

보도	2025.5.12.(월) 조간	배포	2025.5.9.(금)
----	------------------	----	--------------

담당부서	전자금융검사국 검사기획상시팀 검사2팀	책임자	국 장	심은섭	(02-3145-7160)
		담당자	팀 장	손인호	(02-3145-7154)
			팀 장	손정환	(02-3145-7156)

온라인 대출상품 비교 · 추천시 금융소비자의 이익이 더욱 보호되도록 개선하겠습니다.

- 금융감독원, 온라인 대출성상품 판매대리 · 중개업자 간담회 개최 -

I 간담회 개요

- '25.5.9일(금) 금융감독원은 온라인 대출성상품 판매대리·중개업자 (이하 '온라인 대출모집법인') 등과 간담회를 개최하였음
- 이 자리를 통해 최근 대출상품 비교·추천 알고리즘 운영실태 점검* 결과 발견된 취약점 등을 공유하는 한편,
 - * '25.3월중 대형 온라인 플랫폼 4개사에 대하여 대출상품 비교·추천 알고리즘 로직 분석을 통해 대출금리·한도 산정 왜곡, 허위·과장 광고 여부 등 점검 실시
- 온라인 대출모집법인의 실무상 애로사항과 이슈를 공유하고 업계 발전을 위한 의견을 청취하는 소통의 시간을 가졌음

온라인 대출모집법인 간담회 개요

■ 일시 / 장소 : '25. 5. 9.(금) 15:00~16:00, 금융감독원 회의실

■ 주요 참석자

- (금융감독원) 전자금융검사국 국·팀장
- (코스콤) 대출비교 알고리즘 심사 담당 팀장
- (업계) 10개 주요 온라인 대출모집법인* 영업 담당임원 등

* 나이스평가정보, 네이버파이낸셜,뱅크몰,뱅크샐러드,비바리퍼블리카,카카오페이,KB핀테크,핀다,핑크,현대자동차(가나다순)

Ⅱ 주요 논의 내용

1. 알고리즘 운영실태 점검 결과 개요

- 대출상품 비교·추천 관련 알고리즘 운영시 소비자 선택권에 불리한 영향을 줄 소지가 있는 일부 사례들이 확인되어,
 - 업계에 전파하여 자체 점검·시정토록 지도하는 한편, 알고리즘의 합리적 운영 관련 내부통제 강화 등 업무개선을 추진할 것임
 - 또한, 관련 기관과의 협의를 통해 알고리즘 심사항목 및 검증 방법을 개선하고, 주기적인 점검을 통해 제도의 실효성을 제고할 계획

[참고] 이해상충 행위 방지기준 (금소법 감독규정 제6조제7항)

- ▶ 중개업자는 대출상품 비교·추천시 소비자 선택권의 왜곡·침해 등 이해상충 행위를 방지하기 위해 아래 기준이 포함된 소프트웨어를 설치한 이후 플랫폼을 운영해야 함
 - 1. 금융소비자가 자신에게 필요한 사항을 선택하여 검색할 수 있을 것
 - 2. 금융소비자에 유리한 조건의 우선순위(저금리 등)를 기준으로 금융상품이 배열될 것
 - 3. 검색결과 화면에서 검색결과와 관련 없는 동종 상품을 광고하지 않을 것
 - 4. 수수료 등 재산상 이익을 위해 제1호와 제2호의 기능이 왜곡되지 않을 것

2. 주요 논의사항

- 금감원은 현장점검 결과 확인된 주요 미흡사항을 전달하면서, 각 회사들도 알고리즘 적용결과를 정기적으로 점검하여 소비자에게 유리한 검색결과가 제공되도록 노력해줄 것을 당부하였음

① 금리·한도가 동일한 경우 소비자에게 유리한 기준을 추가 적용

- 금리·한도가 동일한 경우 명확한 정렬기준이 부재하여 중개수수료율이 높거나, 특정 업권 또는 선 등록 상품 등이 상위에 노출되는 등 소비자 유불리와 무관한 기준으로 정렬
- ➡ 동일 조건시 소비자에게 유리한 정렬기준을 추가 마련하고, 그 적용 결과를 주기적으로 점검하여 이해상충 소지가 없음을 확인



