

2024년 금융감독 업무설명회

금융소비자보호 부문 주요 업무계획

2024. 3. 6.(수)



금 용 감 독 원
금융소비자보호처

목 차

1. 소비자보호 관련 금융감독 업무환경
2. 금융소비자보호처 현황
3. 2024년 주요 업무 추진계획 part1 (소비자보호 부문)
4. 2024년 주요 업무 추진계획 part2 (민생금융 부문)

1 소비자보호 관련 금융감독 업무환경

1. 소비자보호 관련 금융감독 업무환경

서민·취약계층의 금융여건 악화

- ☑ 물가상승, 금리인상 및 경기 둔화 등 서민층 금융부담 가중
- ☑ 어려운 경제상황을 악용한 민생침해금융범죄 기승 우려



금융의 디지털화 및 판매채널 다변화

- ☑ 금융의 디지털화가 가속화되면서 비대면 거래 증가
- ☑ 온라인 및 플랫폼 중개 등 금융상품 판매채널 다변화



MOBILE PAYMENT

금융시장 변동성 확대

- ☑ 국내외 시장 변동성 확대 등으로 투자상품 관련 손실 가능성 증대
- ☑ 불완전판매 등에 관한 민원 증가 우려



금융업에 대한 비우호적 시각

- ☑ 금융회사가 고객 권익보다 이익추구에만 몰두한다는 비판
- ☑ 금융거래 관행 곳곳에 불공정 소지가 여전하다는 지적

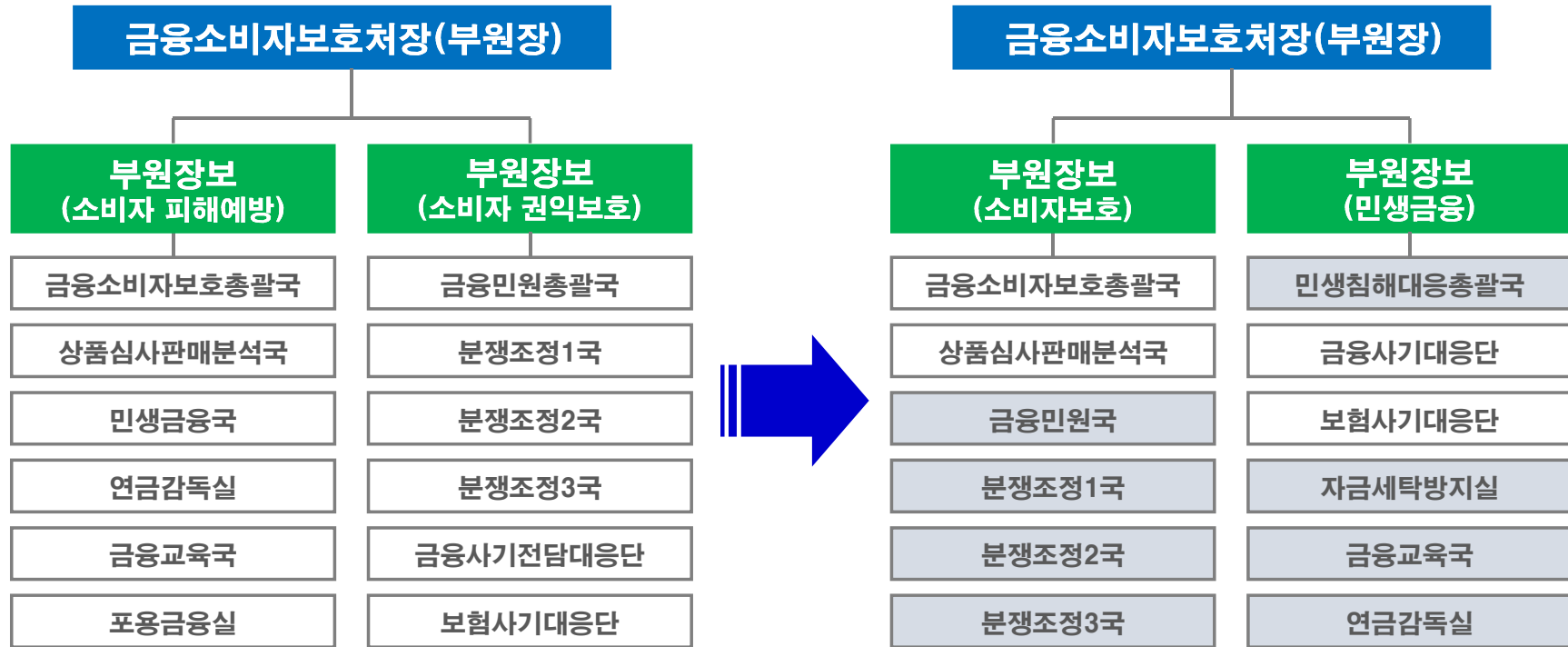


2 금융소비자보호처 현황

2. 금융소비자보호처 현황(1) - 조직

< '24년 금융소비자보호처 조직 변경 >

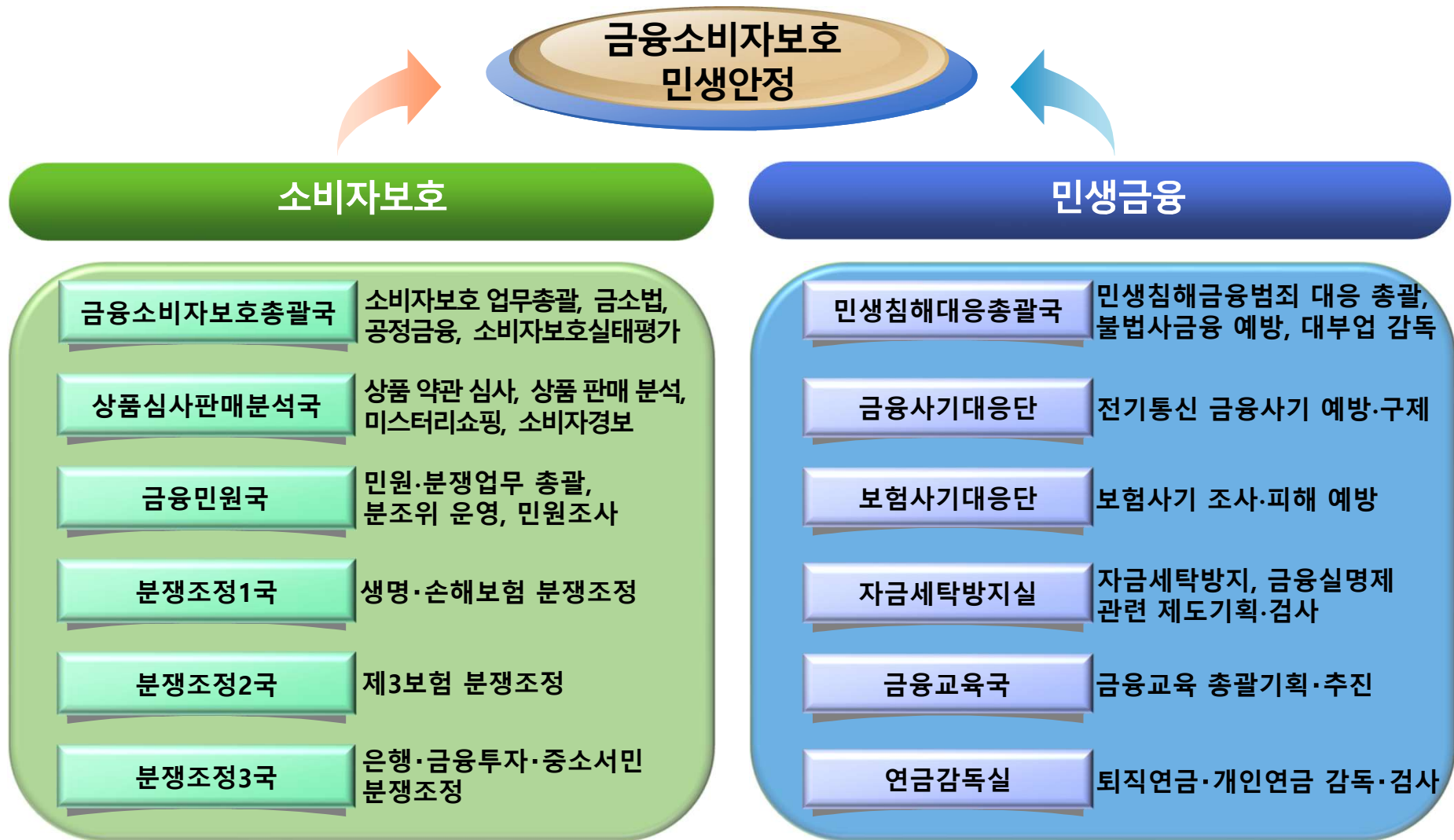
◆ '피해예방 / 권익보호' 체계 → '소비자보호 / 민생금융' 체계



[변경 전]

[변경 후]

2. 금융소비자보호처 현황(2) - 업무



3 2024년 주요 업무 추진계획 part1

〈 소비자보호 부문 〉

1. **공정한 금융거래 질서 확립**
2. **금융회사의 소비자보호 체계 개선**
3. **디지털화 등 금융환경 변화에 대응한 소비자보호 강화**
4. **신속한 분쟁처리 및 민원 예방을 위한 노력 지속**

3-1. 공정한 금융거래 질서 확립(1)

현 황

- ☑ 그동안 소비자보호 관련 법규와 제도 정비 및 금융업계의 소비자보호 강화 노력 지속
- ☑ 그러나, 고물가·고금리, 경기 둔화 등으로 민생금융이 악화되고 있는 상황에서 금융권이 이익 추구에만 몰두하여 소비자 보호는 뒷전이라는 지적이 여전

금융업계에 대한 비판적 시각

금융권 향한 다가운 시선 '이자장사' 비판 이유는

