

보도	2025.4.24.(목) 14:00	배포	2025.4.24.(목)
----	---------------------	----	---------------

담당부서	금융소비자보호총괄국 소비자보호총괄팀	책임자	국 장	김옥배	(02-3145-5700)
		담당자	팀 장	조영범	(02-3145-5680)
	분쟁조정3국 분쟁조정기획팀	책임자	국 장	김세모	(02-3145-5720)
		담당자	팀 장	이종진	(02-3145-5712)

「금융소비자보호를 위한 토론회」 개최

- 금융소비자보호법 시행 4년의 성과와 과제, 그리고 미래 -

- 주요 내용 -

□ 금융감독원(원장 이복현)은 금융소비자보호법(이하 금소법) 시행 4주년을 맞이하여 「금융소비자보호법 시행 4년의 성과와 과제, 그리고 미래」를 주제로 토론회를 개최*하였음

* 일시·장소: '25.4.24.(목) 14시, 은행연합회 세미나실

○ 이번 토론회는 금소법 시행 이후 그간의 성과를 평가하고, 홍콩 H지수 ELS 사태를 통해 드러난 문제점과 디지털화 등 금융환경 변화에 따른 소비자보호 강화 방안을 모색하고자 마련

○ 금융감독원 임직원을 비롯한 은행연합회장 및 학계·업계, 소비자단체, 연구소 등 각 분야의 전문가 패널이 참석한 가운데

- ① 금소법 도입 4년의 성과와 과제, ② ELS 사태의 원인과 대응 및 과제, ③ 최근 환경변화에 따른 금융소비자보호 방안에 관한 주제 발표에 이어

- 종합토론이 진행되었으며, 불완전판매 예방, 디지털화 등 환경변화 대응 방안, 금융소비자보호 규제 체계 보완 사항 등 폭넓은 주제가 논의되었음

○ 금융감독원은 이번 토론회에서 논의된 내용을 참고하여 금융소비자보호를 위한 과제를 지속 발굴하고 개선해 나갈 예정이며,

- 향후에도 다양한 채널을 통해 업계, 소비자 등의 목소리에 귀를 기울일 예정

「금융소비자보호를 위한 토론회」 개요

- ☑ **주 제** : 금융소비자보호법 시행 4년의 성과와 과제, 그리고 미래
- ☑ **일 시** : '25.4.24.(목) 14:00 ~ 15:50
- ☑ **장 소** : 은행연합회 세미나실(14F)
- ☑ **참석자** : [금감원] 이복현 금감원장, 금융소비자보호처장, 소비자보호 담당 부원장보
[금감원외] 은행연합회장 및 금융소비자 전문가 패널(10명, <붙임1> 참조)

시간	행사 내용
1부: 사전행사 14:00 ~ 14:15	【모두 발언】 이복현 금융감독원장, 조용병 은행연합회장
2부: 주제발표 14:15 ~ 15:00	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 주제① 금소법 도입 4년의 성과와 과제(숙명여대 최철 교수) ▶ 주제② ELS 사태의 원인, 대응 및 과제(금융감독원 김세모 국장) ▶ 주제③ 최근환경변화에 따른 금융소비자보호 방안(자본시장연구원 이성복 선임연구원)
3부: 종합토론 15:00 ~ 15:45	▶ 전문가 패널 토론
15:45 ~ 15:50	【마무리 발언】 금융소비자보호처장

I 모두 발언 주요 내용

- 이복현 금융감독원장은 모두 발언을 통해, 금소법 도입으로 금융소비자 권익이 제고되는 등 일정부분 성과를 거두었다고 평가하는 한편,
 - 일부 현장에서는 여전히 소비자보호 원칙에 반하는 사례가 발생하는 등 금소법 및 소비자 관련 제도의 정비 필요성을 지적하면서
 - 금융상품 설계부터 사후관리까지 전 과정에 소비자보호 원칙이 실효성 있게 적용되려면, 금융회사 스스로가 소비자보호를 중시하는 조직문화를 확립할 필요가 있음을 강조함
 - 또한, 비대면·AI서비스 확대 등 최근 급변하는 금융환경 속에서 금융소비자보호 체계 역시 이에 걸맞게 진화해야 함을 당부하였음

- 조용병 은행연합회장은 금융당국과 은행, 금융업권이 노력한 결과, 금소법이 안정적으로 시행되었으며,
 - 소비자 권익 보호와 은행의 건전한 영업에 실질적인 도움이 되고 있으나, 고난도 금융상품 판매 관련 영업행위 준칙을 실무적으로 적용하는 데 있어서 보완이 필요함을 언급
 - 은행권도 소비자 권익제고와 금융신뢰 회복을 위해 책임있는 역할을 다하겠다고 밝힘

II 토론회 주요 내용

- 최철 교수(숙명여대)를 좌장으로 '주제발표(1부)'와 '종합토론(2부)'을 진행하였으며
 - 제1부에서는 ①금융소비자보호법 시행 후 그간의 성과와 과제, ②ELS 사태의 원인, 대응 및 과제, ③최근 환경변화에 따른 금융 소비자보호 방안'에 대한 주제 발표가 있었음

