

보도	2025.4.10.(목) 14:30	배포	2025.4.10.(목)		
담당부서	금융소비자보호총괄국 소비자보호점검팀	책임자	국 장	김옥배	(02-3145-5700)
		담당자	팀 장	안태훈	(02-3145-5693)

2025년도 금융소비자보호 실태평가 제도개선 추진 및 우수·미흡사례 설명회 개최

- 실태평가의 효율성 제고 및 금융회사의 소비자보호 거버넌스 확립을 위해
실태평가 제도개선을 추진하고, 설명회를 개최하여 우수·미흡 사례 등 공유 -

I. 개 요

- **(제도개선)** 금융감독원은 금융소비자보호 실태평가(이하 '실태평가')의 효율성을 제고하고 금융회사의 자발적인 소비자보호 거버넌스 체계 확립 등을 유도하기 위하여 실태평가 제도 정비*를 추진

* (주요내용) ① 핵심사항 중심의 평가항목 합리화, ② 소비자보호 거버넌스 평가 강화 및 인센티브 부여, ③ 취약계층의 금융접근성 제고를 위한 지원노력 평가 강화 등

- **(설명회)** '25.4.10.(목) 약 87개 금융회사 CCO(소비자보호 전담임원) 등 약 180여명을 대상으로 「'25년 금융소비자보호 우수·미흡사례 설명회」를 개최하여

- 금융회사가 소비자보호 체계를 개선하는 데 실질적인 도움이 될 수 있도록 업권별 우수·미흡사례 및 금번 제도개선 사항을 설명하고 업계 애로사항을 청취하는 등 소통을 강화

< 2025년도 금융소비자보호 실태평가 설명회 개요 >

- **(일시 및 장소)** '25.4.10.(목) 14:30~16:00, 금융감독원 2층 대강당
- **(참석자)** 87개 금융회사(2주기 대상회사 등) CCO 및 소비자보호부서장, 6개 금융협회 담당자 등 약 180여명

시 간	내 용	비 고
14:30 ~ 14:35(5분)	인사말씀	금융소비자보호총괄국장
14:35 ~ 14:45(10분)	실태평가 제도개선 사항	소비자보호점검팀장
14:45 ~ 15:00(15분)	우수·미흡사례 설명	
15:00 ~ 15:30(30분)	금융회사별 우수사례 발표(2개사, 각 15분)	KB손보, 현대캐피탈
15:30 ~ 16:00(30분)	질의·응답	

Ⅱ. 제도개선 주요 내용

- ☑ **(기본방향)** 실태평가제도 **합리화·고도화** 및 금융회사의 **소비자보호 거버넌스 강화** 등 **중점 감독목표** 반영을 위해 실태평가 제도 개선

금융소비자보호 실태평가 제도 세부개선방안

① 평가제도 합리화·고도화

가. 세부평가항목 합리화

- '선택과 집중'에 따라 과도하게 많은 평가항목을 합리적으로 조정
(現 167개 → 改 138개, △17.4%)

나. 실태평가 조기 실시 기준 마련

- 중대한 금융사고 발생 등 실태평가 조기 실시 기준 정비

② 거버넌스 평가 강화

가. 거버넌스 평가체계 고도화

- 소비자보호 거버넌스 관련 평가비중 상향 조정
(現 23.4% → 改 26.0%)
- 거버넌스 평가 우수회사 인센티브 부여
(익년도 자율진단 면제, 직원포상)

나. 거버넌스 평가항목 확충 및 평가기준 구체화

- 지주회사 등의 소비자보호 총괄 기능 강화 유도
- 거버넌스 평가 기준을 구체적으로 제시

③ 취약계층 지원 평가 강화

가. 취약계층 지원노력 평가 확대

- 고령자·장애인 외 격오지 주민, 외국인 등 기타 취약계층에 대한 지원 노력도 평가

나. 금융접근성 제고노력 평가항목 체계적 정비

- 취약계층의 금융접근성 제고 노력 평가항목을 체계적으로 정비하고, 실질 운영중심 평가 강화

※ 금번 제도개선은 현재 2주기('24~'26년) 평가가 진행중인 점을 감안하여 3주기 시행을 원칙으로 하되 실태평가의 일관성 등에 영향이 없는 일부 사항은 금년*부터 적용

* '25년 적용 항목: ① 세부평가항목 합리화(중복유사 통폐합항목 17개), ② 실태평가 조기 실시 기준 마련 ③ 거버넌스 평가 우수회사 인센티브 부여(직원포상) ④ 거버넌스 평가 참고기준 구체화

1. 실태평가제도 합리화 · 고도화

제도개선① 세부 평가항목 합리화

- ◆ 신규 평가수요 등으로 크게 증가한 비계량평가 세부 평가항목을 '선택과 집중'에 따라 합리적으로 조정

- **(현행)** 그간 신규 평가수요 등으로 비계량평가 세부 평가항목이 크게 증가('21년: 121개 → '24년: 167개, +38.0%)