4대 금융지주, 올해도 사상최대 순익 전망...17조 돌파할 듯

수조원 손실 임박한 ELS...금융사 돈벌이 수단 전략

은행·저축은행의 시정요청 약관(공정위)

* 공정위가 금융소비자 권익을 침해한다고 판단하여 시정 요청(23.8)
(단위 : 건)

구 분	은행	저축은행	총 계
'22년중 제·개정 약관	873	518	1,391
공정위 시정요청	113	16	129
비율	12.9%	3.1%	9.3%

3-1. 공정한 금융거래 질서 확립(2)

1 공정한 금융질서 확립을 위한 「공정금융 추진위원회」 설치·운영

- ☑ 공정한 금융질서 확립을 위한 총괄·조정 기구인 「**공정금융 추진위원회**」를 설치하고, [과제 발굴*] - [개선방안 마련·시행] - [사후관리]를 통해 불공정 금융관행 개선

* 소비자를 찾아가는 의견수렴, 온라인 신고센터(불공정 금융관행 신고센터) 운영 등

[최근 개선중인 불공정 금융관행]

[사례1] 제2금융권 대출 중도상환수수료 제도 개선

- ▶ 대출취급에 따른 실제 발생비용만 중도상환수수료에 반영토록 가이드라인 등 마련

[사례2] 보험 승환계약(갈아타기)으로 인해 발생하는 보험계약자의 피해 구제

- ▶ 불합리하게 확대된 부담보 기간(보장 제한기간) 축소, 미지급 보험금 소급 지급

[사례3] 보험회사와 금융소비자 간 화해계약 운영관행 개선

- ▶ 소비자에게 부당하게 불리한 문구를 기재하지 않도록 가이드라인 개선

[사례4] 정기적금 입금지연 관련 소비자 권익 강화

- ▶ 정기적금 입금지연에 따른 영향의 소비자 안내 강화, 입금지연이율을 합리적 수준으로 개선

3-1. 공정한 금융거래 질서 확립(3)

② 엄정하고 효율적인 약관심사로 공정한 금융거래 환경 조성

- ☑ 공정위 반복 지적사항 등 불공정 약관 유형을 적극 심사·개선*

* 금융회사 자체 점검 → 금감원 사후검증

- ☑ 약관 제출시 필수 첨부서류 누락을 방지하기 위한 시스템 개선 등 약관심사 업무의 효율성 제고

- ☑ 전금법 개정사항을 반영하여 전자금융업자의 선불전자지급수단 이용조건 변경 관련 소비자보호를 위한 약관 정비방안* 마련

* ('24.9월 전금법 개정시행) 이용조건외 불리한 변경시 수수료 등 불이익 없이 환급 가능함을 약관에 명시 필요

금융회사

- ✓ 금융회사 스스로 거래관행 전반을 소비자입장에서 면밀히 점검하여 불공정 소지가 있거나 개선이 필요한 사항을 적극적으로 발굴·개선

3-2. 금융회사의 소비자보호 체계 개선(1)