주제 발표 주요내용

[발표①] 금소법 4년의 성과 평가, 주요 법규개정 사항 및 향후 개선 과제*

* 동일기능 동일규제의 한계와 개선 방안, 영업행위 준칙간 연계성 고려, 금융회사 책임성 제고, 제재의 실효성 강화 방안, 금융교육의 중요성 등

[발표②] ELS 사태의 진행 경과와 원인, 검사 및 분쟁조정 결과, 제도개선 사항 등

[발표③] 불완전판매 방지*, 디지털 금융 안정성 및 포용성 제고**를 위한 개선방안

* 금융상품 제조에 대한 책임 선제적 금융상품 판매규제, 금융소비자보상제도 신설

** 디지털 금융사기·스캠 방지, 디지털 금융이해력 교육 강화 등

☞ 주제발표 세부 내용은 <붙임2>을 참조

- 제2부 종합토론에서는 불완전판매 예방, 디지털화 등 환경변화 대응 방안, 금융소비자보호 규제 체계 보완 사항 등 폭넓은 주제가 논의되었음

- **(불완전판매 예방)** 금융상품 리스크가 소비자에게 전가되고 있어, 금융회사가 리스크를 분담하는 구조로 전환할 필요(최재원 교수)
 - 판매실적보다는 장기적인 관점에서 고객자산을 관리하고, 소비자 보호를 중시하는 금융회사 임직원의 인식전환이 중요(권오만 CCO)
 - **(환경변화 대응)** 디지털·AI 확산에 대응하여 새로운 유형의 소비자 피해 예방을 위한 제도적 보완과 취약계층에 대한 디지털 포용 정책 필요(정지연 사무총장, 정운영 이사장)
 - 소비자의 편의성과 간편성이 중요시되는 디지털 환경에서도 금융소비자 보호가 실현될 수 있도록 균형점을 찾는 고민 필요(박영세 부행장)
 - **(소비자보호 규제 체계 보완)** 소비자보호 조직의 전문성 및 기능 강화(김태윤 CCO), 위법계약해지권 개선 등 소비자보호 규제 정비 제안(김은 변호사)
 - 법규위반 제재이외 행동편향, 도덕성, 조직문화 등을 고려한 정책 및 절차*를 통해 소비자보호의 실효성 제고(변혜원 연구위원)
- * 행동경제학적인 관점에서 법규준수의 투명성 확보, 성과보상체계 개선, 경영진의 역할 강화 등

Ⅲ 마무리 발언

- 김미영 금융소비자보호처장은 마무리 발언을 통해, 이번 토론회가 금소법 시행 4주년을 맞아 그간의 성과를 돌아보고 앞으로의 과제를 함께 고민하는 뜻깊은 시간이었으며,
 - 금융소비자보호가 금융산업의 지속가능한 성장과 건전한 발전을 위한 필수 기반이므로, 금융당국과 업계가 책임감을 가지고 노력을 다해야 한다는 점을 강조하였음
 - 또한, 토론회에서 논의된 사항은 향후 제도개선 등에 충실히 반영하는 한편, 앞으로도 현장 소통을 지속 강화하겠다는 의지를 표명하였음

붙임1**참석 전문가 패널 현황(10명)**

구분	성명	비고
학계	최철	숙명여자대학교 소비자경제학과 교수
	최재원	서울대학교 경제학과 교수
소비자단체	정지연	한국소비자연맹 사무총장
	정운영	금융과행복네트워크 이사장
연구원	이성복	자본시장연구원 선임연구위원
	변혜원	보험연구원 연구위원
금융업계	김은	은행연합회 팀장
	박영세	KB국민은행 부행장(CCO)
	김태윤	삼성화재 소비자정책팀장(CCO)
	권오만	미래에셋증권 금융소비자보호본부장(CCO)

① 금융소비자보호법 도입 4년의 성과와 과제(숙명여대 최철 교수)

- 금소법은 '동일 기능 동일 규제' 원칙하에 6대 영업행위 준수사항을 도입하고, 청약철회권과 위법계약해지권 등 금융소비자 권리를 확대
- 향후 과제로 △동일기능 동일규제 개선 △영업행위 준칙 간 연계성 고려 △금융상품 판매업자의 책임성 강화, △제재의 실효성 제고, △금융교육 강화 등 제시
- 특히, 금융소비자 정책을 보호론적 관점에서 주권론적 관점으로 전환해 시장규율이 확립될 수 있는 환경 조성이 중요하다고 강조

② ELS 사태의 원인, 대응 및 과제(금융감독원 김세모 국장)

- 홍콩 H지수 사태의 원인으로 △은행의 판매채널 미분리, △수익성만 강조하는 실적 위주 영업관행, △금융회사 내부통제 미흡 등을 지적
- 금감원은 '24년 1~3월 판매사에 대한 현장검사에 이어 은행권 자율배상을 추진하였고, 그 결과 '25.3월말 현재 16.1만건(95.3%)에 대한 배상 동의 완료
- 제도개선 방안으로 △은행권 판매채널 개선, △금융소비자보호 제도·관행 개선, △내부통제 체계 확립 및 감독 강화 등이 제시

③ 최근 환경변화에 따른 금융소비자보호 방안(자본시장연구원 이성복 선임연구원)

- 금융상품 판매규제의 문제점으로 △금융상품 제조업자에 대한 규제 미흡, △선제적 금융상품 판매규제 미작동, △금융회사 자율배상 의존 등 지적
- 개선 방향으로 △금융상품 제조업자에 대한 책임 강화, △선제적 금융상품 판매규제 개선*, △금융소비자 보상 제도 신설 등 제시
- * 금융상품 광고·권유중지 규제, 판매제한 발동요건 합리화, 판매제한 명령권 구체화
- 디지털화에 따른 문제점으로 △금융소외 심화, △투자사기 증가, △금융 이해력 부족 등을 지적하고, △투자사기 방지 강화, △금융교육 강화 등 제안