# 보도 자료(Press Release)

| 배포일시 | 2025년 5월 16일 | 보도일시 | 2025년 5월 16일(즉시) |
|---|---|---|---|
| 사진 | 유 ■ 무 □ | 쪽수 | 4쪽(본문2, 별첨2) |

# 가상자산사업자의 IT 안정성 강화 및 이용자 보호를 위한 자율규제 마련

- DAXA,「전산시스템 운영 및 이용자 보호 모범규준」마련
- 전산장애 예방·대응과 피해 보상 원칙·절차 등을 포함한 기준 제시
- 사업자의 책임 있는 운영체계 확립, 업계 신뢰도 향상 기대

디지털자산거래소 공동협의체(DAXA)는 금융감독원 및 가상자산사업자와 함께 지난 2월부터 '전산시스템 운영 및 이용자 보호 강화를 위한 태스크포스(TF)'를 구성·운영한 결과로 「가상자산사업자의 전산시스템 운영 및 이용자 보호 모범규준」(이하 '모범규준')을 마련했다고 16일 밝혔다.

24시간 운영되는 가상자산 거래소의 특성상 안정적인 전산시스템은 가장 중요한 요소 중 하나다. 그러나 지난해 12월 국내 거래소 트래픽 폭증에 따른 서비스 지연 등 전산장애가 발생했고, 해외 거래소의 대규모 가상자산 해킹 사고 등이 이어지면서 가상자산 시장의 전산 안정성 강화 필요성이 제기된 바 있다.

또한 전산사고 발생에 따른 이용자 피해를 보상하기 위한 보상 기준 및 보상금 산정 방식, 보상 절차 등이 부재하거나 구체성이 부족해 이용자 피해구제 부문의 사각지대가 존재한다는 지적이 있었다.

이에 DAXA는 가상자산사업자의 서비스 연속성과 전산시스템 관련 내부통제 수준을 강화하고, 이용자 보호 기반을 확충하고자 금융당국과 업계 의견수렴을 통해 모범규준을 마련했다.

이번에 발표된 모범규준에는 ①사업자의 서비스 안정성·신뢰성 확보 의무 및

이용자 피해 보상 책임을 명확히 하고, ②업무연속성 유지를 위한 전산시스템 성능·용량 관리 및 비상대응 절차, ③전산장애 예방을 위한 IT 부문 내부통제 및 정보보호, ④이용자 피해보상의 공정성·책임성 확보를 위한 보상원칙·절차 등 사업자가 준수해야 할 최소한의 공통기준을 제시했다.

각 사업자는 동 모범규준을 바탕으로 내규 및 업무 프로세스를 정비하여 오는 7월부터 시행할 예정이다. DAXA는 금융당국과 함께 동 모범사례가 시장에 안착할 수 있도록 적극 지원하는 한편, 미흡한 사항들을 지속적으로 발굴·개선함으로써 가상자산 이용자들이 안전하게 거래할 수 있는 시장 환경을 조성하기 위한 노력을 이어갈 예정이다.

가상자산사업자가 금융보안원의 의무가입 대상이 아님에도 불구하고, DAXA 소속 모든 회원사가 지난 15일 금융보안원에 가입한 것 또한 이러한 노력의 일환이다. 최근 전 사회적으로 해킹에 대한 우려가 커지고 있는 만큼, 금융보안을 강화해 이용자의 권익을 두텁게 보호하려는 사업자의 의지를 보여주는 조치로 평가된다.

DAXA 김재진 상임부회장은 "이번 모범규준 제정을 계기로 국내 가상자산사업자의 IT 안정성이 확보되고 이용자 보호 장치가 보다 강화됨으로써 가상자산 시장 전반에 대한 신뢰도가 제고될 것으로 기대한다"고 밝혔다.  끝


| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 담당 부서 | 디지털자산거래소 공동협의체 | 책임자 | 실 장 | 홍 균 | 02-6959-8084 |
| | | 담당자 | 차 장 | 장재현 | 02-6959-8087 |
| | | 홍보팀장 | 과 장 | 유민상 | 010-2305-8084 |
| | 금융감독원 가상자산감독국 | 책임자 | 팀 장 | 이주영 | 02-3145-8162 |
| | | 담당자 | 선 임 | 김희수 | 02-3145-8164 |
| | | 담당자 | 조사역 | 윤호연 | 02-3145-8166 |

