

# 금융소비자보호법 시행령

## 검토 및 보완과제



고재종 교수 (선문대)

# 목 차

---

1. 금융소비자보호법의 제정과 같은 법 시행령(안)의 입법예고
2. 금융상품의 정의
3. 금융상품 자문업자 금융상품판매대리 중개업자의 등록요건
4. 내부통제 : 소비자보호 내부통제기준
5. 영업규제: 6대 판매규제 등 영업규제
6. 금융소비자 보호
7. 손해배상책임 등
8. 금융위원회의 명령권 및 징벌적 과징금



# 금융소비자보호법의 제정 및 같은 법 시행령(안)의 입법예고

---



## ■ 「금융소비자 보호에 관한 법률」의 제정

- **제정 및 시행** : 2020년 3. 24일 법률 제17112호로 제정 , 2021년 3월 25일 시행 예정
  - 2012년 2월, 7월 제19대 국회 제출, 임기만료로 자동 폐기
- **목적** : 금융소비자의 권익 강화 및 금융상품판매업 등 건전한 시장질서 구축을 통해 금융소비자 보호의 실효성 향상과 국민경제 발전에 이바지
  - 양자간 이해상충시 건전한 시장질서 우선
- **배경 및 제정 의미**
  - 1990년대 이후 금융거래의 증가, 금융겸업화의 진전 등
  - 업권별 영업행위를 중심으로 한 현행 규제 체계로는 규제 공백 발생, 곧 소비자 피해로 이어짐
  - 금융상품의 불완전 판매로 인한 KIKO사건, 저축은행 후순위채 판매사건, 해외금리연계 DLF 사건 등
  - 개별 금융관련법에 산재되어 있는 금융소비자 관련 규제를 단일 기본법으로 통합
  - 향후 금융상품판매의 실무 및 관련 분쟁해결절차에 많은 변화 예상됨

## ■ 「금융소비자 보호에 관한 법률」의 제정

### ● 보호체계

은행법 등 개별 금융업법으로 규율하던 기관별 규제 방식에서 동일기능-동일규제를 하는 기능별 규제방식으로 전환

### ● 주요 내용

- 금융상품 유형 분류 및 금융회사 등 업종 구분(제3-4조)
- 금융상품판매업자 및 금융상품자문업자 등록 근거 마련(제12조)
- 금융상품판매업자 등의 영업행위 준수사항 마련(제13-23조)
- 금융교육 지원 및 금융교육협의회 설치(제30-31조)
- 금융분쟁의 조정제도 개선(제33-43조)
- 금융상품판매업자 등의 손해배상책임의 강화(제44-45조)
- 금융소비자의 청약 철회권 및 위법한 계약해지권 동비(제46-47조)
- 징벌적 과징금 제도의 도입(제57조) 등



## ■ 「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령(안)」의 입법예고

- 제정(안)의 입법예고 : 2020년 10월 28일

- 제정 이유

「금융소비자 보호에 관한 법률」에서 위임된 사항과 시행에 필요한 사항을 정하고자 함

- 주요 내용

- 금융상품의 정의(안 제2조)
- 금융상품 자문업자·금융상품판매대리·중개업자의 등록요건(안 제5-6조)
- 영업시 준수사항(안 제10-24조)
- 분쟁조정제도(안 제30-36조)
- 청약의 철회·위법계약의 해지에 관한 사항(안 제-38조)
- 징벌적 과징금·과태료 부과기준(안 제44조, 제53조) 등

- 이하 시행령(안)의 내용을 중심으로 살펴봄

## ■ 법률과 시행령(안)의 요약

| 구 분   | 법 률  | 시행령(안)   |
|-------|--|--|
| 적용 대상 | <ul style="list-style-type: none"> <li>은행, 보험사, 금투업자, 여신전문회사, 저축은행을 열거 → <b>추가 적용대상</b> 위임</li> </ul>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>신협, 온라인투자연계금융업자 (P2P), 대형 대부업자</b> 추가</li> </ul>                                     |
| 진입 규제 | <ul style="list-style-type: none"> <li>개별법상 인허가·등록된 자는 금소법상 등록된 자로 간주, 그 밖의 자는 금소법상 등록 의무화 → <b>등록요건</b> 위임</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>대출모집인·독립자문업자</b> 등록요건 마련</li> <li>* 온라인 업자는 소비자와의 이해상충 방지를 위한 알고리즘 탑재 의무화</li> </ul> |
| 내부 통제 | <ul style="list-style-type: none"> <li>소비자보호 내부통제기준 마련 의무 부과 → <b>기준 마련 시 준수해야할 사항</b> 위임</li> </ul>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>기준에 포함시켜야 할 사항</b>으로 소비자보호 전담조직 설치, 평가·보상 체계의 적정성 검토 등 규정</li> </ul>                 |