② 과장 광고 등으로 소비자의 선택을 왜곡하지 않도록 유의

- 금리·한도가 불리한 상품 선택 유도*, 대표성이 낮은 통계수치를 이용한 과장 홍보** 등을 통해 소비자 선택권을 제한

* 금리·한도가 유리한 상품 선택시 실행률이 낮다는 정보를 표출하여 다른 상품 선택 유도(그림①)

** 특정기간의 높은 대출승인율을 고정값으로 홍보하여 소비자 오인 및 선택 유도(그림②)

- ➔ 비교·추천 과정에서 소비자 선택에 영향을 미칠 수 있는 장애요소가 표출되지 않도록 하고, 통계수치 활용시 대표성이 높은 기간과 결과값을 토대로 산출토록 알고리즘을 설계할 필요

불리한 조건의 대출 선택 유도(그림①)	대표성이 낮은 통계수치 제공(그림②)
<p>잠깐! 대출 신청 전 확인해주세요</p> <p>김철수님과 비슷한 사람들의 실행률이 낮아요.</p> <div> <p>직장인 신용점수 520점</p>  <p>신용점수 520점 신청 고객 중 실제 대출을 받은 비율이 1.97%예요</p> </div> <div> <p>다른 대출 보기</p> <p>이어서 신청하기</p> </div>	<p>받을 수 있는 신용대출이 없어요</p>  <p>승인 가능성이 생기면 알림을 드릴까요?</p> <p>거절됐던 분들의 24%가 한달안에 승인받았어요.</p> <p>알림 받기</p>

③ 가심사 요청시 수집·활용 정보 합리화 및 심사결과의 정합성 제고

- 건보료 납부정보를 필수동의 항목으로 운영하면서 건보료 납부정보 조회없이 입력 소득정보만으로 가심사를 요청하여 금리·한도가 왜곡

- ➔ 건보료 납부정보 조회를 통해 고객의 소득정보를 검증한 후 금융회사에 가심사를 요청하는 등 가심사와 본심사 결과간 괴리*로 인한 소비자 불편 최소화

* 고객이 입력한 소득정보와 건보료 조회를 통해 산출한 소득정보와의 차이로 인한 괴리

④ 대출상품 비교시 검색결과와 관련없는 상품이 노출되지 않도록 유의

- 신용대출·주택담보대출 상품 비교시 해당 상품이 없는 경우 관련 없는 자동차담보대출 상품을 광고

- ➔ 대출상품 비교·추천 화면에서 검색내용과 무관한 동종 상품이 노출되지 않도록 하는 등 이해상충 행위 방지기준(등록요건) 지속 준수

3. 참석자 주요 발언

- 참석자들은 온라인 대출시장의 지속 성장을 위해서는 회사의 이익이 아닌 플랫폼 이용 소비자들의 이익을 최우선시하는 알고리즘이 구현되어야 한데 의견을 같이 하였음
 - 또한, 이를 위해 명확하고 구체적인 알고리즘 운영 기준이 제시될 필요가 있다는 의견도 제기되었음
- 알고리즘 검증기관(코스콤)은 알고리즘 심사항목을 세분화하여 확대하고, 원천 소스코드 검증 및 사후 검증기준 구체화 등을 통해 알고리즘 심사의 실효성을 보다 강화할 것이라고 발언
- 참석자들은 회사 차원의 자체 검증을 주기적으로 실시하는 등 이번 간담회에서 논의된 사항들을 신속하게 이행하여 정확하고 공정한 정보를 소비자들에게 오해없도록 제공할 것이라고 밝혔음

Ⅲ 향후 계획

- 금융감독원은 향후 알고리즘 임의 변경 또는 회사 이익을 위한 소비자 선택권 침해 등 불건전 영업행위에 대해서는 엄정하게 대응·조치할 것임
 - 또한, 알고리즘 점검 역량 강화를 통해 대출外 다른 유형의 금융 상품 비교플랫폼 등*에 대해서도 알고리즘 점검을 확대하여 소비자 피해 및 불건전 영업행위 발생에 선제 대응할 계획
- * 온투업 투자상품 배열, 보험 시상품설명, 은행 등 금융회사 내부 판매위탁상품 (펀드, 방카슈랑스 등) 광고·추천 알고리즘 등