

2025년 금융감독 업무설명회

# 금융소비자보호 부문 주요 업무계획

---

2025. 3. 4.(화)



금 융 감 독 원  
금융소비자보호처

# 목 차

1. 소비자보호 관련 금융감독 업무환경
2. 금융소비자보호처 현황
3. 소비자보호 부문 주요 업무 추진계획
4. 민생금융 부문 주요 업무 추진계획

**1**

# **소비자보호 관련 금융감독 업무환경**

---

# 1. 소비자보호 관련 금융감독 업무환경

## 금융시장 변동성 증가 및 경기 불확실성 지속

- ✓ 1% 대 성장이 예상되는 가운데, 美 정책변화 과정 등 금융시장 변동성 확대 우려
- ✓ 물가상승, 가계부채 증가, 기업경기 전망 악화 등 경기 불확실성 지속



## 불완전판매·금융사고 → 금융산업 신뢰도 저하

- ✓ 단기실적에 경도된 경영문화 등의 영향으로 금융상품 불완전판매, 부당광고 등 관련 민원·분쟁 증가
- ✓ 대형 여신사고, 임직원의 사익추구에 따른 위법·부당행위 등 신뢰도 하락



## AI 등 금융의 디지털화에 따른 리스크 확대

- ✓ 新기술 도입·활용으로 소비자효용의 증대와 함께 다크패턴 등 새로운 유형의 위험 출현
- ✓ 디지털 기술을 활용한 보이스피싱, 메신저피싱 등 전자금융사기 증가



## 취약계층 자금공급 축소 및 민생금융범죄 피해 증가

- ✓ 내수회복 지연 등 소상공인·자영업자 영업환경 악화 및 금융회사의 자금공급 축소 우려
- ✓ 서민경제가 어려운 시기 불법사금융, 보이스피싱 등 금융취약계층 대상 금융범죄 피해 확대 우려