## ■ 법률과 시행령(안)의 요약

|           |   |   |
|-----------|---|---|
| 영업<br>규제  | <ul style="list-style-type: none"> <li>개별법상 산재되어 있던 6大 판매규제* 등 영업규제를 통합 → 추가 규율사항 위임</li> <li>* 적합성·적정성 확인, 설명의무 준수, 불공정영업행위·부당권유행위 및 허위·과장광고 금지</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>추가 규율사항을 상세 규정하고 실효성 확보를 위해 관련 제도를 일부 개선</li> <li>* 예: 판매 시 상품숙지의무 부과, 행정지도로 운영해 오던 대출모집인 규제의 법규화 등</li> </ul> |
| 소비자<br>권리 | <ul style="list-style-type: none"> <li>청약철회권 · 위법계약해지권 신설 → 적용대상 등 위임</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>금융상품 특성상 적용이 어려운 경우 外에는 모두 적용</li> </ul>   |
| 분쟁<br>조정  | <ul style="list-style-type: none"> <li>現 금융위설치법 규정 이관 → 분쟁조정위원회 구성·운영 및 조정 절차에 관한 사항 위임</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>분쟁조정위원회 활성화 및 신뢰성 제고를 위해 분쟁조정위원회의 구성·운영 등을 대폭 개선</li> </ul>  |
| 감독<br>제재  | <ul style="list-style-type: none"> <li>징벌적 과징금 제도 도입 → 부과기준 위임</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>과징금 상한(수입등의 50%)의 기준인 "수입등"을 투자성 상품은 '투자액', 대출성 상품은 '대출액'으로 규정</li> </ul>                                      |





## 금융상품의 정의

---

## ■ 금융소비자의 개념

- **금융소비자란 금융거래(금융상품판매업자와 금융상품을 거래)의 상대방**
  - 금융거래의 상대방으로 예금자, 투자자 그리고 보험계약자, 대출채무자 포함
  - 영국 「금융서비스 및 시장법(Financial Services and Markets Act 2000)에서도 소비자(Consumer)라는 개념 사용
- **금융소비자에는 전문금융소비자와 일반금융소비자로 구분**
  - 전문금융소비자(같은 법 제2조 9호) - 국가, 한국은행, 대통령령으로 정하는 금융회사, 자본시장법 제9조 제15항 제3호에 따른 주권상장법인, 기타 대통령령으로 정하는 자를 말함
  - 일반금융소비자(같은 법 제2조 제10호) - 전문금융소비자 아닌 금융소비자를 말함
  - 다만, 일반금융소비자 중에 4차산업혁명과 관련하여 취약소비자(고령자 및 장애인)에 별도 정의를 하고 별도의 보호제도를 마련할 필요

## ■ 금융상품

- **금융상품이란 금소법 제2조 1호 및 시행령(안) 제2조 1에서 정하고 있음**
  - 예금성, 투자성, 보장성, 대출성 상품을 포함(금소법 제2조 1호)
  - 기타 시행령에 추가할 수 있도록 위임(같은 법 시행령(안) 제2조 1호 바목)
- **다만, 신탁외의 상호금융(농협, 수협, 산림조합, 새마을금고), 우체국은 이에 포함되지 않았음**
  - 상호금융기관은 신용사업 건전성 감독체계 금융위가 감독 수행(새마을 금고는 중앙회장 수행), 기관 조치 권한 없음
  - 우체국은 감독체계의 특수성
- **향후 이들에 대한 금소법의 적용을 위한 보완책 마련 필요**

