

성명서

전화 02-780-9263 팩스 02-780-9264 이메일 kfcn2019@gmail.com

제2의 DLF사태 예방위해 금융소비자보호법 신속한 통과가 필요하다 !

상품 설계, 판매, 판매 후 각 단계에서 소비자중심 금융환경 조성필요
금융회사 내부통제 강화 통해 소비자신뢰 회복해야 금융산업 발전 가능

- 10년간 국회에서 잠자는 사이 금융소비자피해 계속 발생, 이번엔 꼭 통과 시켜 제2, 제3의 DLF 사태 막아야
- 금융소비자보호법은 “금융회사의 판매행위에 대한 사전규제의 틀을 마련하고 금융소비자의 사후구제 권리를 증진”을 위한 기본법
- 금융산업은 금융소비자의 신뢰에 기반하는 산업, 소비자보호가 핵심이 될 수 있는 환경 조성되어야 산업발전 가능
- 금융소비자보호법은 정쟁과 협상의 대상이 될 수 없다. 20대 국회에서 반드시 통과해야

○ DLF 사태가 일반 소비자들에게 더 충격적으로 다가왔던 것은 이러한 고위험의 불완전판매가 은행권에서 벌어졌다는 점, 또한 DLF 사태의 피해자 상당수는 금융투자 경험이 전무하거나 보통의 은행을 이용하는 일반적인 소비자라는 사실이었다. DLF 사태를 보면 상품을 판매하고 가입한 사람 모두 이해하기 매우 어려운 상품이었고 이러한 상품이 출시되는 과정에서 해당 금융사의 내부통제시스템은 작동되지 않았다. 금융소비자보호법이 있었다면 금융회사의 판매행위에 대한 사전규제, 사후구제 등 시스템에 의해 일정부분 소비자보호가 가능했을 것이다.

○ 금융소비자보호법은 2010년 6월 법 제정방향이 제시된 이후 지난 8년 동안 14개 제정안이 발의돼 9개가 시한만료로 폐기된 바 있으며 현재 5개(의원발의안 4개, 금융위발의안 1개)가 국회 계류 중이다. 금융소비자보호법은 금융소비자 보호정책을 일관되고 체계적으로 추진하기 위해 현재 여러 법률에 산재한 금융소비자 보호 제도를 포괄하여 규정하는 기본법적 성격을 가진다. 이번 국회에서도 금융소비자보호법이 제정되지 못한다면 이는 소비자뿐 아니라 빠르게 변화하고 있는 금융산업을 위해서도 비극적인 일이 아닐 수 없다.

○ 글로벌 금융위기 이후에도 금융산업의 불공정 불합리한 다양한 사건, 사고가 끊임없이 발생하고, 불완전판매로 인한 소비자피해가 지속적으로 증가하고 있는 우리나라의 금융시장은 급속하게 소비자 신뢰를 잃고 있다. 저성장 저금리로 인해 금융산업의 수익성이 저하되면서, 금융회사들은 기술혁신 등에 기반한 복잡하고 다양한 상품과 서비스를 확대하고 있다. 이로 인해 소비자의 선택의 폭은 넓어졌지만, 소비자가 상품을 분석하고 이해하여 합리적으로 선택하기는 매우 어려워졌다. 나아가 IT기술에 기반한 마케팅이 소비자를 현혹시키는 경우가 증가하면서 소비자가 자신에게 적합한 상품이나 서비스를 이용하지 못하면 결국 금융시장에 대한 소비자 신뢰는 더욱 낮아지게 될 수밖에 없다.

○ 금융산업은 신뢰를 바탕으로 한 산업이다. 소비자 신뢰가 무너지게 되면 금융시장은 역동성을 잃게 되고 소비자는 새로운 금융상품과 서비스를 이용하는 것에 매우 소극적인 행동을 취하게 된다. 따라서 선진 외국에서 금융소비자보호에 더욱 적극적으로 나서는 것은 단순히 사업자에 대한 규제를 강화하고 소비자 피해를 예방하기 위한 목적을 넘어 금융시장에 대한 소비자신뢰를 끌어올리기 위한 노력인 것이다. 소비자가 합리적으로 적절하게 자신에게 맞는 금융상품 및 서비스를 선택할 수 있는 환경을 조성해 주어야만 금융시장은 활기를 되찾을 수 있는 것이다.

○ 금융소비자보호법의 주요 내용을 크게 나뉘보면 △금융상품판매업자 등의 영업행위 준수사항 마련 △금융소비자정책위원회 및 금융교육협의회 설치 △금융분쟁의 조정제도 개선 △금융상품판매업자 등의 손해배상책임 강화 △금융소비자의 청약 철회권 및 위법 계약 해지권 및 과징금 제도 도입 등이다.

일각에서는 금융소비자보호법 제정 분위기가 실질적인 제재나 처벌 규정이 없어 실효성이 없다는 지적도 나오고 있고 개인의 투자책임을 판매측에 지우는 것에 관한 금융회사의 반발 움직임도 있다.

○ 현재 계류중인 금융소비자보호법도 소비자입장에서 보면 충분하지는 않다. 특히 금융소비자보호기구의 독립성 보장에 있어 매우 실망스럽다. 집단소송, 징벌적 손해배상의 전면적인 도입, 금융상품 판매모집인에 대한 금융회사의 책임을 담보하는 내용 등의 보완은 지속적으로 필요하다. 하지만 최소한의 금융소비자보호 강화만이라도 지금의 소비자에게는 너무도 절실하고 시급하다. 정부와 국회는 여야를 떠나 국민이 바라는 대로 금융소비자들의 목소리에 귀를 기울이고 신뢰할 수 있고 안전한 금융시장 형성을 위해 조속한 시일에 반드시 금융소비자보호법이 통과될 수 있도록 힘을 모아줄 것을 촉구한다.

2019. 11. 19.

**금융소비자네트워크((사)녹색소비자연대전국협의회, (사)금융소비자연맹,
(사)한국소비자연맹, (사)소비자시민모임, 경제민주화를위한 민생연대, 주빌리은행,
금융정의연대, 금융피해자연대해오름, (사)금융과행복네트워크, (사)소비자권익포럼)
여성소비자자연합, 경제정의실천시민연합, 참여연대 경제금융센터,
청년지갑트레이닝센터**