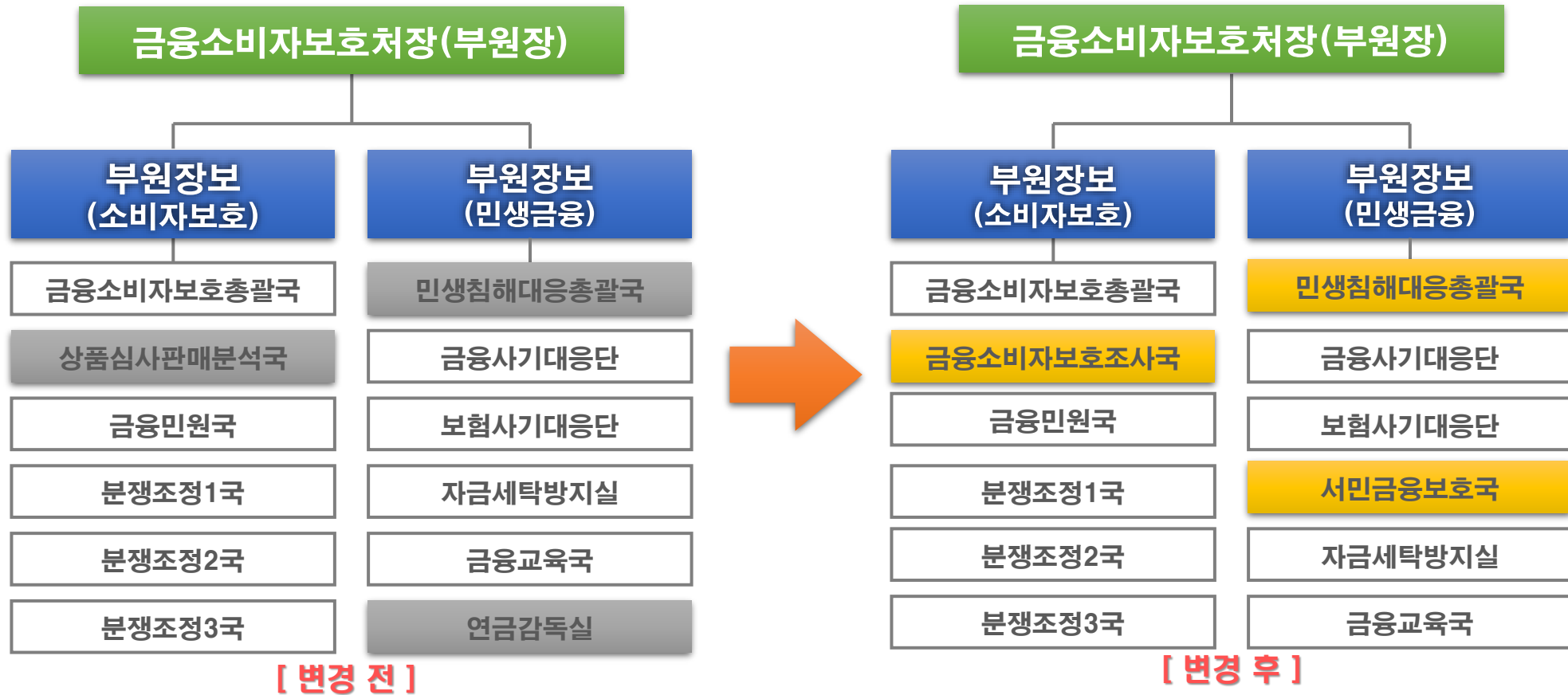


## 2 금융소비자보호처 현황

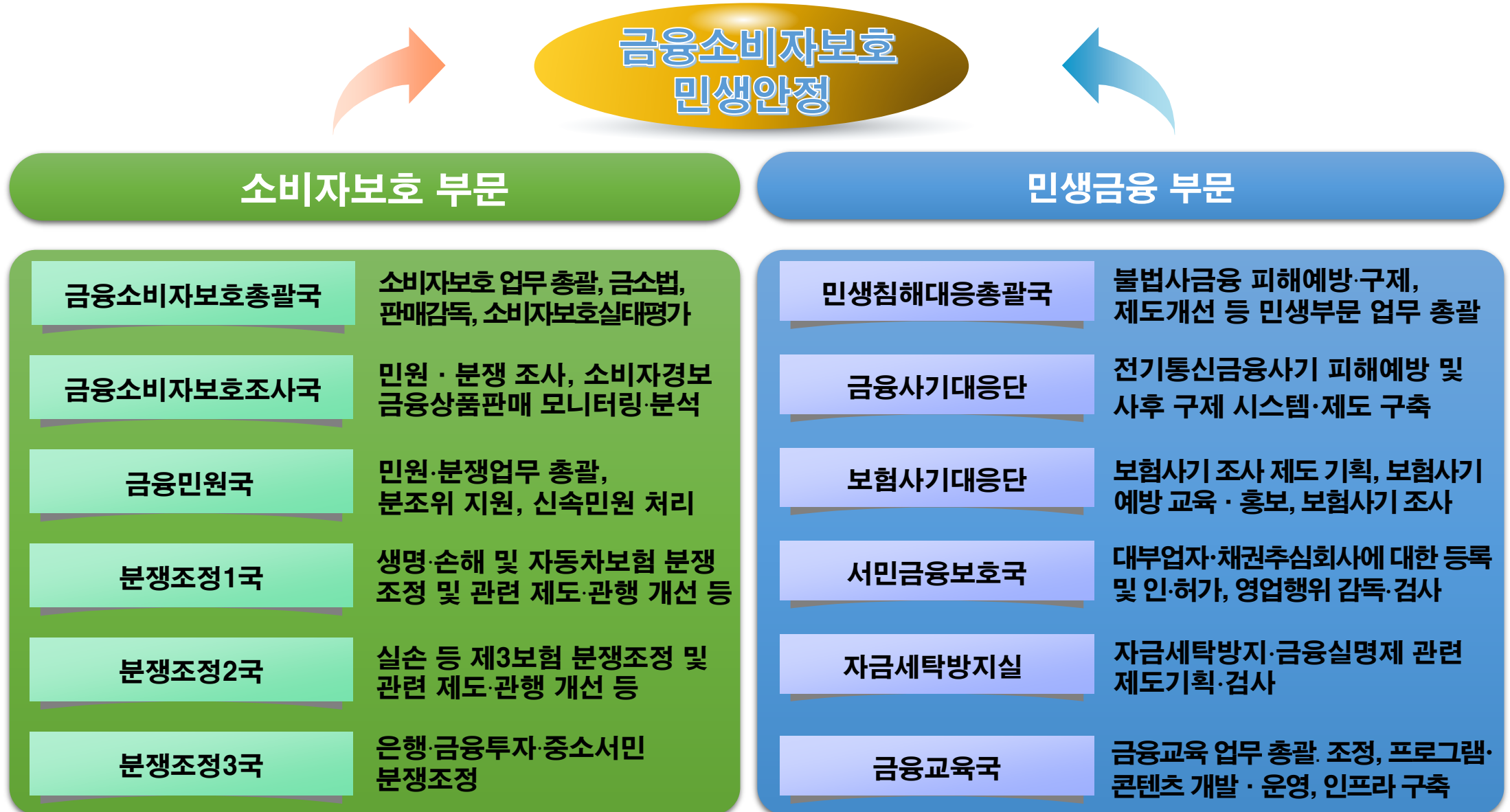
---

## 2. 금융소비자보호처 현황(1) – 조직

- ✓ 금융상품판매 분석·점검, 민원조사 기능 강화 → 상품심사판매분석국을 **금융소비자보호조사국**으로 개편
- ✓ 불법사금융 피해자 보호 강화 → **불법사금융대응팀** 확대
- ✓ 대부업·채권추심업 관리 강화 → **서민금융보호국** 신설



## 2. 금융소비자보호처 현황(2) – 업무



# 3 소비자보호 부문 주요 업무 추진계획

---



## 〈 소비자보호 부문 〉

1. 금융회사 소비자보호 문화 정착을 위한 체계 및 거버넌스 확립
2. 소비자보호를 위한 사전예방적 조치 강화 및 금융관행 개선 지속
3. 소비자 눈높이에 맞춘 민원·분쟁 처리 방식 효율화

## 3-1. 금융회사 소비자보호 문화 정착을 위한 체계 및 거버넌스 확립(1)

### 현 황

- ☑ 금융상품의 디지털화 및 고도화, 비정형 판매채널 증가 등 금융소비자 피해발생 가능성이 증가하고 있고, 책무구조도 도입, 금소법 등 금융회사의 책임과 의무도 강화
- ☑ 그러나 단기실적에 치중하는 경영문화 등의 원인으로 금융회사내 소비자보호조직의 충분한 독립성과 권한이 여전히 부족하고, 소비자보호 조직이 형식적이라는 비판 제기

### 소비자보호조직의 내부건제 기능 미흡 사례

[사례1] 상품위원회에서 CCO가 소비자보호 관점에서 제 목소리를 내지 못하거나 CCO의 개선권고를 상품조직이 불수용

[사례2] 재무적 성과에 경도된 문화로 상품판매 모니터링을 소홀히 하여 문제점을 제때 포착하지 못해 민원이 다수 발생·이슈화

[사례3] 금융회사 민원·분쟁 처리 과정에서 소비자보호조직에 적절한 권한을 미부여

금융소비자 보호 조직의 역할 및  
기능에 대한 질적 고도화 필요



## 3-1. 금융회사 소비자보호 문화 정착을 위한 체계 및 거버넌스 확립(2)

### ① 금융회사 소비자보호조직의 권한 및 역할 강화

- ☑ 금융회사 소비자보호부서가 소비자보호 기능을 실효성 있게 수행할 수 있도록 **소비자보호 부서의 기능**과 **역할 강화**를 유도

(예) 민원·분쟁처리 관련 소비자보호부서가 실질적 기능을 수행

보험사의 보상기준 제·개정시 소비자보호부서의 사전검토 절차 구축 등

※ 향후 CEO·CCO 세미나·간담회 등을 통한 관련 내용 전파 및 공감대 형성 등 노력도 지속

### ② 소비자보호 실태평가시 관련 내부통제 중점 점검

- ☑ **소비자보호 실태평가**시 관련 **내부통제**가 효과적으로 구축·운영되는지 **중점 점검**
- ☑ **소비자 권익보호** 관련 **평가항목** 등을 중심으로 **비교·분석**하고 필요시 **결과 공개**

### 금융회사 당부사항

- ✓ 금융회사도 소비자보호 조직에 대한 **적절한 역할**을 부여하고 관련 체계의 **작동 여부**를 자체적으로 **점검** 및 **보완**해주시기 바람

## 3-2. 소비자보호를 위한 사전예방적 조치 강화 및 금융관행 개선(1)

### 현 황

- ☑ '21.3월 「금융소비자보호법」 시행 등 금융상품 판매 관련 소비자보호 규제 및 절차가 대폭 강화되었으나 이러한 장치들이 실제 판매과정에서 충실히 작동되지 않은 것으로 나타남
- ☑ 그간의 대규모 금융소비자 피해 사례를 통해 다수의 금융소비자 피해로 연결될 수 있는 민원·분쟁 사건에 대한 조기 대응 필요성도 제기
- ☑ 또한, 최근 어려운 경제상황 하에서 금융회사가 우월적 지위를 이용하여 소비자 권익보다 회사의 이익에만 몰두한다는 비판과 소비자가 공정하지 못한 처우를 받는 사례도 지속

### H-ELS 검사결과 발표내용('24.3월 보도자료)

- 투자자 성향분석, 부적합 투자자 배제, 금소법상 의무 준수 등을 위한 판매시스템을 부적절하게 설계 및 운영
- 투자자 손실 위험 확대기에 과도한 영업목표를 설정하고 성과지표를 부적절하게 설계하여 전사적 판매를 독려

### 불공정 금융거래 발생 주요 원인



## 3-2. 소비자보호를 위한 사전예방적 조치 강화 및 금융관행 개선(2)

### ① 소비자피해 예방을 위한 민원조사 기능 강화

☑ 다수 소비자피해가 예상되는 민원이 접수되면 **현장조사**를 **즉각 실시**하고, 위규사항은 **검사로 신속히 연계**하여 선제적으로 소비자를 보호