## ■ 금융상품판매업자 등

- 금융상품판매업자 등이란 금융상품의 직접판매업자, 판매대리 및 중개업자, 자문업자를 포함
- 금융상품판매업자 등에 대해서는 금소법 제2조에 직접적인 정의 규정 없음
  - 다만, 같은 법 제2조 제3호(금융상품판매업자)·제5호(금융상품자문업자)의 규정이 있고, 제4조의 '금융회사 업종 구분'에 금융상품판매업 등과 금융상품판매업자 등의 표현이 등장함
  - 즉, 해당 호에서 정하지 아니하는 금융상품판매업 등(판매업과 자문업을 말한다. 이하 같다)을 다른 법률에 따라 겸영하는 경우에는 겸영하는 업에 해당하는 금융상품판매업자 등에도 해당하는 것으로 본다고 규정하고 있음
- 개념상 혼란을 초래할 우려가 있음. 이에 대한 추구 검토 필요



# 금융상품 자문업자·금융상품판매대리·중개업자의 등록요건(안 제5-6조)

---





## ■ 금융상품판매업자 등을 제외한 자의 영업행위 금지

- 영업행위를 하기 위해서는 금융상품판매업자 등의 등록을 하여야 함
  - 개별 금융업법상 인·허가를 받거나 등록한 자 및 등록 예외자는 등록 간주(제12조)
  - 대출모집인·독립자문업자에 대한 등록 요건 마련(령(안)(제5조, 제6조))
- 등록 요건

| 상 품 | 직판업자             | 대리·중개업자         | 자문업자         |
|-----|------------------|-----------------|--------------|
| 투자성 | 금<br>융<br>회<br>사 | 투자권유대행인         | 비독립 투자자문업자   |
|     |                  |                 | 독립 투자자문업자    |
| 보장성 |                  | 보험모집인           | 보장성상품 독립자문업자 |
|     |                  | 신협공제사업모집인       |              |
| 대출성 |                  | 신용카드모집인         | 대출성상품 독립자문업자 |
|     |                  | 대출모집인/리스·할부 중개인 |              |
| 예금성 |                  | 신설여부 추후 판단      | 예금성상품 독립자문업자 |

\* 기타: 개별업법상 인·허가·등록요건이 마련되어 있는 경우

## ■ 대출모집인 등록 요건 [령(안)제5조]

- '온라인' 업자는 '오프라인'업자와 달리 '1사 전속규제'를 받지 않는 점 감안  
등록요건 추가
  - 소비자와 직접 대면하지 않고 자동화된 방식으로 서비스 제공
- 대출모집인 등록요건

| 오프라인.온라인 공동 요건  | 온라인 단독 요건  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ 전문인력.물적설비 갖추 것</li><li>▪ 사회적 신용을 갖추 것</li><li>▪ 임원이 결격사유에 해당하지 않을 것</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>영업보증금</b>(5천만원, 영업규모에 따라 증액가능) <b>예치</b></li><li>▪ 소비자 <b>이해상충 방지 알고리즘</b> 탑재</li></ul> |

## ■ 독립자문업자 등록요건 [령(안)제6조]

- 자본시장법상(비독립) 투자자문업자의 등록요건과 유사
  - 온라인 자문업자에 대해서도 소비자 이해상충 방지 알고리즘 탑재 필요
- 자문업자 등록요건 비교

|         | 자본시장법 시행령            | 금소법 시행령                    |
|---------|----------------------|----------------------------|
| 자격요건    | 주식회사 또는 특수은행         | 법인                         |
| 자기자본    | 2.5억원(모든 투자상품)       | 투자성 상품(좌동) / 그 밖의 상품(1억원)  |
|         | 1억원(집합투자증권 등 일부 상품)  |                            |
| 인력요건    | 금융투자협회 인증 전문인력 1인 이상 | 상품별 금융위 지정기관 인증 전문인력 1인 이상 |
| 임원 결격사유 | 지배구조법상 요건에 적합        | 좌 동                        |
| 이해상충방지  | 관련 내부통제기준 마련 등       | 좌 동                        |
| 대주주 요건  | 법령상 사회적 신용 갓출 것      | 좌 동                        |
| 물적설비    | 해당없음                 | 전산설비, 고정사업장 등              |
| 독립성     | 해당없음                 | 판매업 겸영금지, 알고리즘 등           |



## 내부통제 : 소비자보호 내부통제기준

---



## ■ 금융상품판매업자 등의 내부통제기준 마련 의무

(금소법 제16조 제2항)