현황

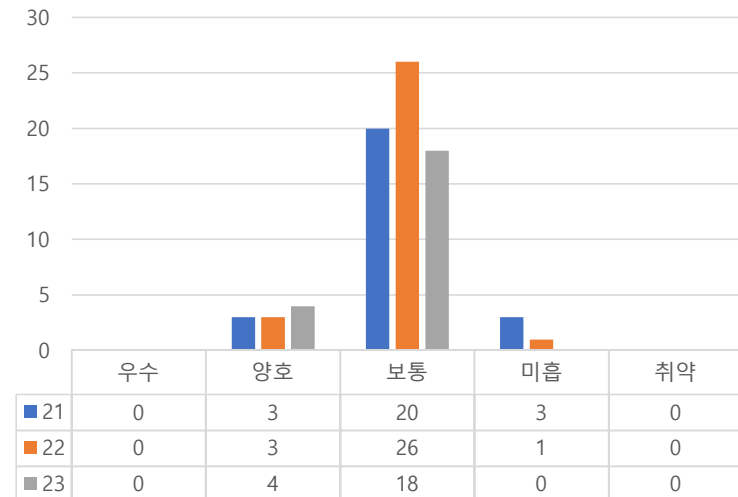
- ☑ 소비자보호를 위한 법규 또는 가이드라인 제·개정 등 다양한 제도적 장치에도 불구하고 현장에서의 소비자보호 미흡 사례가 지속적으로 발생

금소법 관련 가이드라인

구분		배포
공통	내부통제·금융소비자보호 기준 가이드라인	'21.6월
적합성 원칙	투자자 적합성평가 제도 운영지침	'21.6월
설명 의무	설명 의무 가이드라인	'21.7월
	온라인 설명 의무 가이드라인	'22.8월
	투자성 상품 위험등급 산정 가이드라인	'23.1월 (243 시행)
광고 규제	광고 규제 가이드라인	'21.6월

금융소비자보호 실태평가 결과

* 최근 3년('21~'23년) 78개사(중복포함) 평가결과



3-2. 금융회사의 소비자보호 체계 개선(2)

1 소비자보호체계의 실질적 운영 중심으로 실태평가 실시

- ☑ 외형적 시스템 구축 여부보다 **실질적 작동 여부**를 중심으로 보다 **심층적으로** 평가
- ☑ **민원급증 회사**에 대해서는 평가주기 도래 전이라도 **평가를 재실시**
- ☑ **경영실태평가**와 **소비자보호실태평가**의 **연계평가 대상 확대**(‘23년 중 2개사 실시)
- ☑ 실태평가 대상이 아닌 **소규모 회사** 지원을 위한 **현장 컨설팅 실시**(‘23년 중 2개사 실시)

2 미스터리쇼핑을 통한 판매관행 점검

- ☑ 금융상품 판매과정에서 **설명 의무 이행** 등 점검을 위한 **미스터리쇼핑 실시**
- ☑ 미스터리쇼핑 결과 ‘미흡’ 등급 이하 금융회사는 **경영진 면담** 등을 통해 **판매프로세스 개선 유도**

3-2. 금융회사의 소비자보호 체계 개선(3)

3 금융상품 판매 관련 다각적 모니터링 계속

- ☑ 주요 금융상품 판매동향 분석을 통해 회사별, 점포별, 상품별 등 다각적인 관점에서 특이사항을 파악하고 소비자피해 가능성 등 점검
- ☑ 금융상품별 불완전판매 의심지표를 분석하여 감독·검사 부서와 공유하고, 특이사항 발생시 금융회사 경영진 면담 실시

4 업권 간 소비자보호 우수제도 전파

- ☑ 고령자보호 가이드라인, 시각장애인 응대매뉴얼 등 고령자·장애인 지원제도 등 업권간 소비자보호 수준에 차이가 있는 경우 우수사례 전파를 통해 차이 해소 추진

금융회사

- ✓ 금융회사의 위험상품 판매 모니터링, 소비자보호를 위한 내규 등의 실질적 작동 여부 점검 등 자체적인 체계 개선 노력 강화

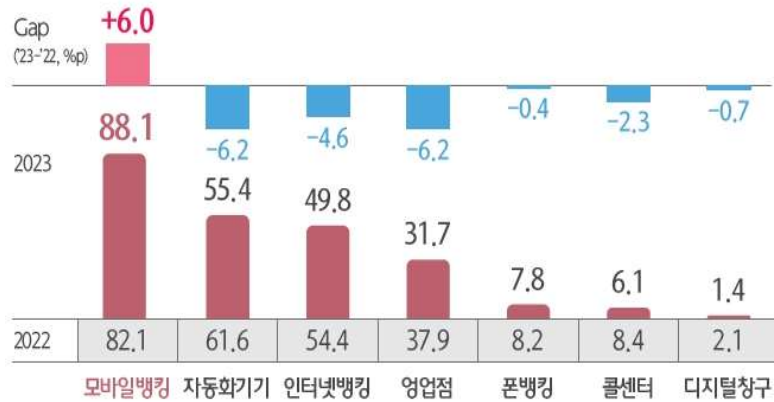
3-3. 디지털화 등 금융환경 변화에 대응한 소비자보호 강화(1)

현황

- ☑ 금융의 디지털화 가속화, 플랫폼의 금융상품 중개 확대, 대출모집인 규제완화 등 금융상품 판매채널이 다변화 되고 경쟁이 심화
- ☑ 유튜브, 블로그 등 온라인 채널을 통한 금융 광고, 빅테크와 금융회사간 제휴 등 새로운 형태의 영업·광고 행위 확대

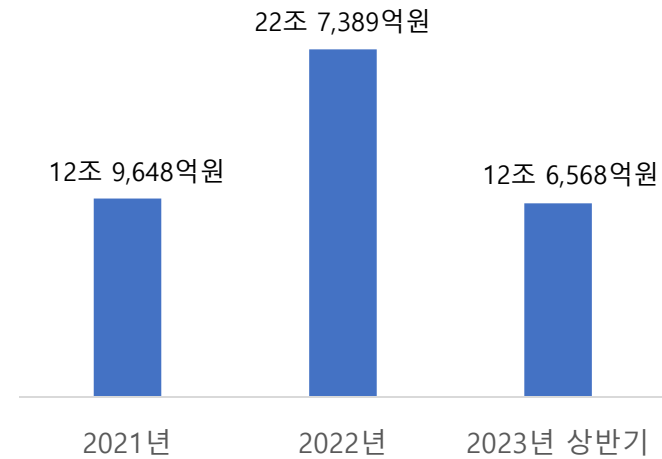
은행 채널 이용률* 변화

* 최근 6개월 내 은행 거래 시 이용한 방법



[출처 : 하나금융경영연구소(2024), "대한민국 금융소비자보고서 2024"]

플랫폼의 연도별 대출증가액



3-3. 디지털화 등 금융환경 변화에 대응한 소비자보호 강화(2)

1 SNS 등 온라인상 신유형 광고에 대한 효과적인 대응방안 마련

- ☑ SNS 등 최근 증가하고 있는 **온라인 광고**에 대응*하기 위해 유관기관과 함께 **신유형 광고**에 대한 **규제 개선방안** 마련

* 유튜브 썸네일 등에 특정 내용만을 강조하여 소비자 오인을 초래할 수 있는 광고 등

2 신규 혁신금융서비스 관련 소비자보호 측면 심사 강화

- ☑ 온라인 예금비교·추천서비스, 온라인투자연계 금융업자의 연계투자상품 비교·추천 서비스 등 **혁신금융서비스** 출시 전 소비자보호 관련 **부가조건 이행**을 면밀히 심사