❖ '24.12월 조직개편시 다수의 소비자 피해로 연결될 수 있는 민원·분쟁 사건 조기 대응을 위해 금융상품 판매실태 분석·점검(미스터리쇼핑 등) 및 민원·분쟁 조사업무에 집중하는 '금융소비자보호조사국' 신설

☑ 민원·분쟁처리, 판매동향 모니터링 과정 등에서 생성되는 각종 정보는 **검사·감독부서와 유기적 연계**하는 등 **환류기능 강화**

### ② 소비자피해 우려사항에 대한 신속 기동점검 실시

☑ 상품판매 쏠림현상 등 시장정보를 통해 파악된 금융소비자 피해 우려 사안에 대하여 **암행 기동점검** 등을 통해 신속하게 대응

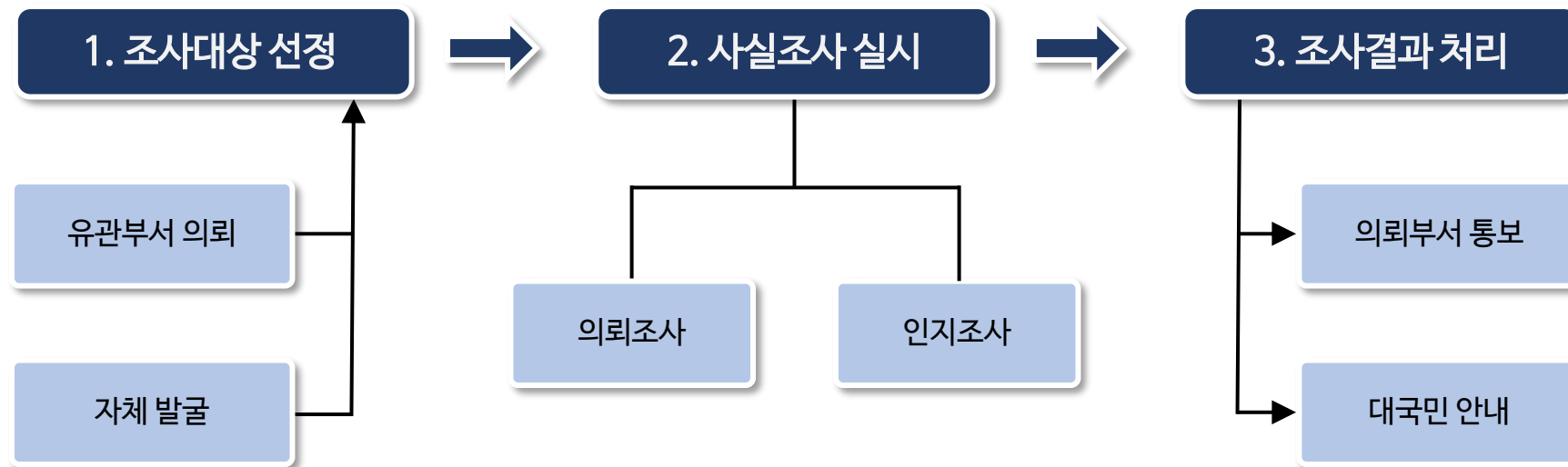
(참고) 민원·분쟁 조사 업무프로세스(금융소비자보호조사국)

◆ 사실조사는 ① **조사대상 선정**, ② **사실조사 실시**, ③ **조사결과 처리**의 3단계로 진행

① (조사대상 선정) **유관부서**(검사국, 민원·분조국) **의뢰**, **모니터링** 등을 통한 **자체 발굴** 등으로 사실 조사가 필요하다고 판단되는 건 선정

② (사실조사 실시) 조사대상의 성격, 사안의 중대성 등을 고려하여 **본점이나 영업점에 대해** 원칙적으로 **현장조사**

③ (조사결과 처리) 의뢰부서에 **조사결과**를 **통보**하거나, **소비자경보** 등을 통해 대국민 안내사항 전파



## 3-2. 소비자보호를 위한 사전예방적 조치 강화 및 금융관행 개선(3)

### ③ 금융회사 불완전판매 방지를 위한 제도적 기반 마련

- ☑ 고위험 금융상품의 경우 '적합한' 소비자에게 '충분히 알리고 계약'하는 금융상품 판매환경 조성을 위해 판매관행 개선을 추진('25.2.26. 발표된 '홍콩H지수 기초 ELS 현황 및 대책'의 후속 조치)
- ※ 아울러, 소비자 행동경제학적(Behavioral Economics) 관점에서 바람직한 금융상품 판매관행 모색을 위해 행동경제학자, 금융업계가 참여하는 연구용역 실시중

### ④ 소비자 중심의 금융거래 관행 개선 지속 추진

- ☑ 23.12월 설치한 「공정금융 추진위원회」를 통해 '24년 중 7차례의 위원회를 개최하여 불공정 금융관행 개선 및 금융 취약계층 보호를 위한 총 21개 과제를 발굴하여 차질없이 추진
- ☑ 공정한 금융질서 확립을 위한 총괄·조정 기구인 「공정금융 추진위원회」 운영방식 개선\* 등을 통해 보다 다양한 채널로 소비자 피해를 유발하는 불공정 거래관행 발굴 및 개선 노력을 지속
- \* 소비자-금융회사 간 소통의 場 마련, 현장간담회 확대, 해외사례 분석, 위원회내 외부위원 비중 확대 등

### 금융회사 당부사항

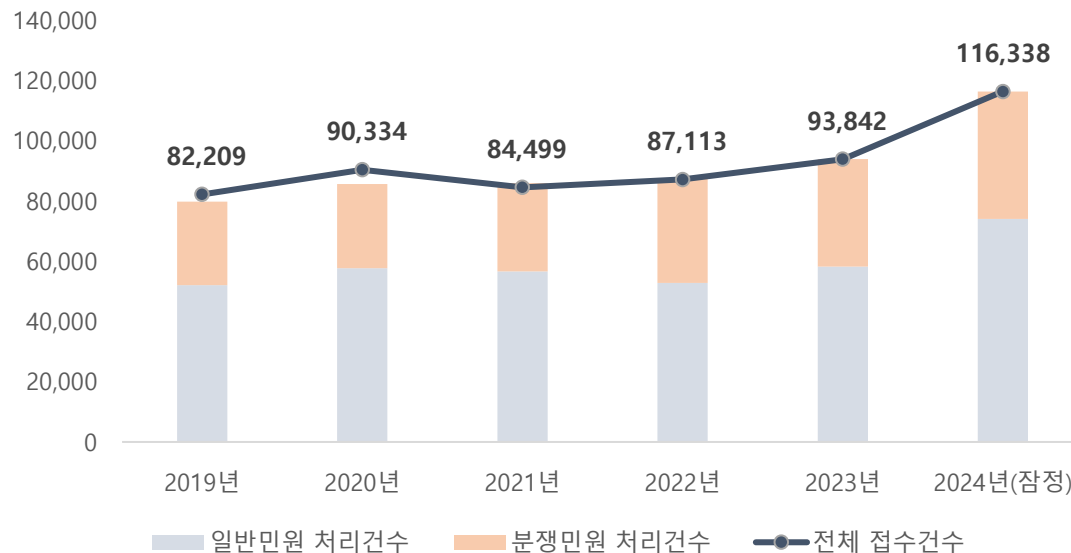
- ✓ 금융회사는 금융소비자의 권익을 최우선으로 하여 투명하고 공정한 금융거래가 이루어 질 수 있도록 책임있는 자세 부탁드립니다