- 내부통제기준 – 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차를 말함
- 금융회사지배구조법상의 내부통제기준과 구별

| 구 분  | 지배구조법 시행령        | 금소법 시행령                      |
|------|------------------|------------------------------|
| 적용대상 | 금융회사(직접판매업자)     | 직접판매업자, <b>대리·중개업자, 자문업자</b> |
| 규율범위 | 임직원              | 임직원 및 <b>대리·중개업자</b>         |
| 규율취지 | 법령준수, 경영건전성 확보 등 | <b>판매행위 관리책임</b>             |
| 규율사항 | 위험관리 등 경영 전반     | <b>금융상품 판매·자문 관련</b>         |



## ■ 내부통제기준 마련의무의 부과대상 및 기준마련시 준수사항

[금소법 제16조 제2항, 령(안) 제10조]

### ● 의무부과대상

- 대통령령으로 정하는 자로 법인인 금융상품판매업자 등임
- 1사에 전속된 대리·중개업자, 상시근로자가 5명 미만인 영세법인 등 제외
  - \* 전자거래금융방식만으로 금융상품판매업 등 영위 법인은 3인 미만
- 미흡한 부분 알게 된 경우 개선의무(기준마련후, 민원, 금감원 검사 등)

### ● 내부통제기준에 포함될 사항(부칙3)

- 내부통제기준의 설정·운영, 금융소비자 보호 전담조직, 금융상품판매업 등 업종별 영업행위, 금융상품판매업자 등의 성과 보상, 고령자 및 장애인의 금융거래 편의성 및 피해방지를 위한 준수절차·방법 및 기준
- 예외로 일부 사항 금융위원회가 정하는 바에 따라 불포함(영업규모 등을 고려)

5

영업규제:

**6대 판매규제 등 영업규제**

---

## ■ 6대 판매규제의 내용

- 개별 금융업법에 산재되어 있던 6대 판매규제 사항 통합
  - 적합성의 원칙(제17조)
  - 적정성의 원칙(제18조)
  - 설명의무(제19조)
  - 불공정 영업금지(제20조)
  - 부당권유금지(제21조)
  - 광고규제(제22조)
- 개별 금융업법에 존재한 하위규정 그대로 이관, 소비자 보호위해 일부 개선

## ■ 적합성 및 적정성의 원칙

### ● 적합성의 원칙

- 개념 : 금융소비자에게 적합한 금융상품 권유(적극적 의미)와 부적합한 금융상품을 권유 금지(소극적 의미)의 원칙을 말함. 현행법 후자로 해석(제17조, 령(안) 제17조 3항)
  - 일반금융소비자인지 전문금융소비자인지의 여부 확인
  - 일반금융소비자인 경우 면담·질문 등을 통해 필요정보 파악
  - 일반금융소비자에게 적합하지 아니하다고 인정되는 계약 체결 권유 금지
- 예금성 상품의 경우 적용 배제(원금보장으로 실익이 없음)
  - 다만, 운영실적에 따라 수익률 등의 변동 가능성이 있는 금융상품에 대해서는 적용
    - \* 투자성 상품과 동일하게 취급됨
- 이 원칙의 법제화의 필요성에 대한 논란
  - 윤리적 기준으로 사적자치 및 자기책임의 원칙에 반할 수 있음
  - 판례 및 개별 규정에서 이미 인정하고 있음(대판 2015. 1. 29, 2013다217498, 자본시장법 제46조, 보험업법 제95조의 3, 대부업법 제7조 등)

## ■ 적합성 및 적정성의 원칙

### ● 적정성의 원칙

- 개념 : 금융상품에 대하여 일반금융소비자에게 계약체결을 권유하지 아니하고, 적정하지 않다고 판단되는 경우 그 사실을 알리도록 하는 원칙(제18조)
- 적합성의 원칙과 구별

|      | 적합성의 원칙                       | 적정성의 원칙                  |
|------|-------------------------------|--------------------------|
| 적용요건 | 금융상품판매업자의 계약체결의 권유가 있는 경우에 적용 | 권유가 없는 경우 적용             |
| 적용대상 | 금융상품판매업자 등                    | 금융상품판매업자(0), 금융상품자문업자(x) |

\* 도입 근거 : 자본시장법 제46조의 2 제2항

### ● 시행령(안) 제11조·제12조에서 규정

- 적합성 및 적정성 평가기준의 신설(령(안) 제11조 5항·제12조 6항)
  - \* 상품판매시 투자자성향 파악 등 고객평가에 대한 형식적 운영에 대응
- 위의 기준에 따른 평가보고서 작성의무(령(안) 제12조 제4항)
  - \* 적정성 판단 기준을 적용한 결과 및 판단근거에 대해 금융위원회가 정하는 바에 따라 작성