3 온라인대출플랫폼 등의 영업현황 점검 및 감독방안 검토

- ☑ 금소법 시행 이후 빠르게 증가한 **온라인 대출플랫폼***의 **영업실적, 중개수수료 현황**을 점검하고, **온라인 중개플랫폼 다양화**에 대응하여 소비자보호 관련 **감독 강화****

* '21년 금소법 시행 이후 총 37개사가 온라인 대출플랫폼으로 등록

** 온라인 중개플랫폼의 등록요건 유지 여부 모니터링 및 등록취소 요건 마련 필요성 등 검토

3-3. 디지털화 등 금융환경 변화에 대응한 소비자보호 강화(3)

4 전금업자 제휴상품 등에 관한 약관상 소비자 권익보호 강화

- ☑ 빅테크-금융회사 간 제휴상품·서비스 관련 약관상 소비자보호 방안* 마련

* 상품·서비스 약관상 빅테크와 제휴금융회사간 책임 범위, 민원·분쟁 발생시 업무분담 명확화 등

5 금융의 디지털화에 따른 고령자 금융 소외 방지 위한 노력

- ☑ 은행권 금융앱 **고령자(간편)모드** 운영상황을 지속적으로 점검·개선하고, 유관기관과 함께 **쏠금융업권**으로 단계적 확대 추진

금융회사

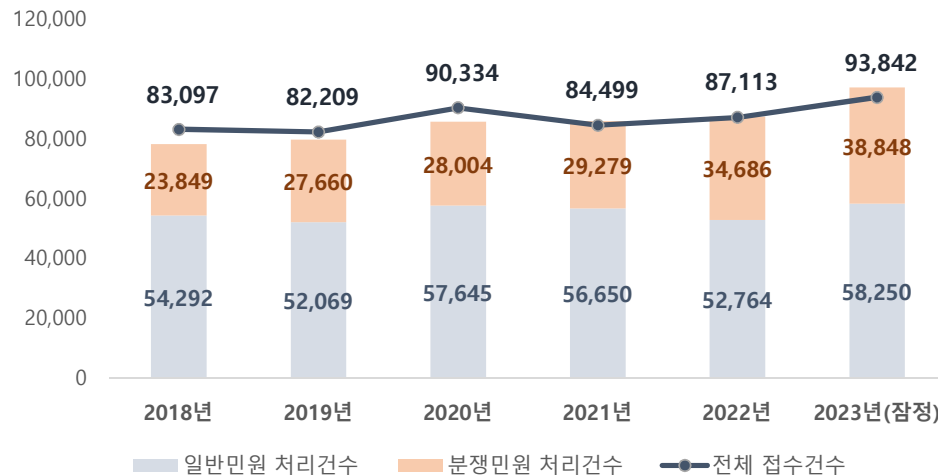
- ✓ 새로운 상품 개발, 서비스 출시, 광고 기획, 업무 제휴 등 **신사업 추진 시 소비자보호 측면의 영향**을 면밀히 검토

3-4. 신속한 분쟁처리 및 민원 예방을 위한 노력 지속(1)

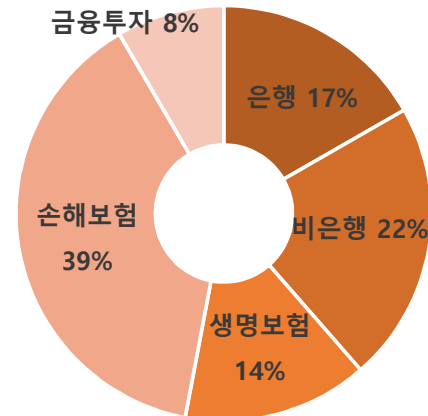
현황

- ✔ 그간 **분쟁처리 혁신방안 시행** 등 지속적인 노력으로 분쟁민원 처리건수가 크게 증가 ('18년 23,849건 → '23년 38,848건)하는 등 **분쟁처리 효율성이 제고**되고 있으나,
 - 실손보험 등 분쟁의 법률·의료 쟁점이 복잡해지고 신규접수 건수도 증가하고 있어 **신속한 처리 및 적체 해소에 애로**

금융민원 접·수처리 추이



'23년 권역별 민원비중



3-4. 신속한 분쟁처리 및 민원 예방을 위한 노력 지속(2)

1 유사 민원·분쟁 재발방지를 위한 금융회사의 노력 강화 유도

- ☑ 민원 관련 사실관계 확인 등을 위한 **민원 현장조사 적극 실시**
- ☑ 민원관리 관련 현장컨설팅, CCO 간담회 등을 통해 금융회사의 **민원 감축·예방 노력 강화 유도**

2 민원·분쟁 사전 예방을 위한 정보 공유 활성화

- ☑ 분쟁빈발 질병에 대한 상세 의료정보 · 유의사항 안내*, 분쟁조정 사례 · 기준 등에 대한 **소비자 안내 확대 등 정보 공유 활성화**

* 일부 손보사의 「의료정보 알리미 서비스」를 쏘社에 모범사례로 전파하여 시행 확대 유도

3 홍콩H지수 ELS 관련 신속한 분쟁조정 추진

- ☑ 홍콩 H지수 ELS 관련 투자자에게 **합리적인 분쟁조정기준**을 마련하는 등 **신속한 분쟁조정 추진**

3-4. 신속한 분쟁처리 및 민원 예방을 위한 노력 지속(3)

4 쟁점중심의 맞춤형 분쟁처리체계로 전환

- ☑ 보험 관련 분쟁을 담보 및 쟁점별로 유형화하고, 유형별로 집중처리 할 수 있도록 민원관리시스템 및 조정절차를 개선*

* 보험사는 답변서 제출시 사건의 유형정보를 민원관리시스템에 입력, 금감원은 해당유형에 맞는 필수 입증 자료 등을 시스템에서 제시하는 등 사전심리절차의 효율화 도모