### 3-3. 소비자 눈높이에 맞춘 민원 · 분쟁 처리 방식 효율화(1)

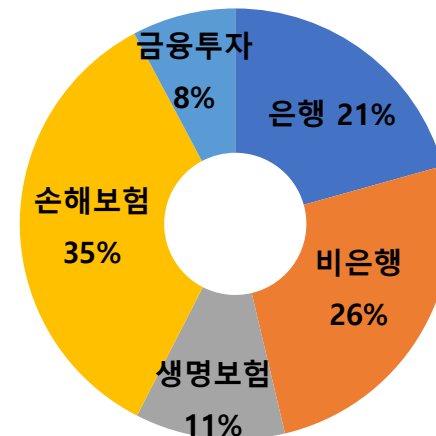
#### 현황

- ☑ 그간 분쟁처리 혁신방안 시행 등 지속적인 노력으로 분쟁민원 처리건수가 크게 증가('18년 23,849건 → '24년 42,265건)하는 등 분쟁처리 효율성이 제고되고 있으나,
  - 실손보험 등 분쟁의 법률·의료 쟁점이 복잡해지고 신규접수 건수도 증가하고 있어 신속한 처리 및 적체 해소에 애로

#### 금융민원 접수·처리 추이



#### '24년 권역별 민원비중





### 3-3. 소비자 눈높이에 맞춘 민원 · 분쟁 처리 방식 효율화(2)

#### ① 분쟁 유형별 집중처리 시스템 고도화

- ✓ '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

- ✓ 분쟁처리 가이드라인·조정례·판례 등을 유형별\*로 집적하고, 테마별 관리 및 유사 쟁점 일괄처리\*\* 등을 통해 효율성·신속성을 제고

\* 보험종목, 키워드 등으로만 실무상 관리하던 조정례 등을 담보·쟁점 등 유형별로 분류하여 전산 제공

\*\* 분쟁건별 개별 처리방식에서 벗어나 각 팀별 분쟁민원의 특성을 감안한 집중처리 테마를 선정하고, 유형별 전담자를 지정하여 처리방향을 협의하는 등 효율성 제고

#### ② 분쟁조정위원회 활성화를 통한 신뢰도 제고

- ✓ 분쟁조정위원회 안건 상정건수 확대, 안건발굴 정례화, 조정결정문 간소화 등을 통해 분쟁 조정위원회를 활성화
- ✓ 과거 유사 분조례가 있어도 법규·의료기술 변화 등에 따라 재검토가 필요한 경우 상정 추진
- ✓ 비급여 의료비 개선안(의료개혁특위) 등을 반영하여 도수치료 등 주요 비급여 대상 분쟁조정 기준을 마련하는 등 분쟁조정 신뢰도 제고

### 3-3. 소비자 눈높이에 맞춘 민원·분쟁 처리 방식 효율화(3)

#### ③ 중소서민 금융회사의 분쟁처리 역량 강화 지원

- ☑ **서민·취약계층**이 주로 이용하는 **중소서민 금융회사** 관련 **소액 분쟁민원**을 **패스트트랙**으로 처리\*  
예) ①중소서민 금융회사 대상, ②취약계층(사회초년생, 고령자 등에 대해 우선 적용)이 제기,  
③ 2천만원(신용카드는 100만원) 이하 민원
- ☑ **중소서민 금융회사**의 특성(다수, 소규모, 지역적 산재)을 고려하여 '**찾아가는 분쟁조정 간담회**' 실시
- ☑ 중소서민 금융회사 이외에도 '**금융회사 파트너십 미팅**' 개최를 통해 **분쟁처리 방향**을 적시 전파하고, **분쟁업무** 관련 **내부통제**를 지속적으로 강화

#### 금융회사 당부사항

- ✓ 금융회사는 **고객의 신뢰**를 바탕으로 운영되는 만큼, 앞으로도 **내부통제 체계**를 지속적으로 보완하여 **민원·분쟁 예방**에 최선의 노력을 부탁드립니다

# 4 민생금융 부문 주요 업무 추진계획

---

## 〈 민생금융 부문 〉

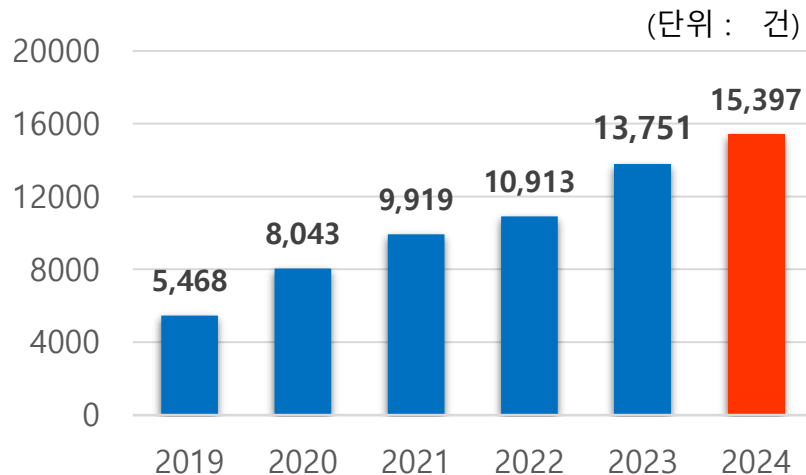
1. 불법사금융 피해예방 및 피해구제 강화
2. 보이스피싱 범죄 피해예방 및 대응체계 강화
3. 보험사기 근절을 위한 엄정 대응
4. 대부이용자 등 취약차주 보호를 위한 시장질서 확립
5. 민생범죄 예방을 위한 자금세탁방지 역량 강화
6. 체계적 금융교육을 통한 금융소비자 역량 제고