□ **(개선)** 내실있는 평가 강화 및 금융회사의 평가 부담 완화 등을 위해 세부 평가항목을 삭제·통합(現 167개 → 改 138개, △17.4%)

- ①중복·유사 평가항목은 통·폐합(22개)하고 ②실질 이행 위주로 평가항목을 정비(4개)하는 한편, ③변별력이 낮은 세부평가항목(3개)은 삭제

※ 적용 시기 : '25년부터(다만, 동일주기 내 평가그룹간 유불리가 발생하는 12개 항목은 3주기부터 적용)

제도개선② 중대한 금융사고 등 발생시 조기평가 실시

◆ 중대한 금융사고 등 발생시 평가등급의 적시성 제고를 위한 조기평가 실시기준 등 마련

□ **(현행)** 실태평가 3년 주기제로 인해 중대한 금융사고 등이 발생하더라도 차기 실태평가까지 기존 평가등급 유지

* '24년 제도개선을 통해 민원 급증시 조기평가 실시 근거는 마련

□ **(개선)** 중대한 금융사고 발생 등으로 조기평가 실시 및 신속한 등급 산출이 필요하다고 판단되는 경우*, 평가주기 도래 前이라도 평가 실시

* 금융회사가 소비자보호와 관련하여 ①중대한 금융사고, ②사회적 물의 등을 야기한 경우(금소법세칙 §9④에 따른 종합등급 하향 조정 가능 사유 준용)등으로서 조기평가 실의 등을 종합적으로 감안하여 실시 여부 결정

※ 적용 시기 : '25년부터

2. 금융회사의 소비자보호 거버넌스 평가 강화

제도개선① 소비자보호 거버넌스 평가체계 고도화

◆ 소비자보호 거버넌스 관련 평가항목 가중치를 상향하고, 소비자보호 거버넌스 우수회사 및 직원 등에 대해 인센티브 부여

□ **(현행)** 금융회사의 CCO(소비자보호 전담임원) 및 소비자보호총괄부서 등의 독립성 및 전문성 등 전반적인 소비자보호 거버넌스* 체계가 미흡

* 총 75개 실태평가 대상회사 등을 조사한 결과, CCO의 임기가 1년 이하인 회사의 비중이 61.3%에 달하고, 소비자보호 내부통제 전담인력(민원처리인력 등 제외)의 총임직원수 대비 평균비중도 0.67%에 불과(은행권의 경우 그 비중이 0.35%)

□ **(개선)** 거버넌스 관련 평가항목에 대한 평가가중치를 상향하고, 거버넌스 우수회사에 인센티브 부여 기준 마련

○ **(평가 강화)** 거버넌스 평가항목(2개*)에 대한 평가가중치를 현행 23.4%(각 11.7%)에서 **26.0%(각 13.0%)로 상향 조정(2.6%p↑)**

* 실태평가는 계량(2개항목) 및 비계량(6개항목) 평가항목의 등급을 가중평균하여 종합 등급을 산출하며 거버넌스 평가항목은 비계량 Ⅲ(내부통제), Ⅷ(성과보상)등에 해당

○ **(인센티브 부여)** 거버넌스 “우수” 등급 회사에 대해서는 익년도 자율진단을 면제하고, 거버넌스 우수 등 실태평가 결과 우수회사 소속 임직원에 대해 포상 실시

※ 적용 시기: 3주기('27~'29년)부터, 단 우수회사 소속 임직원 포상은 금년부터 실시

제도개선② 거버넌스 평가항목 확충 및 평가 참고기준 구체화

◆ 거버넌스 관련 평가항목(실태평가 결과 지주회사 등 보고 여부)을 신설하고, 실태평가지 소비자보호 거버넌스 평가 참고기준 등을 구체적으로 제시

가. 지주회사 등 보고 관련 평가항목 신설

□ **(현행)** 자회사의 소비자보호 수준에 대한 지주회사 등 차원의 총괄적인 관리기능 등이 미흡

[참고 : 소비자보호 관련 지주회사 등 현황 및 역할]

- 실태평가 대상 회사 74개 중 **51개(68.9%)**가 지주회사의 **자회사(31개)**이거나 **동일 대기업 계열사(20개)**에 해당
- 일부 지주의 경우 자회사의 **소비자보호 업무를 총괄**하고 있으나 주력 자회사의 CCO 등을 겸직하고 있어 **역할이 제한적**이고, 다수의 회사는 별도의 소비자보호 **총괄 기능이 없음**