금융회사

- ✓ 「의료정보 알리미 서비스」 활성화, 분쟁 민원 답변서 품질 제고 등 민원 예방 및 신속한 분쟁처리를 위한 적극적인 협조 필요

4 2024년 주요 업무 추진계획 part2

〈 민생금융 부문 〉

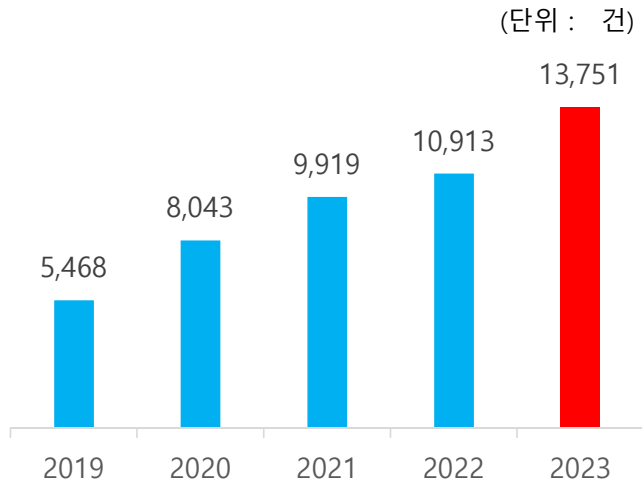
1. 불법사금융 근절을 위한 대응체계 및 피해구제 강화
2. 보이스피싱 범죄 피해예방 및 대응체계 강화
3. 국민들의 보험료 상승을 초래하는 보험사기에 강력 대응
4. 민생범죄 예방을 위한 자금세탁방지 역량 강화
5. 체계적 금융교육을 통한 금융소비자 역량제고
6. 퇴직연금제도 선진화를 통한 사회 안전망 제고

4-1. 불법사금융 근절을 위한 대응체계 및 피해구제 강화(1)

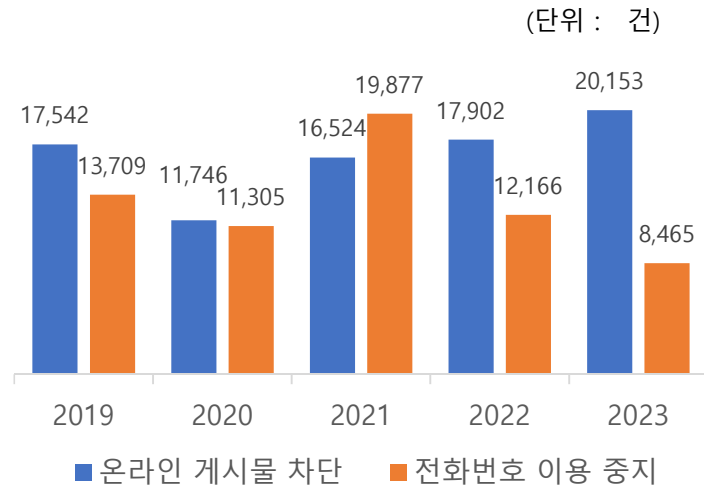
현황

- ☑️ 高 금리, 부동산 경기 둔화 등에 따라 대·내외 경기 어려움이 지속되면서 불법사금융은 증가 추세를 보이며, 특히, 지인 추심, 성착취 추심 등 신종 수법에 따른 피해가 확산
- ☑️ 최근 인터넷 카페, SNS를 통해 불법대부광고, 고수익을 미끼로 한 불법 금투 유인 광고가 성행하고 있어 경제적으로 어려운 서민을 중심으로 불법사금융 피해 확산 우려

불법사금융 피해 신고·제보 접수현황



불법금융광고 적발 현황



4-1. 불법사금융 근절을 위한 대응체계 및 피해구제 강화(2)

① 범정부 차원의 공조·대응을 통해 불법사금융 근절 및 피해구제 강화

- ☑ **불법대부거래를 방조하는 인터넷 카페 등 온라인을 통한 불법사금융 유통차단 강화**
 - * 범정부 TF와 협조하여 불법카페 계정 차단, 포털 자정유도, 수사의뢰 등 추진
- ☑ **불법 대부계약 무효화 소송 무료지원 및 채무자 대리인 제도 활성화 적극 지원**
 - * 민법 제103조(반사회적 법률행위)를 적용하여 지인추심·성착취 추심 등에 대한 무효소송 지원 및 불법채권추심, 최고금리 초과 차주에 대한 채무자대리(채권추심 대응) 활성화
- ☑ **「불법사금융 척결 범정부TF」 관계기관과의 공조를 통해 범죄인 검거·범죄수익 환수 협조**
 - * (사례) 불법사금융 피해사례 공유 내용을 바탕으로 국세청의 재산추적 및 세무조사 착수('24.2월)

② 민생을 침해하는 유사수신·불법 금융투자 근절을 위한 대응체계 강화

- ☑ **신·변종 사기수법 출현 시 신속히 소비자경보 발령하고, 혐의가 포착된 불법업체에 대해서는 적극적으로 수사 의뢰 및 불법 광고 차단 의뢰 실시**
- ☑ **전 세대에 정보 파급력이 큰 방송매체를 통한 홍보를 강화하는 한편, 민생침해 금융 범죄에 취약한 계층(예 : 노년층 등)을 대상으로 한 맞춤형 홍보도 병행**

4-1. 불법사금융 근절을 위한 대응체계 및 피해구제 강화(3)

3 대부업자의 불법행위 집중 점검 및 개인채무자 권익 보호 강화

- ☑ 지자체 · 경찰청 등 관계기관과 합동으로 온라인 대부중개플랫폼을 통한 개인정보 유출, 허위 · 과장광고 등 불법행위를 집중 점검하고 위법사항에 대해서는 엄격한 제재
- ☑ 개인채무자보호법 시행(24.10.17.)에 따른 개인 채무자의 권익보호*가 충실히 이행될 수 있도록 대부업자의 이행사항 점검 및 교육 실시

* ①채무자의 채무조정 요청권 도입, ②연체부담 완화, ③추심행위 규제(추심총량제, 연락제한 요청권 도입 등)

4 대부업자 중점 검사사항

- ☑ 서민들의 일상을 침해하는 불법·부당 채권추심행위 점검(채권추심법, 가이드라인 위반 등)
- ☑ 대주주, 대표이사, 계열회사 등 특수관계인에 대한 불법행위(횡령 배임 등) 점검
- ☑ 연체이자율 산정 등 불합리한 금리 및 수수료 부과 관행 실태 점검

금융회사

- ✓ 불법사금융 피해 근절을 위한 범정부적인 노력에 금융업계의 적극적 협조를 부탁드리고, 대부업계에는 서민 금융 역할을 기대하며 건전한 영업을 당부

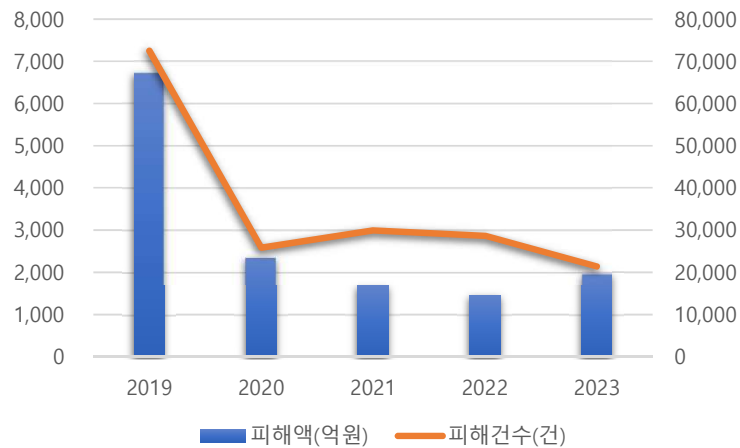
4-2. 보이스피싱 범죄 피해예방 및 대응체계 강화(1)