## 4-1. 불법사금융 피해예방 및 피해구제 강화(1)

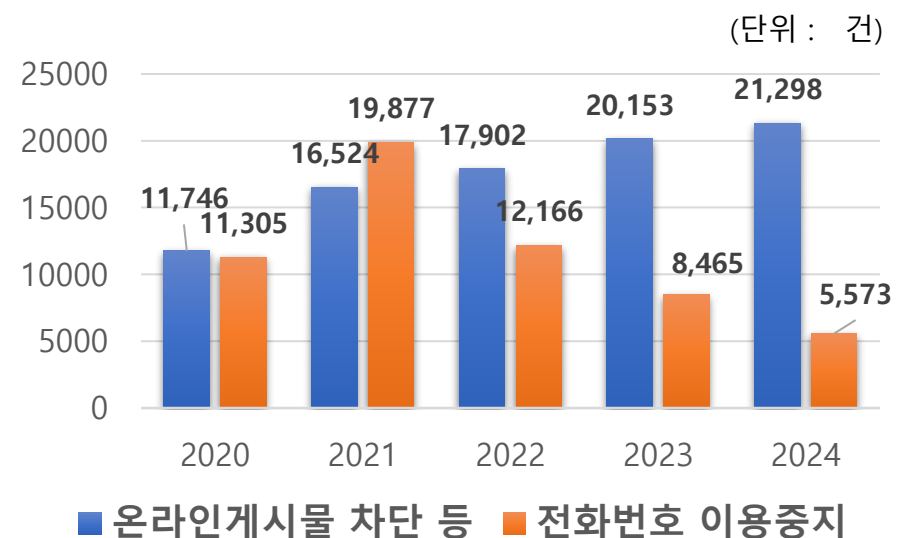
### 현황

- ☑ 고금리, 고물가, 경기 둔화 등에 따라 취약계층 자금애로가 심화되면서 불법사금융 피해가 증가 추세를 보이며, 특히, 지인 추심, 성착취 추심 등 악질적 수법으로 민생을 침해
- ☑ 인터넷 카페, 유튜브, SNS, 스팸문자 등을 통해 불법대부광고, 고수익을 미끼로 한 불법 금융투자 유인 광고가 성행하고 있어 불법금융투자업, 유사수신 피해가 확산될 우려

불법사금융 피해 신고·제보 접수현황



불법금융광고 적발 현황



## 4-1. 불법사금융 피해예방 및 피해구제 강화(2)

### 1 불법사금융 피해예방을 위한 사전 차단체계 구축

- ☑ 불법사금융의 주요 유통경로로 악용되는 온라인 불법금융광고, 스팸문자 등을 사전 차단
- ☑ 불법대부'광고' 뿐만 아니라 불법대부'행위 전반'에 이용된 전화번호 적극 차단
- ☑ 포털사의 불법금융광고 사전차단 자율규제 등 온라인을 통한 피해 유인경로 차단 강화

\* 범정부 TF와 협조하여 불법카페 계정 차단, 포털 자정유도, 수사의뢰 등 추진

### 2 실효성 있는 피해자 보호 체계 구축

- ☑ 개정 「대부업법」(‘25.7월 시행 예정)에 따른 반사회적 대부계약 무효화 소송 무료지원  
\* 민법 제103조(반사회적 법률행위)를 적용한 지인추심·성착취 추심 등에 대한 무효소송 지원 병행
- ☑ 채무자 대리인 신청절차 간소화 및 홍보 강화를 통해 제도 활성화 추진
- ☑ 서민금융통합지원센터와 불법사금융 피해신고센터 간 불법사금융 피해상담 복합지원

## 4-1. 불법사금융 피해예방 및 피해구제 강화(3)

### ③ 민생침해 금융범죄 대응능력 제고를 위한 공조 강화

- ☑️ 신종 금융범죄 및 다수 피해자 발생 가능한 사안에 대해 신속히 소비자경보 발령하고, 혐의가 포착된 불법업체에 대해서는 적극적으로 수사 의뢰 및 수사협조
- ☑️ 「불법사금융 척결 범정부TF」 관계기관과의 공조를 통해 범죄인 검거·범죄수익 환수 협조

### ④ 피해 예방을 위한 맞춤형 홍보·교육 강화

- ☑️ 불법사금융 피해신고센터(1332)를 집중 홍보하고, 방송매체, SNS 등 다양한 채널을 활용하여 피해예방 및 대응요령 안내 강화
- ☑️ 정부, 지자체, 유관기관, 금융권과 연계하여 금융범죄에 취약한 계층(예 : 고령층 등)을 대상으로 한 맞춤형 홍보·교육 강화

### 금융회사 당부사항

- ✓ 민생침해 금융범죄 피해 예방을 위한 금융업권의 관심과 적극적인 대응 필요
- ✓ 제도권 금융회사 사칭 불법 금융업자 관련 고객 안내 강화, 신고 등 피해 확산 방지 당부

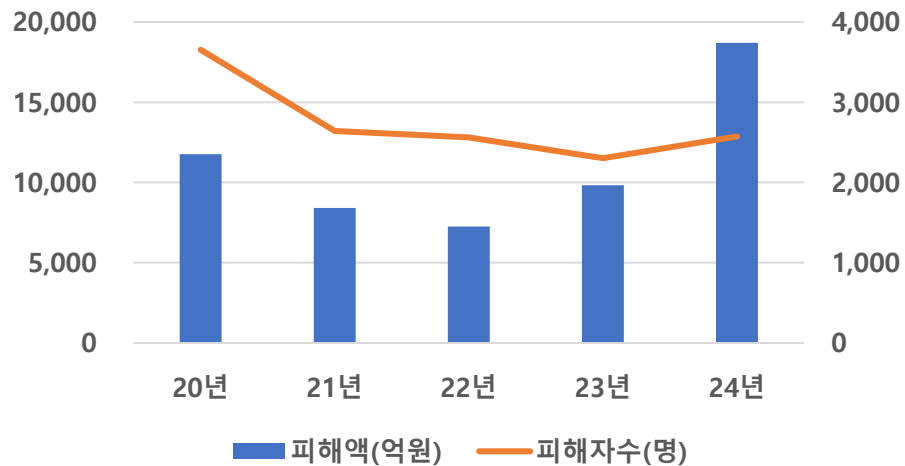
## 4-2. 보이스피싱 범죄 피해예방 및 대응체계 강화(1)

### 현황

☑ 보이스피싱 근절을 위한 범정부 노력에도 불구하고 카드배송 사칭 등 사기수법이 더욱 교묘하게 진화하면서 고액 피해가 늘어나 피해자수는 정체된 반면 피해금액은 증가

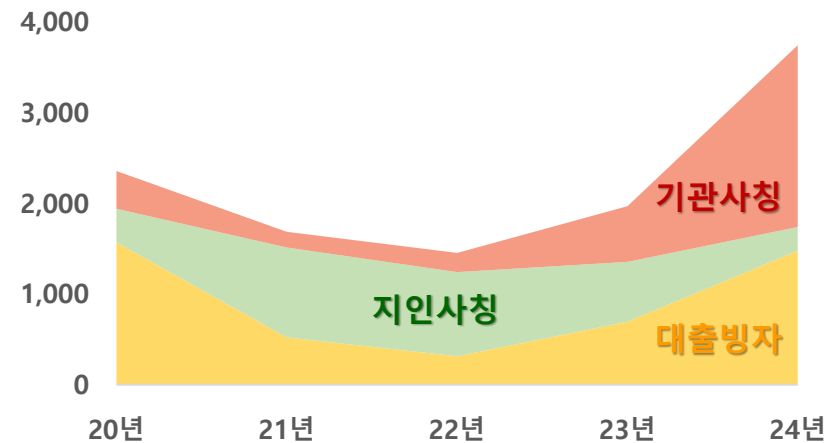
- (1인당 피해금액) '22년 11.3백만원 → '23년 17.1백만원(+50.9%) → '24년 29.1백만원(+70.1%)
- (사기유형) 기관사칭형 및 대출빙자형 증가, 지인사칭형은 감소
- (환급률) 22.3%로 전년대비(33.2%) 10.9%p 감소

