

보도시점 2026. 6. 29.(월) 14:00 배포 2026. 6. 29.(월) 09:00

# 금융소비자의 눈높이에서 금융소비자 정책을 평가하겠습니다.

- 금융위원장, 「금융소비자보호 정책평가위원회」 출범 회의 개최 -

◆ 금융소비자의 시각에서 금융소비자 정책을 설계·평가·개선하기 위해,  
관계부처·공공기관·민간 전문가가 공동 참여하는 민·관 협의체 신설

【관련 국정과제】(66) 금융투자자 및 소비자 권익보호 강화

## 1. 회의 개요

금융위원회 이석원 위원장은 6.29.(월) 재정경제부, 중소벤처기업부, 공정거래위원회 등 관계부처 및 금융감독원, 서민금융진흥원, 예금보험공사 등 관계기관과 민간위원이 함께 참석한 가운데 「금융소비자보호 정책 평가위원회」 출범 회의를 개최하였다.

### < 회의 개요 >

◇ 일시/장소 : 2026.6.29.(월) 14:00, 정부서울청사 19층 대회의실

◇ 참석

- 금융위원회·재정경제부·중소벤처기업부·공정거래위원회
- 금융감독원·서민금융진흥원·예금보험공사
- 금융소비자단체·학계·연구계·법조계 등 민간 전문가\*

\* 엄명숙 소비자시민모임 서울지부 대표, 오영환 시니어금융교육협의회 사무총장, 이정민 한국금융소비자보호재단 연구위원, 임수강 前 생산과포용금융연구회 부회장, 남재현 국민대학교 경제학과 교수, 이규복 금융연구원 선임연구위원, 이상민 동국대학교 국제정보보호대학원 겸임교수, 이상복 서강대학교 로스쿨 교수, 주소현 이화여대 소비자학과 교수, 마성한 법무법인 바른 변호사, 변웅재 강남대학교 특임교수, 홍명종 BNK 금융지주 소비자보호 부사장

◇ 논의 안건 : ① 금융소비자보호 정책평가위원회 운영방향  
② 금융소비자보호 정책평가 체계 구축방향

동 위원회는 새 정부의 국정과제인 ‘금융투자자 및 소비자 권익보호 강화 (국정과제 66)’를 실천하기 위하여, 지난 2025년 12월 제정된 「금융소비자 보호 정책평가위원회 설치 및 운영에 관한 규정」에 근거하여 설치된 민·관 합동 협의체이다.

이날 회의에 앞서, 이덕원 위원장은 금융소비자단체, 학계, 연구계, 법조계 등 각 분야의 전문성을 갖춘 민간위원 12명에 대한 위촉장 수여식을 진행하였다. 이어 위원회 운영방향과 정책 평가 체계 구축방향에 대한 심의와 토론을 진행하였다.

## 2. 회의 주요내용

### 가. 금융위원장 모두발언 주요내용

이덕원 금융위원장은 모두발언을 통해 최근 우리 금융시장이 자본시장 선진화와 생산적·포용적 금융을 바탕으로 새로운 활력을 만들어 나가고 있다고 평가했다. 그러나, 시장의 성장과 혁신이 오래 지속되기 위해서는 금융소비자로부터의 신뢰가 뒷받침되어야 한다고 강조했다.

특히, 「금융소비자보호법」 제정 및 시행, 보이스피싱 근절과 금융접근성 확대 등 금융소비자 보호를 위한 정부와 금융권의 다양한 노력에도 불구하고 현장의 소비자 민원은 지속적으로 증가\*하고, 새로운 피해유형과 사각지대도 끊임없이 나타나고 있다고 언급하였다. 이에 따라, 이제는 정책을 만드는 것에서 한 걸음 더 나아가, 정책이 국민에게 실제 도움이 되었는지, 예상하지 못한 부작용은 없었는지 등을 냉정하게 점검해야 한다고 평가하며, 금융소비자보호 정책평가위원회가 이러한 역할을 위한 핵심 기구가 될 것이라고 강조하였다.

\* (금융민원) '24년 116,338건 → '25년 128,419건 (10.4% 증가)

아울러, 향후 금융소비자 보호 정책의 주요 방향에 대해서도 다음과 같이 밝혔다.