## ■ 설명의무

- **개념** : 금융상품판매업자 등의 일반금융소비자에게 금융상품별로 중요사항을 이해할 수 있도록 설명하여야 할 의무(제19조)
  - 계약체결 권유시 및 일반금융소비자의 설명 요청시(설명 요청을 할 수 있다는 사실 제공 의무?)
  - 설명에 필요한 설명서를 일반금융소비자에게 제공
  - 설명한 내용을 이해하였음을 서명, 기명날인, 녹취 등의 방법으로 확인
  - 거짓 또는 왜곡하여 설명하거나 중요한 사항을 빠뜨려서는 안 될 의무
- **설명 의무에 대한 필요성**
  - 견해의 대립 있음(당사자의 선택권 보호라는 견해와 계약의 공정성 달성을 위한 수단이라는 견해)
  - 정보의 비대칭성 및 공정한 금융거래를 위한 대등한 교섭력의 균형 필요
- **시행령(안) 제13조**
  - 금소법의 규정 내용 이외의 사항 및 설명서의 내용 및 제공방법·절차에 대한 세부 내용 규정
  - 상품 판매업자의 상품숙지의무(know your product)
  - 설명서와 요약서(핵심설명서)도 함께 제공 및 그 내용

## ■ 불공정 영업행위의 금지

- **개념** : 금융상품판매업자 등이 우월한 지위를 이용하여 금융소비자의 권익을 침해하는 행위의 금지(제20조)
  - 공정거래법상의 불공정거래행위로 규제 가능하나 금융소비자의 권익을 적극적으로 보호하기 위함
- **불공정 영업행위의 유형 또는 기준에 대해서는 금소법 20조 제1항에 규정**
  - \* 다만, 불공정 영업행위에 관하여 구체적인 유형 또는 기준은 대통령령으로 정함(같은 조 제2항), 시행령(안)에는 이에 대한 내용이 없음
- **시행령(안) 제15조**
  - 법상 중도상환수수료 부과·연대보증요구 금지 원칙 관련 구체적인 사항과 소비자 피해가 발생 우려가 있는 새로운 유형 추가

- 중도상환수수료 부과 금지 예외 사유(법 제20조 1항 제4호 나목 )로 '금융소비자 보호 및 건전한 거래질서를 해칠 우려가 없는 행위'로서 대통령령으로 정하는 경우(령(안) 제15조 2항)
  - \* 시설대여·연불판매 또는 할부금융을 추가하였음(령(안) 제15조 2항)(대출계약 성립일 후 3년 이내, 법령상 부과가 허용된 경우)
  - \* 다만, ① 재화에 따른 재화를 인도받지 아니한 경우 ②금융소비자의 고의·과실이 없었으나 시설대여·연불판매·할부판매부 금융에 관한 계약에 따라 취득한 재화가 재해 등으로 멸실되거나 정상적인 사용이 어려운 경우 ③그 밖에 중도상환수수료 부과가 부당한 경우로 금융위원회가 정하여 고시하는 경우에는 예외임
- 대출상품과 관련 제3자의 연대보증을 요구하는 행위금지(법 제20조 1항 제4호 다목)의 예외 사항 규정(령(안) 제15조 3항)
  - \* 금융소비자가 개인 및 법인의 대출의 경우
  - \* 법인인 대출의 경우 다음의 자에게 연대보증을 요구하는 경우는 제외(①대표이사 또는 무한책임사원, 상법상 최대주주, 의결권있는 발행주식총수의 30/100. 그 밖에 위의 자에 준하는 금융위원회가 고시한 자
- 금융소비자에게 알릴 의무 부과(법 제20조 1항과 관련해 령(안) 제15조 제6항 제6호)
  - \* 금융상품에 관한 계약체결 이후 자체 점검, 민원 또는 감독·검사를 통해 다음 사항의 확인시 그 사실을 금융소비자에게 알릴 의무 부여
  - \* 다음 사항이란 ① 계약체결 과정에서의 법 위반 사실, ② 계약으로 인해 금융소비자의 재산에 현저한 손실이 발생할 위험이 높다는 사실을 말함