#### 피해금액 및 피해자수



※ 금감원 피해구제접수신청 기준

#### 사기유형별 피해금액





## 4-2. 보이스피싱 범죄 피해예방 및 대응체계 강화(2)

### 1 휴대폰 보안기능 강화

- ✓ 원격제어앱 설치 및 가동 시 이용자에게 **보이스피싱** 피해 **경고**를 전달할 수 있는 기능을 개발하여 **휴대폰** 기기에 탑재 추진(과기부·제조사 협의)
- ✓ 우리원의 '그 놈 목소리' 등 실제사례를 활용한 **보이스피싱 탐지 AI 앱\*** 이용을 조기에 **활성화**(과기부·통신3사 협의)

\* (LGU+) '익시오'앱, (KT) '후후'앱 등

### 2 사전적 피해예방 강화 및 홍보

- ✓ **FDS**를 통해 탐지된 **이상거래**는 대면거래와 **동일한 수준**으로 **문진**을 실시하고 **최신 사기 수법**을 문진에 반영할 수 있도록 **문진제도를 개편**
- ✓ **고령층**이 주로 방문하는 **다중이용시설**을 이용하여 **맞춤형 홍보 강화**
- ✓ 홍보 파급력이 큰 **TV 정보제공 프로그램** 등을 활용하여 **카드배송 사칭 수법 집중 홍보**

### 금융회사 당부사항

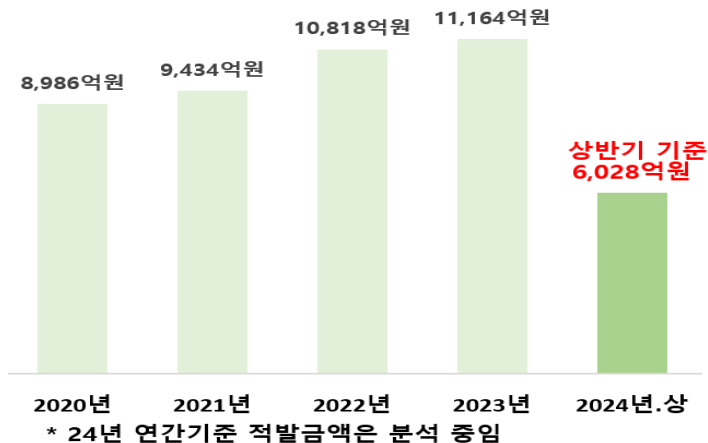
- ✓ 자금이체 관련 **보안인증절차 강화**, **이상거래탐지 기능 고도화** 등 최신 보이스피싱 사례를 반영하여 **대응 능력**을 강화할 것을 당부

## 4-3. 보험사기 근절을 위한 엄정 대응(1)

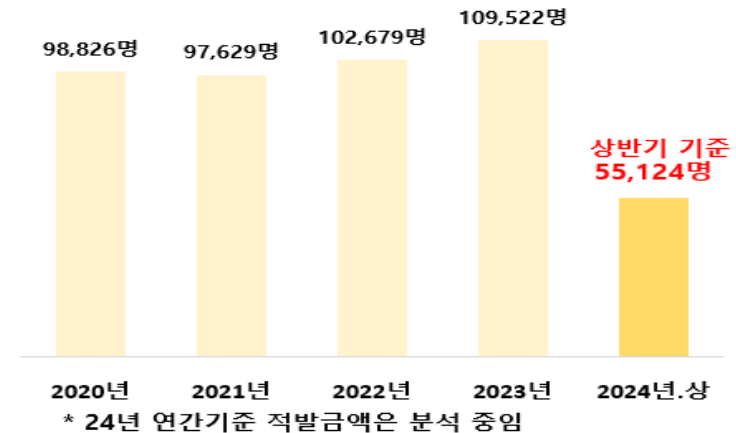
### 현 황

- ☑️ 연간 보험사기 적발금액 1조 1천억원, 적발인원 11만명 수준으로 매년 증가 추세  
※ 연간 민영보험사기 금액은 8.2조원으로 추정
- ☑️ 병·의원 관계자, 브로커, 보험업 종사자 등이 결부된 조직형 보험사기 뿐 아니라, 자동차 고의충돌 등 자동차보험 관련 보험사기도 지속 증가  
\* 보험업 종사자 : ('22) 1,598명 → ('23) 1,782명 → **( '23) 2,017명(13.2% ↑)**  
자동차 고의충돌 금액 : ('22) 534억원 → ('23) 739억원 → **( '24) 824억원(11.5% ↑)**
- ☑️ 보험사기에 대한 형량이 최대 무기징역으로 상향될 예정(대법원 양형위원회 3월중 최종 결정)인 점 등 사법부도 보험사기에 대해 엄격하게 처벌한다는 기조

### 보험사기 적발금액



### 보험사기 적발인원



## 4-3. 보험사기 근절을 위한 엄정 대응(2)

### ① 조직적 보험사기에 대한 기획조사

- ☑ 보험업 종사자, 브로커 및 병의원이 결부된 조직적 보험사기, 경상환자의 자동차보험 허위·과다청구에 대한 기획조사 실시
  - \* 경찰청, 건보공단 및 자동차손해배상진흥원 등 관계기관과 공조
- ☑ 보험사기 알선·유인행위 등에 대한 집중 모니터링 실시 및 혐의 포착 시 신속한 조사 추진
  - \* 개정('24.8.14.)된 '보험사기방지 특별법'에 따라 보험사기 알선·유인행위 등에 대해 처벌 가능(10년 이하 징역 등)

### ② 관계기관과의 공조를 통한 보험사기 근절 및 예방 노력 강화

- ☑ 경찰의 보험범죄 특별 단속기간에 맞춰 수사협의회를 개최하는 등 수사를 적극 지원
  - \* 경찰의 수사능력 제고를 위한 맞춤형 교육(보험범죄방지 아카데미) 실시 등
- ☑ 공·민영보험 공동조사협의회(경찰청·건보공단 등) 등을 통해 신속한 수사 지원 체계 구축
- ☑ 관계기관과 간 협업을 통해 보험사기 예방을 위한 대국민 맞춤형 홍보 추진

### 금융회사 당부사항

- ✓ 조직형 보험사기에 조사 역량을 집중하고, 조사 과정에서 신종 보험사기 행태 등 이상징후 발견 시 신속히 감독당국에 보고하여 공동조사 등이 적극 추진 될 수 있도록 당부

