 마련하는 등 분쟁조정의 신뢰도 제고

4] **민생침해 금융범죄 사전 차단체계 구축**

- 온라인 불법금융광고, 스팸문자 등 차단, 불법사금융 전반에 이용된 전화번호(대포폰) 차단 등 범죄 유인매체 및 수단에 대한 차단 강화
- 정부·지자체·유관기관·금융권과 연계한 취약계층 맞춤형 홍보·교육 강화
- 비대면 금융거래를 악용한 보이스피싱 범죄에 대응하기 위해 비대면 계좌개설·오픈뱅킹 안심차단 시스템 구축 등 사전 예방노력 강화
- 금융회사의 자금세탁방지(AML) 내부통제체계 구축·운영의 적정성, 민생범죄 대응체계 적정성 중점점검 등을 통한 대응역량 제고
- 보험설계사, 병·의원이 연계된 조직적 보험사기 및 경상환자의 자동차보험 허위·과다청구 등에 대한 기획조사, 보험사기 알선·유인행위* 등 집중 모니터링 및 신속 조사 등 엄정 대응

* 「보험사기방지 특별법」 개정('24.8.14. 시행)으로 보험사기 알선·유인·광고 등이 금지

5] **민생 금융범죄 피해구제 강화**

- 반사회적 대부계약 무효소송 무료지원 제도 집중 홍보, 채무자 대리인 신청절차 간소화 등을 통한 제도 활성화*

* 개정 「대부업법」('25.7월 시행 예정)에 따른 무효소송 지원 및 불법채권추심, 최고금리 초과 차주에 대한 채무자대리(채권추심 대응) 무료 지원

- 투자사기에 대한 전기통신금융사기 피해구제 절차 적용방안 (대법원 판결) 검토 등 피해 제도 개선 추진
- 은행권('24.1.1.)에 이어 제2금융권에도 「비대면 금융사고 책임분담기준」 이 확대 시행('25.1.1.)됨에 따라 활성화 방안 마련 등 제도 안착 추진

6] **대부이용자 등 취약차주 보호를 위한 시장 질서 확립**

- 개정 「대부업법」 및 「개인채무자보호법」 안착 지원을 위한 세부 지침 마련 및 대부·채권추심업권 내부통제 시스템 확립 지도
- 불건전 영업행위 및 온라인 대부중개업자 점검 강화, 채권추심 회사의 채권관리 내부통제 운영실태, 불법 채권추심행위 중점 점검

7] **맞춤형 금융교육을 통한 소비자 금융역량 제고**

- 금융회사의 1사 1교 금융교육 프로그램 활성화, 학교 금융교육 다변화, 업무협약 체결기관과 협업을 통한 맞춤형 금융교육 내실화 추진