## ■ 부당권유금지

- **개념** : 금융상품판매업자 등이 계약체결을 권유하는 경우 금융소비자 보호를 위하여 부당권유행위를 금지하고 있음(법 제21조)
  - \* 설명의무와 다소 중복, 하지만 잘못된 내용을 설명하거나 부당한 방법으로 계약체결의 권유의 방지를 목적으로 한다는 점에서 상이함
- **모든 금융상품에 공통적으로 적용되는 금지행위**
  - 불확실한 사항에 대하여 단정적 판단을 제공하거나 확실하다고 오인하게 할 소지가 있는 내용을 알리는 행위
  - 금융상품의 내용을 사실과 다르게 알리는 행위
  - 금융상품의 가치에 중대한 영향을 미치는 사항을 미리 알고 있으면서 금융소비자에게 알리지 아니하는 행위
  - 금융상품 내용의 일부에 대하여 비교대상 및 기준을 밝히지 아니하거나 객관적인 근거 없이 다른 금융상품과 비교하여 해당 금융상품이 우수하거나 유리하다고 알리는 행위

## ● 보장성상품(보험상품)의 금지행위

- 금융소비자가 보장성 상품 계약의 중요한 사항을 금융상품직접판매업자에게 알리는 것을 방해하거나 알리지 아니할 것을 권유하는 행위
- 금융소비자가 보장성 상품 계약의 중요한 사항에 대하여 부실하게 금융상품직접판매업자에게 알릴 것을 권유하는 행위

## ● 투자성상품의 금지행위

- 금융소비자로부터 계약의 체결권유를 해줄 것을 요청받지 아니하고 방문·전화 등 실시간 대화의 방법으로 이용하는 행위
- 계약의 체결권유를 받은 금융소비자가 이를 거부하는 취지의 의사를 표시하였는데도 체결 권유를 계속하는 행위

## ● 령(안) 제16조 제3항에서 투자성 상품과 관련하여 법 이외의 금지되는 부당한 권유 행위를 구체적으로 열거하고 있음(6가지)

- 법령·내부통제기준에 부적합한 비자격자가 상품을 권유하는 행위(상품의 중요한 내용 설명)
- 기존 상품을 해지하고 다른 불리한 상품의 취득할 것을 권유하는 행위
- 일반금융소비자가 자신의 정보를 조작하도록 유도하거나 조작하여 권유하는 행위
- 일반금융소비자로부터 계약체결의 권유를 원하지 않는다는 의사를 서면 등으로 받는 행위 등



## ■ 광고규제

- **금소법은 개별법상 금융상품 등에 관한 광고 사항을 유형별로 포괄적으로 규정하고자 함(제22조)**
  - \* 금융상품에 대한 광고는 청약의 유인에 해당
  - \* 금융소비자의 입장에서 광고는 정보습득의 수단으로 이해상충의 소지가 있음(규제 필요)
  - \* 현행 광고규제 체제는 너무 복잡하여 이를 통일하여 규제할 필요가 있음
- **령(안) 제17조·제18조·제19조**
  - 금융상품 등에 관한 광고의 내용(령(안) 제17조)
    - \* 대리·중개업자의 금융상품에 대한 광고 원칙 금지(예외적으로 직판업자의 승인이 있는 경우 가능), 다만, 업무(사업분야)의 광고는 허용(투자권유대행인은 모든 광고 금지)
    - \* 대리·중개업자 또는 연계·제휴서비스업자 등을 부각시켜 소비자가 직접판매업자로 오인하게 하는 행위 금지(ex. 네이버 통장 광고)
  - 시행령에 규정한 협회 등에 대하여 광고 심의권한 부여(령(안) 제18조)
    - \* 심의대상에 대리·중개업자 광고 포함
  - 광고의 방법 및 절차를 통일하여 규정

# 6

## 금융소비자 보호

---



## ■ 분쟁조정제도(금소법 제33조- 제43조)

- 분쟁- 분쟁조정은 우선 금감원장이 합의권고(30일 이내), 합의되지 않으면 조정위원회에서 의결된 조정안 수락 권고(금소법 제36조)
  - 예외적 합의권고 생략하고 조정위원회에 회부하는 방식도 가능
- 분쟁조정은 신청일로부터 90일 이내 완료(같은 법 제36조)
  - 신청일로부터 30일내(미합의의 경우 지체없이) 회부, 심의후 60일 이내 조정안 작성
- 조정위원회의 조정안을 당사자들이 20일 이내 수락한 경우 재판상 화해의 효력 발생(같은 법 제39조)
  - 20일 이내 조정안 수락하지 않는 경우 조정안 미수락으로 간주
- 소송중지제도도입(같은 법 제42조), 소액분쟁사건의 특례 규정(제42조)
  - 일반금융소비자가 신청한 2000천만원 이하의 분쟁사건을 말함