## 4-4. 대부이용자 등 취약차주 보호를 위한 시장질서 확립(1)

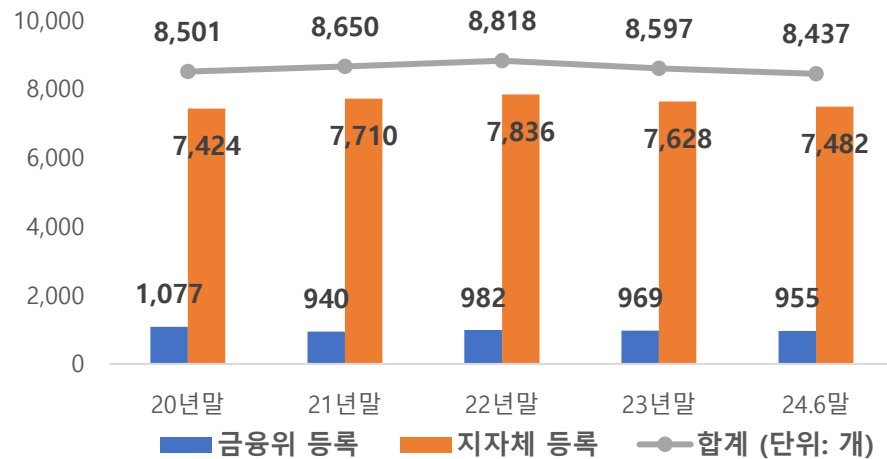
### 현황

- ✓ 높은 조달비용, 연체율\* 상승에 따른 대출잔액 감소 등 대부업권의 영업환경 악화가 지속되는 가운데, 대부이용자에 대한 불법 추심 등 불법·부당 영업 발생 우려

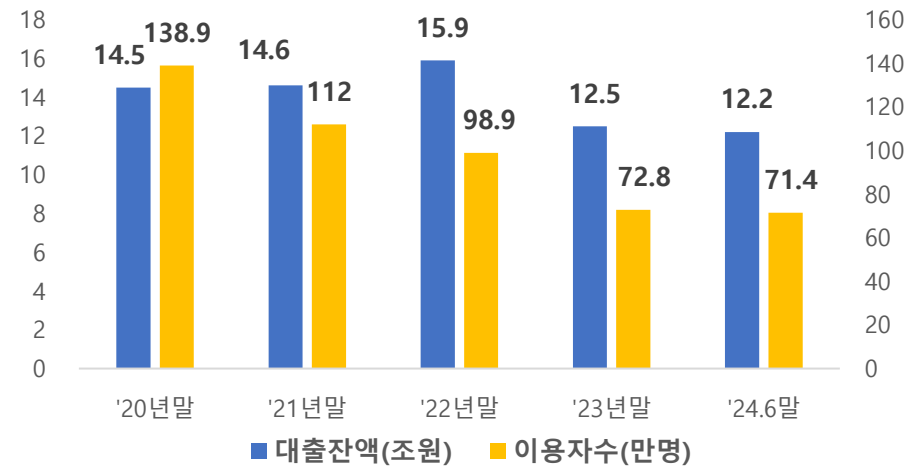
\* 연체율(대형 대부업자) : 7.3%('22년말) → 10.9%('23.6말) → 12.6%('23년말) → 13.1%('24.6말)

- ✓ 개정 「대부업법」(7.22일) 및 「개인채무자보호법」(4.17일) 의 본격 시행을 앞두고, 신설 규제 준수를 위한 시행령 등 하위 법령 마련(금융위 협의) 및 내부통제 시스템 마련 필요

#### 등록 대부업체 현황



#### 대출잔액 및 이용자수 현황



## 4-4. 대부이용자 등 취약차주 보호를 위한 시장질서 확립(2)

### 1 대부업자의 불건전 영업행위 방지를 위한 검사역량 집중

- ☑ 불공정계약 노출 가능성이 높은 취약 차주군을 선별하여 **테마검사\*** 실시  
\* 취약차주군에 대한 대부계약의 적정성 등 불법영업 행위 여부 점검
- ☑ 미임점 및 다수민원 유발 대부업자 등에 대한 **불건전 영업행위\*** 집중점검  
\* 최고금리 미준수, 부당 채권추심 등 민생 침해 부당·불법 행위 중점 점검
- ☑ 지자체·경찰청 등 관계기관과 합동으로 **온라인 대부중개사이트 운영행태\*** 점검  
\* 개인정보 유출, 허위·과장광고 등 불법행위 집중 점검

### 2 불법 채권추심 근절을 위한 건전한 영업관행 확립

- ☑ 채권추심회사의 **채권관리 내부통제\*** 운영실태 중점 점검  
\* 채권원인서류 관리, 추심업무 기록 등 채권관리시스템 운영과 불법 추심 방지를 위한 내부통제 등
- ☑ 차주 권익 침해가 높은 채권추심회사의 **불법 채권추심 행위\*** 점검  
\* 추심전 수입사실 미통지, 법적절차 거짓 안내, 제3자에 대한 채무사실 부당 안내 등

## 4-4. 대부이용자 등 취약차주 보호를 위한 시장질서 확립(3)

### ③ 신규 규제의 조기 안착을 위한 세부지침 마련 및 업계 소통 강화

- ☑ 「대부업법」 개정\*에 따른 시행령 및 관련 세부지침 마련

\* 자기자본 유지의무, 대부중개업자 자기자본 요건 신설, 온라인대부중개사이트 감독기관 상향 등

- ☑ 「개인채무자보호법」 이행 관련 영세 업체 애로사항\* 청취 및 제도 미비점 개선 검토

\* (예시) 채무조정 요청 절차 등 채무조정 관련 정보를 게시판 및 홈페이지에 공개하여야 하나 영세 대부업자는 홈페이지 미운영

- ☑ 대부·채권추심업권의 「개인채무자보호법」 이행 관련 내부통제 확립 등 준비상황 점검

\* 체크리스트를 활용한 서면점검 등을 통해 미흡사항을 신속하게 개선토록 유도

- ☑ 대부·채권추심업권 대상 법령 제·개정 설명회 개최

\* 개정 『대부업법』 및 『개인채무자보호법』 주요내용 및 위반소지 사항 등 유의사항 전파

### 금융회사 당부사항

- ✓ 불법채권추심 근절을 위해 「개인채무자보호법」이 반영된 내부통제 구축을 부탁드리며, 대부업계에는 서민 금융 역할을 기대하며 건전한 영업을 당부

## 4-5. 민생범죄 예방을 위한 자금세탁방지 역량 강화(1)

### 현 황

- ☑ 보이스피싱, 도박 등 민생침해 범죄가 지속 발생하는 가운데, 범죄수익 획득 및 자금세탁 경로로 금융거래 악용 우려 ⇒ 관련 범죄 근절을 위한 **자금세탁방지(AML) 역량 강화** 필요
- ☑ 비대면 금융거래 활성화와 함께 명의도용인의 부정대출·이체 등 **비대면 금융사고**로 인한 소비자 피해도 증가 ⇒ **배상책임 강화** 및 이를 통한 **사고예방노력** 촉진 필요