□ **(개선)** 평가대상회사가 실태평가 및 자율진단 결과(개선계획 포함)를 지주회사 등에 보고하는지 여부 등에 대한 평가항목 신설

※ 적용 시기: 3주기('27~'29년)부터

나. 거버넌스 평가 참고기준 구체화

- **(현행)** CCO 및 소비자보호 전담인력의 전문성 및 인력규모 등의 적정성에 대한 구체적인 준거기준이 마련되어 있지 않아 금융회사의 자발적인 전문성 제고 및 인력 확충에 한계
- **(개선)** 실태평가 매뉴얼을 개정하여 체크리스트 상 학위, 자격증 등 CCO 및 전담인력의 전문성을 구체적으로 작성토록 하고,
 - 업권별 소비자보호부서 인력규모(예: 백분위 구간값) 등을 평가 참고 지표*로 제시하여 이를 바탕으로 금융회사가 전담인력의 적정성을 자체평가 및 개선토록 유도

※ 소비자보호부서 인력규모에 관한 평가참고지표(예시)

○○업권의 전체 임직원수 대비 소비자보호 인력 비율(수치는 예시)

구 분	상위 10%	상위 30%	상위 50%	상위 70%
민원처리인력 등 포함	2.9%	2.2%	1.4%	1.0%
민원처리인력 등 제외	1.4%	0.8%	0.6%	0.4%

※ 적용 시기: '25년부터

3. 취약계층의 금융접근성 제고를 위한 금융회사 노력 평가 강화

제도개선 취약계층 지원노력 평가 확대

◆ 금융회사의 취약계층 지원노력 평가대상을 확대하고, 취약계층 대응매뉴얼 등 실제 활용도를 중심으로 평가항목을 정비

- **(현행)** 현행 실태평가는 취약계층에 대한 금융회사의 지원노력 평가 대상을 고령자, 장애인으로 한정하여 평가
 - 또한, 금융회사의 취약계층 관련 내규·대응 매뉴얼 등이 구체적이지 않아 실제 현장 활용도는 떨어진다는 지적
- **(개선)** ①고령자·장애인 외 격오지 주민, 외국인 등 기타 취약계층에 대한 지원 노력도 평가하고, ②취약계층 대응 매뉴얼 등의 실제 활용도를 중심으로 금융접근성 제고 노력에 대한 평가를 강화*

* 임직원이 관련 기준(내규·지침·매뉴얼 등)을 원활히 활용할 수 있도록 충실하고 실용적으로 마련되어 있는 지 여부, 홈페이지 내 '금융접근성' 메뉴 운영 여부 등

※ 적용 시기: 3주기('27~'29년) 부터

Ⅲ. 실태평가 우수·미흡사례 설명회

- 금융감독원이 금융회사의 우수·미흡사례를 설명 후 '24년 종합등급 '양호'회사인 KB손보, 현대캐피탈이 자사 우수사례를 발표
- (우수·미흡사례 설명) 금융감독원이 '24년 26개 금융회사를 대상으로 실시한 실태평가에서 파악한 주요 우수·미흡사례 설명
 - 특히, 금번에는 소비자보호 중심의 경영문화 정착을 위해 소비자 보호 거버넌스 평가항목 등에 주안점을 두어 설명

실태평가 결과 주요 우수·미흡사례

유형	세부 내용
우수 사례	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 내부통제위원회에서 심도있는 논의를 진행하고 의사록을 세부적으로 작성하는 한편, 내부통제위원회 실무협의회도 임원급으로 구성하여 내실있고 적극적으로 운영 ◇ 민원분석 결과를 바탕으로 매주 제도개선 과제를 발굴하여 주기적으로 관리하고, 부문별 업무시 주의사항도 발굴하여 관련부서에 전파
미흡 사례	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 영업 관련 부서 등 일부 본점 직원 성과평가를 위해 소비자보호 지표(민원, 제도개선 등)를 마련하였으나, 소비자보호 지표를 참고지표로만 활용 ◇ 대표이사 또는 본점 직원 성과평가에 소비자보호 지표를 미반영

☞ [붙임] '24년도 금융소비자보호 실태평가 주요 우수사례

※ 한편, 금융감독원은 향후 금융회사가 참고할 수 있도록 소비자보호 거버넌스 모범예시*(Best Practice)도 마련하여 업계에 전파할 예정

* (포함내용 예시) 소비자보호 내부통제위원회 개최방식 및 횟수, CCO 선임자격 및 임기보장, 소비자보호 총괄부서의 인력규모 및 구성 등

- (우수사례 발표) '24년 종합 실태평가 결과가 양호한 금융회사가 자사 소비자보호체계 구축·운영 우수사례 발표

유형	발표 주제
KB손보	◇ 판매 프로세스에서의 소비자보호 혁신 사례
현대캐피탈	◇ 민원 예방 및 취약계층 보호 강화를 위한 다양한 제도 운영 사례