# 별첨1 모범규준 주요 내용

## 1 기본원칙

❍ **(서비스 안전성 확보)** 사업자는 가상자산 서비스가 안전하게 처리될 수 있도록 선량한 관리자로서의 주의를 다하여야 하며, 서비스 처리의 안정성 및 신뢰성 확보를 위해 필요한 인력, 시설, 장치, 정책 등을 적절히 마련·운영

## 2 업무연속성 관리

❍ **(업무연속성 계획 수립)** 장애, 재해 등 발생 가능한 다양한 비상상황에 따라 업무에 지장이 생기거나 서비스가 중단되는 상황을 방지하기 위해 핵심업무를 선정하고, 이를 담당하는 조직 또는 관리자를 지정하여 업무연속성 계획을 수립·운영

❍ **(제3자 업무연속성 확보)** 제3자와 업무 위탁, 제휴 등의 방법으로 가상자산 서비스를 제공하는 경우 제3자 의존도, 업무중요도 등을 고려하여 리스크 요인을 식별하고, 업무연속성 방안, 비상대책 등을 마련토록 함으로써 제3자發 리스크를 관리 및 최소화

❍ **(전산시스템 성능·용량 관리)** 전산시스템 성능·용량의 관리 부실로 인한 전산사고를 예방할 수 있도록 전산자원의 단계별 전산장애 발생 위험 기준을 정하여 각 단계별 대응방안을 마련하는 한편, 이용자가 대거 유입될 것이 예상되는 대형 이벤트나 신규 서비스의 도입 시 유입량 예측 등 점검 절차를 실시

## 3 정보기술부문 내부통제 및 정보보호

❍ **(정보처리시스템 보호대책)** 그동안 발생한 전산사고 사례의 원인을 참고하여 정보처리시스템의 안전한 운영과 철저한 관리에 필요한 각종 서류 기록, 모니터링 시스템 구축, 정보처리시스템 운영 통제 절차 등을 마련

❍ **(정보기술부문 통제)** 고객 전산원장 관리, 방화벽·서버 등 인프라 작업, 각종 프로그램 테스트·적용 시 세부적인 통제절차를 규정하여 발생 가능한 리스크를 엄격하게 차단·관리하고 전산사고 발생을 최소화. 또한, 내부통제담당자로 하여금 통제절차 이행의 적정성을 연 1회 이상 점검하고 임직원 교육을 강화

❍ **(해킹 방지 대책)** 최근 해외 가상자산거래소에서 역대 최대 규모의 해킹 사례가 발생하면서 탄탄한 정보보호 체계가 요구됨에 따라 해킹, 악성코드 감염, 디도스 공격 등 각종 침해사고를 방지하기 위한 정보보호시스템 및 대응 프로토콜을 구축

## 4 전산장애 보상

❍ **(사업자 책임 및 보상원칙)** 사업자는 전산장애 등으로 인한 이용자 피해를 보상할 책임을 갖고, 회사 내부 데이터를 적극적으로 검토하여 사고의 원인규명과 이용자의 피해여부를 산정하는 등 이용자에게 신속하고 적절한 보상이 이루어질 수 있도록 최선을 다하여야 함

❍ **(보상 기준·절차 등)** 사업자는 주요 사고유형 및 이용자 피해유형별 보상여부 및 산정기준를 마련하고 신청서류 등을 구비하여야 하며, 이용자 피해보상이 필요한 상황을 인지하는 즉시 ❶ 홈페이지 등에 사고내용, 보상신청 방법·절차, 접수기간, 보상기준 등을 이용자가 쉽게 확인할 수 있는 방식으로 안내하고, ❷ 사고 발생일로부터 1개월 이상 피해 접수를 받아, ❸ 보상 신청일로부터 15영업일 이내 심사를 완료하여 보상여부, 보상금액, 지급예정일 등을 이용자에게 통지

❍ **(보상결과에 대한 구제절차)** 이용자는 사업자의 보상 결정에 대해 2회 이상 이의제기 기회를 보장받을 권리를 마련