### 1 민생침해 범죄 대응을 위한 제도 개선·정비

- ☑ **민생침해 범죄**에 대하여 신속·효과적으로 대응할 수 있도록 **관련 불법거래 징후**에 대한 금융회사의 **실효성 있는 거래 모니터링** 등 **AML 체계** 구축을 지속 유도\*  
\* 민생범죄 관련 금융거래 포착을 위한 '민생범죄 AML 공동대응반'(FIU 주관) 참여 등
- ☑ **은행권**(‘24.1.1. 시행)에 이어 ‘25.1.1.부터 **제2금융권**에도 「**비대면 금융사고 책임분담기준**」이 확대 시행됨에 따라 **활성화 방안 마련** 및 **밀착 모니터링** 등 **제도 안착** 추진

## 4-5. 민생범죄 예방을 위한 자금세탁방지 역량 강화(2)

### ② 자금세탁방지(AML) 업무 관련 중점 검사사항

- ☑ AML 법규위반 뿐만 아니라 AML 내부통제체계 구축·운영의 적정성에 대한 중점 점검을 통해 실질적인 AML 역량 제고 유도
- ☑ 금융회사의 민생범죄 대응체계 적정성(AML-소비자보호 부서간 연계업무 등)을 집중 점검 하여 민생범죄 사전 예방 등 실효적 대응 강화
- ☑ 위험기반접근법(RBA)에 따라 고위험 금융회사를 중점 검사하는 한편, 소규모·취약업권(전자금융업)의 경우 지속적인 현장점검 및 지도로 자율적인 AML 역량 강화 유도

### 금융회사 당부사항

- ✓ 금융회사내 AML - 소비자보호 부서간 정보 공유를 통해 사기이용계좌 등 금융범죄 정보를 고객위험평가 및 의심거래 보고 등 AML 업무에 신속하게 반영할 필요
- ✓ 비대면 금융사고 자율배상제도가 쏠 금융권에 안착될 수 있도록 소비자 피해 발생시 책임분담에 적극 동참하여 주시기 바람

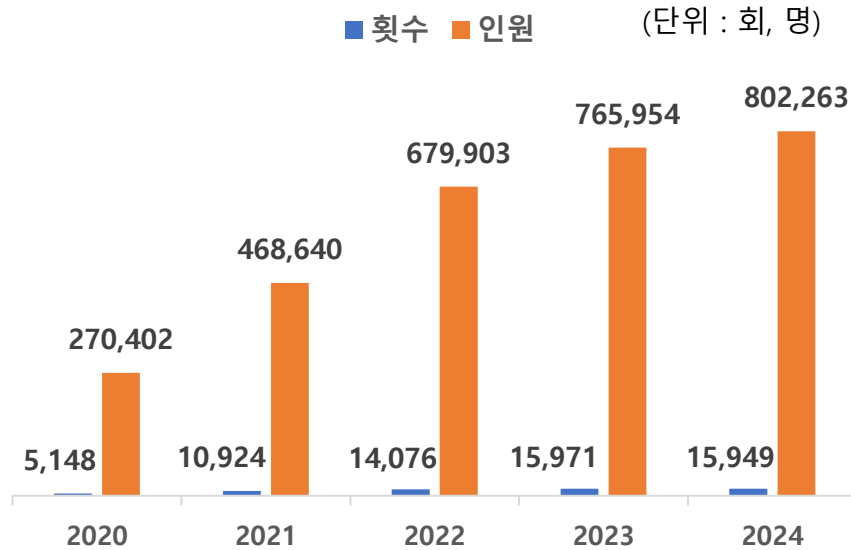


## 4-6. 체계적 금융교육을 통한 금융소비자 역량 제고(1)

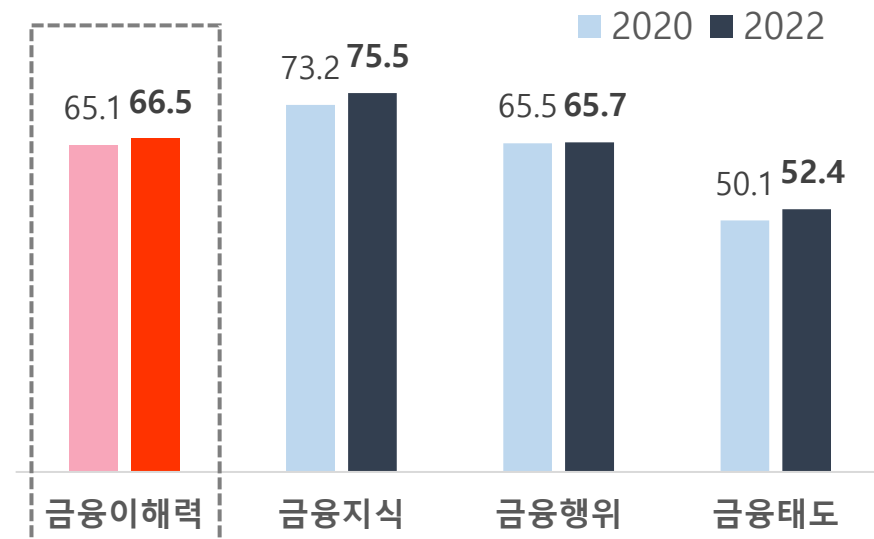
### 현황

- ☑️ 코로나 19 확산으로 그간 위축되었던 **대면 금융교육**을 **정상화**하면서 **금융교육 실적**이 **코로나 이전 수준을 회복**
- ☑️ '22년 실시한 **전국민 금융이해력 조사** 결과에 따르면 우리나라 성인의 **금융이해력 점수**는 **66.5점**으로 '20년(65.1점) 대비 **소폭(+1.4점) 상승**

### 금융감독원 금융교육 실적



### '22년 전국민 금융이해력 조사결과



## 4-6. 체계적 금융교육을 통한 금융소비자 역량 제고(2)

### 1 학교 금융교육 프로그램 내실화·다변화

- ☑ 금융회사의 **1사 1교 결연율**(’24년말 75%)과 **교육 실시율**을 높이는 한편, 보드게임 등 몰입도가 높은 **체험형 교육** 실시 유도
- ☑ 「초등학생 대상 **FSS 어린이 금융스쿨**», 「중학교 자유학기제 **금융교육**», 「수능이후 **고3 금융교육**」 등 **학교급별 차별화된 교육프로그램** 확대 운영

### 2 청년층의 올바른 금융관 형성을 위한 교육 및 취약계층 디지털 교육 강화

- ☑ **청년** 대상 금융교육 필요성에 대한 **인식 제고** 및 **올바른 금융습관** 형성을 위해 **집중 캠페인**을 추진하고, **청년 유형별** 금융교육 수요를 고려한 **맞춤형 금융교육** 제공
- ☑ **고령층** **디지털교육**을 위해 개발한 금융거래 실습 앱(스마트시니어) 등을 활용하여 취약계층 대상 **실습방식의 대면 금융교육** 강화

### 금융회사 당부사항

- ✓ **1사 1교 참여 확대** 및 금융소비자 대상 금융상품 제공 시 꼭 필요한 교육을 제공할 수 있도록 **맞춤형 금융교육 콘텐츠 개발** 및 **확산**에 적극 참여

**감사합니다!**