현황

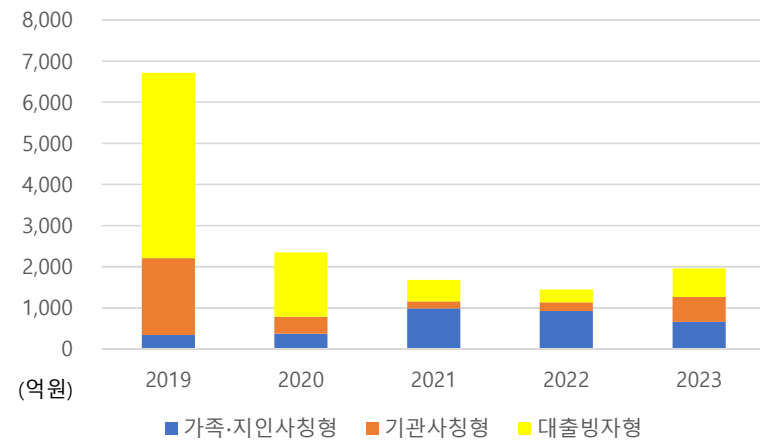
☑ 보이스피싱 근절에 대한 범정부 노력으로 피해 규모가 과거에 비해 크게 감소하였으나, 범죄 수법이 계속 진화하고 있어 여전히 금융소비자들은 피해 위험에 노출

- ① 최근 피해자 1인당 피해금액이 증가('19년 13.3→'20년 12.9→'21년 12.7→'22년 11.3 →'23년 17.1, 단위 : 백만원)
- ② 기관사칭형, 대출빙자형 보이스피싱 피해금액 비중이 증가
- ③ 청첩장·부고장, 택배회사 사칭 등 실생활과 밀접한 사기수법이 지속적으로 성행

보이스피싱 피해금액 및 건수



사기유형별 피해금액



4-2. 보이스피싱 범죄 피해예방 및 대응체계 강화(2)

1 보이스피싱 대응체계 강화

- ☑ 은행권이 보이스피싱 의심거래 탐지시 계좌 지급정지 등 임시조치를 시행할 수 있도록 24시간 대응체계를 구축('24.1월)함에 따라 **운영 안착을 유도**
- ☑ 통신사기피해환급법 개정안이 시행*('24.8월 예상)됨에 따라 신규 제도가 차질없이 시행될 수 있도록 세부 절차 마련
 - * 통장협박 대응, 간편송금 악용 방지, 금융거래목적 확인제도의 법제화 등
- ☑ 금융소비자의 **비대면 금융거래 차단 서비스* 도입**을 추진하여 금융거래의 편의성을 악용한 보이스피싱 피해 방지
 - * 금융소비자가 한번의 신청으로 쏠 금융권의 본인 명의 비대면 계좌개설을 차단

2 금융사기 대응을 위한 유관기관 협력 강화

- ☑ 범금융권·통신업계가 대포폰 개통, 악성앱 설치 등을 방지하기 위한 기술·제도적 수단을 함께 마련할 수 있도록 **협력 강화**

금융회사

- ✓ 보이스피싱 예방 및 국민 재산 보호에 필요한 각종 제도개선을 위해 범금융권 협업체계를 바탕으로 한 금융권의 적극적인 참여가 필요함

4-3. 국민들의 보험료 상승을 초래하는 보험사기에 강력 대응(1)

현황

☑️ 연간 보험사기 적발금액 1조 1천억원, 적발인원 11만명 수준으로 매년 증가 추세

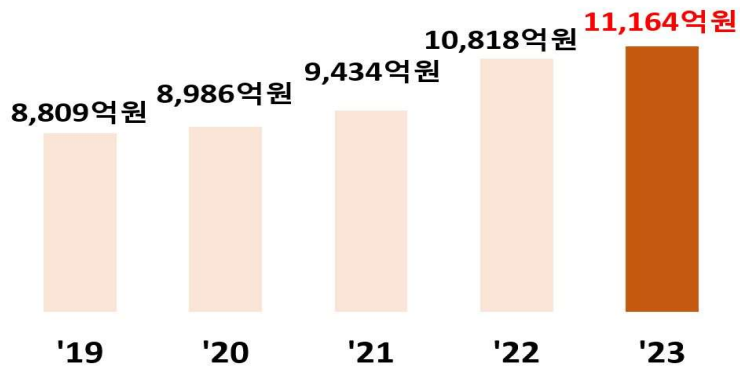
※ 연간 보험사기로 인한 재정누수는 민영보험 6.2조원, 국민건강보험 1.2조원으로 추정

☑️ 브로커·보험업 종사자 등이 주도하는 조직형 보험사기 뿐 아니라, 자동차 고의충돌 등 자동차보험 관련 보험사기도 지속 증가

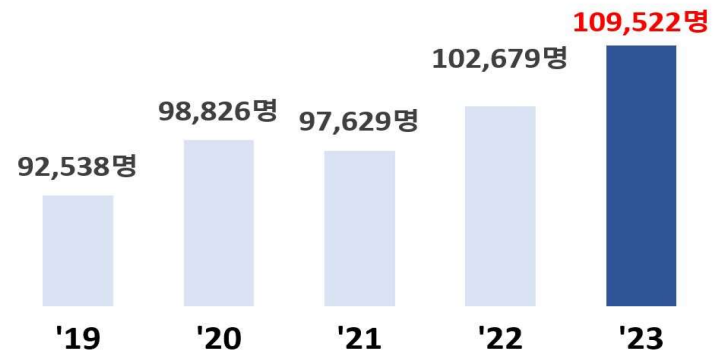
* 보험업 종사자 : ('21) 1,178명 → ('22) 1,598명 → ('23) 1,782명(11.5%↑)

자동차 고의충돌 증가율('22년 → '23년) : 적발금액 기준 38.4%↑, 적발인원 기준 17.8%↑

보험사기 적발금액



보험사기 적발인원



4-3. 국민들의 보험료 상승을 초래하는 보험사기에 강력 대응(2)

1 관계기관 공조를 통한 조직형 보험사기 등에 대한 대응 강화

- ✓ **브로커·병원이 연계된 조직형 보험사기 및 자동차 고의사고** 등에 대한 기획조사 강화
* ① 경찰청, 건보공단 및 자동차손해배상진흥원 등과 업무협약 체결, ② 조직형 보험사기 특별신고기간 운영 등
- ✓ 경찰의 보험범죄 특별단속에 맞춰 **수사협의회**를 개최하여 체계적 수사를 지원하고, 건보공단·근로복지공단 등과 **공·민영보험 부정수급자** 등에 대한 **공동 기획조사 실시**