IV. 향후 계획

- **(‘25년 실태평가 실시)** 금융감독원은 5월 중순부터 2주기 2그룹 (29개사)*을 대상으로 ‘25년 현장평가를 실시하여 12월초(예정) 평가 결과를 공표할 계획

* 은행 6개사, 보험 7개사, 증권 5개사, 여전 8개사, 저축은행 3개사

- **(우수·미흡사례집 배포)** 실태평가 우수·미흡 사례집을 제작하여
 주 금융업권에 배포(4월중)할 예정이며,

- 업계 전반의 소비자보호 역량 상향평준화를 도모하기 위해 실태
 평가에서 발견된 우수·미흡사례를 지속적으로 공유할 예정

- **(실태평가 제도의 지속정비)** 향후에도 소비자보호 환경변화에 대응
 하고 실태평가 제도의 실효성을 제고하는 동시에

- 금융회사의 평가부담 등을 합리적으로 완화하기 위해 실태평가
 제도를 지속적으로 정비·개선해나갈 예정임

1 소비자보호 내부통제위원회의 충실한 운영

- ☐ 현대캐피탈은 소비자보호 실무협의회를 매월 개최하여 주요 사업실별로 소비자보호 과제 진척도를 점검하고, 부서 간 우수사례도 공유
- ☐ 삼성화재는 내부통제위원회에서 심도있는 논의를 진행하고 의사록에 대표이사와 임원간 세부적인 질의·응답사항까지 기록·유지하는 등 내부통제위원회 운영의 책임성 및 투명성을 강화
 - 내부통제위원회 실무협의회도 임원급으로 구성하고 평가대상기간 중 48회 개최하는 등 내실있고 적극적으로 운영

2 사전협의 누락방지 일일 모니터링 실시 및 후속조치 이행

- ☐ 부산은행은 업무매뉴얼에 사전협의 누락방지 모니터링 절차를 세부적으로 규정하고, 소비자보호부서가 일일 모니터링*을 실시
 - * 금융소비자보호시스템 사전협의 목록과 그룹웨어 전부서 문서리스트를 비교하는 방식
 - 사전협의 누락 건 발생시, 즉시 소비자보호부서와 실효성 있게 사후협의*를 실시하고, 소관부서의 성과평가에도 반영
 - * 기존 시행문은 삭제 조치하고, 소비자보호부서와 협의를 거쳐 재시행

3 불완전판매율 모니터링 결과와 연동하여 영업점 현장점검 실시

- ☐ KB손보는 자체 전산시스템 등을 통해 불완전판매율 관련 주요 지표를 모니터링하고, 이상징후가 발생하였거나 자체 종합평가 하위를 기록한 영업점 등에 대해서는 현장점검 실시
- ☐ 삼성생명에는 '보험품질검수(Quality Control) TF'를 통해 주요 고위험 취약 계약을 선별하여 현장방문·면담을 실시하고, 미흡사항에 대해 개선계획서 징구 및 결과 보고

4 심도있는 민원발생 원인분석을 통한 민원 사전예방

- 삼성화재는 매일 민원접수 현황을 전 부서에 공유하고, 매주 제도개선 연구회를 통해 민원 관련 제도개선 필요성을 검토하는 등 주기적으로 모니터링을 실시
 - 또한, 매월 민원증감 및 원인을 분석하여 부문별로 업무시 주의사항을 발굴하는 등 민원발생 사전예방을 위해 관련 통계를 적극 활용

5 소비자보호 노력 제고를 위한 성과평가제도 마련

- 흥국생명에는 판매 임직원뿐 아니라 본부부서의 성과평가체계에도 해당부서 특성에 맞는 다양한 소비자보호 지표를 포함
 - * 예) 상품개발팀은 고객패널 등 소비자 의견을 반영한 상품개발 건수, 보험금 심사팀은 보험금 신속지급률 및 만족도 평가 등
- 하나카드는 대표이사 성과평가에 민원 감축목표, 제도개선 실적, 소비자보호 교육 참여 등 구체적인 소비자보호 지표를 포함
 - 특히 '24년에는 민원 감축목표 달성 기준을 상향(15% 감축 → 20% 감축)하는 등 소비자보호 노력에 대한 성과평가 강화

6 고령자장애인의 거래 편의성 제고를 위한 제도 운영

- KB손보는 저시력자, 고령자 등 취약계층의 거래 편의성 제고를 위해 큰 글씨 및 단순한 메뉴 등을 활용한 간편모드나 고령자 전용모드를 모바일 앱과 홈페이지에 구축하고,
 - 고령자 등이 홈페이지 로그인시 자동으로 간편모드 홈페이지 화면으로 전환되도록 하는 등 디지털 취약계층 이용 편의 제고