디지털 금융의 확산, AI의 발전, 초고령사회 진입 등 급격한 금융환경의 변화에 발맞춰 기존과는 다른 새로운 소비자 보호 패러다임이 필요하다고 진단했다. 이에 따라, 모든 소비자를 동일하게 보호하던 기존 방식에서 벗어나 고령층과 청년, 금융취약계층 등의 개별 특성과 위험을 고려한 정교한 소비자 보호체계를 구축해 나가겠다고 강조했다. 또한, 정부의 정책과 금융회사의 자율적인 노력이 함께할 때 빈틈없는 소비자 보호체계가 완성될 수 있다고 언급했다. 이어, 정부는 원칙 중심의 규율체계를 마련하고, 금융회사가 소비자 보호를 경영의 핵심 가치로 내재화할 수 있도록 적극 지원하겠다고 밝혔다.

마지막으로, 폴 볼커 전 美 연준 의장의 발언을 인용하며, 정부가 스스로에게 가장 엄격할 때 국민의 신뢰를 얻을 수 있듯이, 금융도 소비자에게 가장 진심일 때 가장 오래 신뢰받을 수 있다고 말했다. 이어, 금일 출범한 동 위원회가 정책을 평가하는 기구를 넘어, 더 좋은 정책을 만들어내는 플랫폼이자 우리 금융을 더욱 신뢰받는 금융으로 바꾸는 출발점이 되기를 기대한다고 밝혔다.

## 나. 위원회 운영 원칙

금융소비자보호 정책평가위원회는 수요자 중심의 정책 마련 및 소비자의 실질적 권익 증진 등을 위해, 금융소비자보호 정책, 서민·청년금융, 금융범죄 예방 등 금융정책 전반을 평가 대상에 포함하여 폭넓게 점검해 나갈 계획이다. 아울러, 이번 회의에서는 향후 위원회 운영 및 정책 평가 과정의 세 가지 원칙이 논의되었다.

① 정책 전(全) 과정에 걸쳐 소비자 보호를 내재화한다. 기존의 정책 평가가 시행 이후 성과를 점검하는 데 치중했다면, 앞으로는 정책을 설계하는 단계부터 금융소비자의 권익 증진과 잠재적 위험을 충분히 검토한다. 아울러, 집행과정에서도 새로운 부담이나 사각지대가 발생하지 않는지 지속적으로 살펴봄으로써, 정책을 수립하는 시점부터 소비자 보호를 함께 설계해 나갈 계획이다.

② 국민이 체감하는 소비자 중심의 평가체계를 구축한다. 좋은 정책은 숫자가 아니라 국민이 먼저 체감해야 한다는 기조 아래, 민원 건수나 통계 자료뿐 아니라 금융소비자 만족도, 현장 인터뷰, 취약계층의 이용 경험 등 정량·정성 평가를 종합적으로 활용한다. 이를 통해, 국민이 실제로 얼마나 편리하고 안전해졌는지를 평가의 핵심 기준에 둘 계획이다.

③ 평가가 실질적인 정책 개선으로 이어지는 선순환 구조를 정착시킨다. 위원회의 개선 권고를 구체적인 이행계획으로 연결하고, 그 결과를 다시 점검하는 환류체계를 구축한다. 또한, 우수사례를 정부와 금융권 전반에 적극 공유·확산하여 평가와 개선이 반복되는 선순환 구조를 구현하는 한편, 정책 평가가 정책을 더 좋은 방향으로 이끄는 실질적인 나침반이 되도록 할 계획이다.

### 3. 향후 계획

금융위원회는 오늘 출범 회의에서 논의된 방향성을 토대로, 올해 하반기 내 현재 진행 중인 위원회 운영 및 평가체계 관련 연구용역을 마무리할 계획이다. 이를 바탕으로, 올 하반기 위원회에서는 향후 평가의 기준이 될 정교한 세부 평가 지표와 구체적인 평가체계를 최종 심의·확정하는 등 제도적 기반 구축을 완료하는 데 주력할 방침이다.

기반 구축이 완료되는 내년('27년)부터는 본격적으로 위원회를 운영하고 정책 평가를 시작한다.

※[별첨1] 금융위원회 위원장 모두발언

[별첨2] (안건) 금융소비자보호 정책평가위원회 운영방향

|       |                   |     |     |     |                |
|-------|-------------------|-----|-----|-----|----------------|
| 담당 부서 | 금융위원회<br>금융소비자정책과 | 책임자 | 과 장 | 조문희 | (02-2100-2630) |
|       |                   | 담당자 | 사무관 | 김진욱 | (02-2100-2631) |
|       |                   |     | 주무관 | 윤서연 | (02-2100-2638) |