2 보험사기 대응역량 강화를 위한 인프라 정비 및 소비자 피해 구제 강화

- ✓ 「보험사기방지 특별법」 개정안 시행에 필요한 **구체적 사항***을 시행령 등을 통해 마련하고, 보험사기인지시스템(IFAS) **데이터 정합성** 제고 및 IFAS 메뉴얼 재정비
* 관계 기관에 대한 자료요청권, 자동차보험료 할증 계약자에 대한 피해사실 고지, 입원적정성 심사기준 마련 등
- ✓ 보험사기 피해자가 **부당하게 운전면허 벌점**을 받은 경우 해당 **벌점이 취소**될 수 있도록 하는 방안 추진(경찰청 등과 공동 추진)

금융회사

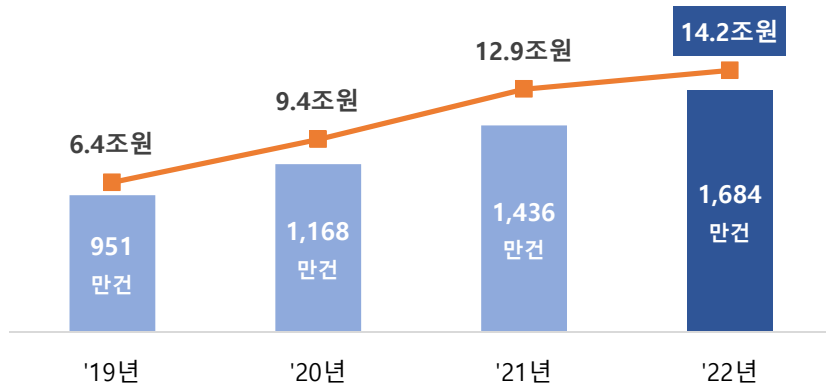
- ✓ 조직형 보험사기에 조사 역량을 집중하고, 자동차 고의충돌 다발지역 등에 대한 예방 홍보를 강화하는 한편, 보험회사의 보험사기 조사과정에서 「보험사기 조사업무 모범 기준」 준수 및 소비자 피해 예방 노력 지속

4-4. 민생범죄 예방을 위한 자금세탁방지 역량 강화(1)

현황

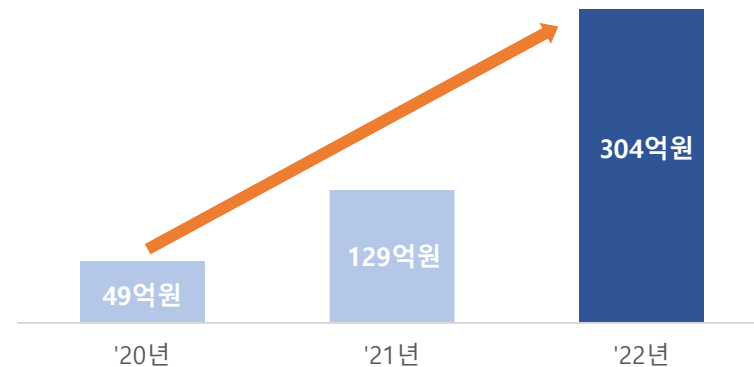
- ☑ **민생침해 범죄**(보이스피싱, 마약, 도박 등) 발생이 지속되고 있으며, 금융회사가 관련 범죄 수익금의 세탁경로로 이용될 우려가 큰 상황
- ☑ 비대면 금융거래 활성화와 함께 제3자의 개인정보 도용 등을 통한 **비대면 금융사고 발생** 및 이에 대한 **피해도 증가**

모바일뱅킹 이용실적(일평균)



* 한국은행 보도자료 「2022년중 국내은행인터넷뱅킹서비스 이용현황」(23.3.7.)

인터넷전문은행 보이스피싱 피해금액



* 금융감독원 보도자료 「'22년 보이스피싱 피해현황 및 주요 특징」(23.4.21.)

4-4. 민생범죄 예방을 위한 자금세탁방지 역량 강화(2)

1 민생침해 금융범죄 대응 관련 제도 개선·정비

- ☑ 보이스피싱, 마약, 도박 등 주요 민생범죄에 대한 금융회사 등의 적시성 있는 금융 거래 모니터링 체계 구축
- ☑ 「비대면 금융사고 책임분담기준」(은행권 '24.1.1. 시행)을 활용한 은행의 자율배상 안착 및 제2금융권 참여 유도

2 자금세탁방지(AML) 업무에 대한 중점 검사사항

- ☑ 민생범죄 수익금의 자금세탁 경로로 활용될 수 있는 금융회사의 AML 내부통제체계 점검
- ☑ 실질적인 AML 역량 제고를 위해 AML 내부통제체계의 적정성에 대한 점검에 집중
- ☑ AML 미비사항이 반복하여 발생하거나 신규 규제편입('19년 전자금융 등)된 업권 점검

금융회사

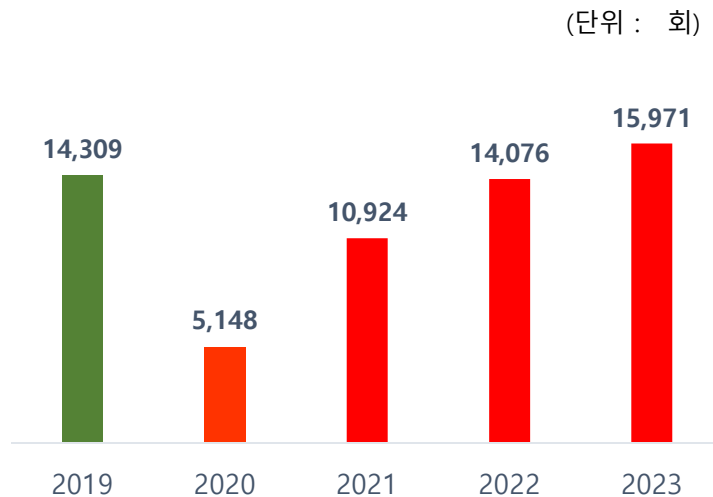
- ✓ 자금세탁방지 역량을 제고할 수 있도록 노력하는 한편, 비대면 금융사고 피해 발생시 책임분담에 적극 동참하여 주시기 바람

4-5. 체계적 금융교육을 통한 금융소비자 역량 제고(1)

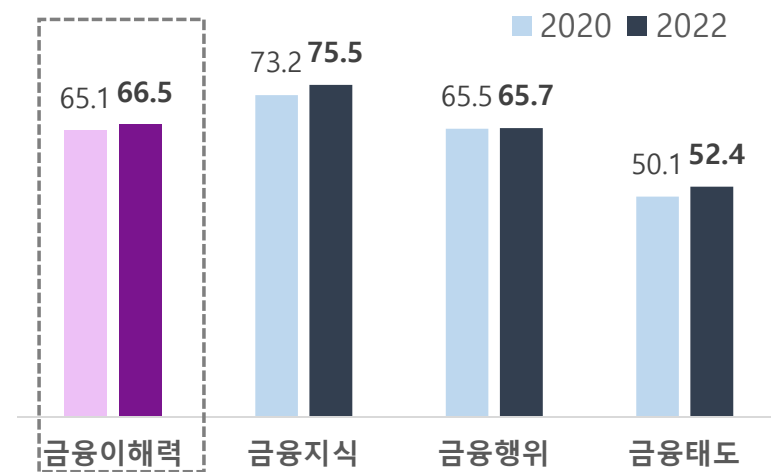
현황

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

금융감독원 금융교육 실적



'22년 전국민 금융이해력 조사결과



4-5. 체계적 금융교육을 통한 금융소비자 역량 제고(2)

1 학교 금융교육 프로그램 내실화·다변화

- ☑ 금융회사의 **1사 1교** **결연율**(‘23년말 73%)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** 디지털교육을 위해 개발한 금융거래 실습 앱(스마트시니어) 등을 활용하여 취약계층 대상 **실습방식의 대면 금융교육** 강화

금융회사

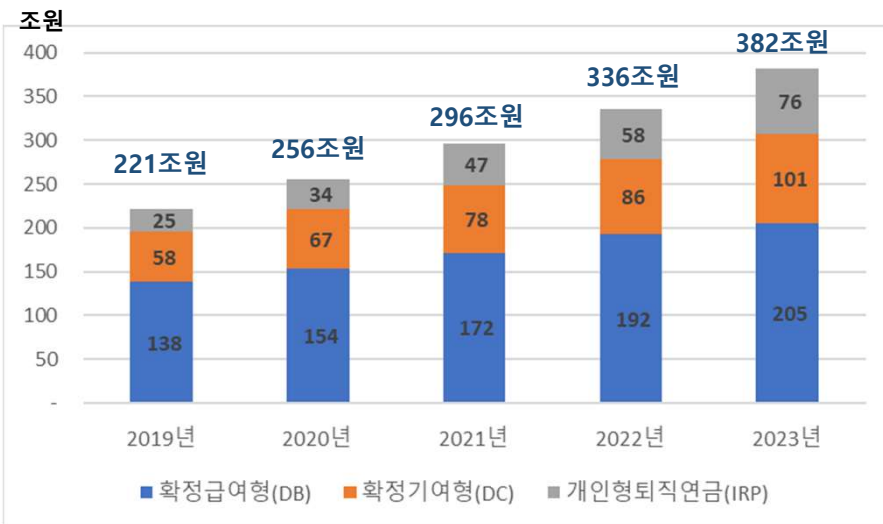
- ✓ **1사 1교 참여 확대** 및 금융소비자 대상 금융상품 제공 시 꼭 필요한 교육을 제공할 수 있도록 **맞춤형 금융교육 콘텐츠 개발 및 확산에 적극 참여**

4-6. 퇴직연금제도 선진화를 통한 사회 안전망 제고(1)

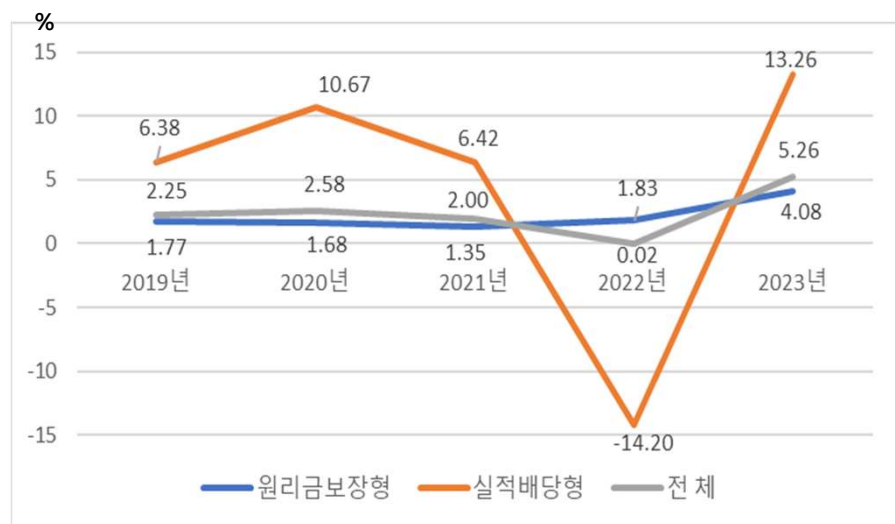
현황

- ✓ 퇴직연금 시장은 매년 약 40조원씩 증가하고 있으며, 선진국 사례 등을 비취볼 때 향후에도 지속적으로 성장할 전망
 - ✓ 수익률은 연평균 2.42%(5년 평균)로 타연금(평균 8% 이상)을 크게 하회하여 질적성장이 정체
- ⇒ 퇴직연금의 수익률 제고를 위해 기도입한 新퇴직연금제도의 현장 안착 지원 필요

연도별 적립금 추이 ('19~'23년)



연도별 수익률 추이 ('19~'23년)



4-6. 퇴직연금제도 선진화를 통한 사회 안전망 제고(2)

1 연금시장의 경쟁·혁신 촉진을 위한 新제도의 현장 안착 유도

- ☑ 퇴직연금 新수수료 부과기준의 안정적 정착을 위한 실무 적용모델 제시 및 약관 변경심사
- ☑ 실물이전 서비스가 안정적으로 개시되도록 금융회사의 시스템 구축 등 준비현황 밀착 점검
- ☑ 디폴트옵션 제도 시행에 따른 이슈사항 개선 등 운영관리 현황 점검

2 퇴직연금 가입자 권익보호 강화 및 가입 활성화

- ☑ 폐업기업 근로자의 미청구 연금조회·신청 서비스 등 연금 플랫폼 개선 유도
- ☑ 비대면 계좌 이전 서비스 확대 등을 통해 퇴직연금 가입자의 편의성 제고

3 퇴직연금 관련 중점 검사사항

- ☑ 퇴직연금사업자의 가입자지원 서비스 등 업무 프로세스 구축 운영실태 점검
- ☑ 퇴직연금 운용규제 준수현황 확인, 불건전 영업행위 점검 및 위법사항 조치

금융회사

- ✓ '22년부터 도입된 新퇴직연금제도가 시장에 안착할 수 있도록 집중하는 한편, 경쟁과 혁신을 통해 서비스 품질이 제고될 수 있도록 노력해주시길 부탁드립니다

감사합니다!