## ■ 분쟁조정위원회의 구성(금소법 제34조, 령(안) 제30조)

- 금융위 설치 등에 관한 법률의 내용 그대로 이관(금소법 제33조)
- 위원의 자격 요건 구체적으로 정함
  - 구성은 위원장 1명 포함 35명 이내의 위원으로 구성
  - 금소법 제34조 3항에 열거된 자에 대한 구체적인 자격 요건 제시
    - \* 판사. 검사 또는 변호사 자격 및 전문의사의 경우 15년 이상 경력
    - \* 조정대상기관. 금융관계기관 또는 금융.소비자 분야 종사자의 경우 15년 이상
- 신뢰성 제고를 위한 제도 개선
  - 금감원장이 위원을 위촉하는 경우 관련 전문가 단체에서 위촉할 위원의 2배수 이상 추천받아야 함

## ■ 분쟁조정의 신청 및 분쟁해결 절차

### ● 분쟁조정의 신청

- 신청권자 : 조정대상기관, 금융소비자 및 그 밖의 이해관계인 (법 제36조 제1항)
- 신청서에 작성해야 할 사항과 첨부서류(령(안) 제31조 제1항과 제2항)

### ● 분쟁조정의 절차

- 합의권고의 예외 사유로 법 제36조 2항 제3호의 규정 한 것 외의 사유 규정(령(안) 제32조 제1항)
- 합의 권고 미이행, 조정위원회에의 미회부 경우 신청인에게 알릴 의무(령(안) 제32조 제2항)
- 합의의 권고 없이 조정위원회에 회부할 수 있는 경우(령(안) 제32조 제3항)
- 금감원장은 필요.최소 범위에서 당사자에게 진술 및 자료제출 요구권(령(안) 제32조 제4항) 등

### ● 조정위원회의 회의 등, 소 제기사실의 통지, 소액분쟁사건(2천만원), 조정위원회의 운영 등에 대하여 규정(령(안) 제33조-제36조)

- 분쟁 당사자에게 조정위원회의 회의 일시·장소 사전 고지
  - \* 분쟁 당사자의 조정위원회에 자유롭게 출석·의견진술 기회 보장(령(안) 제33조 제2항)
  - \* 현재 당사자가 조정위원회의 허가를 통한 출석·의견진술 가능한 조정위원회 출석 허가제 폐지





# 손해배상책임 등

---



## ■ 청약철회권과 위법계약 해지권

### ● 금소법 제46조, 제47조의 규정

- 제46조에 청약철회기간 규정, 만약 정해진 기간보다 긴 약정할 경우 그 기간
- 제47조에 금융소비자의 계약해지 요구권 인정, 금융판매업자 등은 수락여부 통지(10일 이내 수락 여부, 거절시 거절사유 포함)

### ● 양자 비교

|        | 청약철회권                                       | 위법계약 해지권  |
|--------|---|---|
| 효력발생요건 | 별도 요건 불필요(판매행위의 위법성 불요)                     | 금소법 위반사실 제시 및 판매자에 해지요구를 거부할 수 있는 정당한 사유가 없는 경우 |
| 행사기한   | 대출성 : 14일 이내<br>보장성 : 15일 이내<br>투자성 : 7일 이내 | 계약일로부터 5년 이내 령(안)으로 정하는 기간                      |
| 법적효과   | 판매자는 소비자에 원본 반환                             | 계약해지에 따른 위약금, 수수료 등 부과 불가                       |

## ■ 청약철회권(령(안) 제37조)

### ● 청약철회권의 적용범위의 확대

- 종래 일부 보험상품과 투자자문에만 적용되었음
- 령(안)에서 보장성, 대출성, 투자성 상품 판매와 자문업까지 확대 적용
- 다만, 투자성 상품 및 대출성 상품은 제한이 있음
  - \* **투자성 상품** : 고난도금융투자상품(집합투자업자가 기간을 정하여 투자자를 모집하고 그 기간이 종료된 후에 자산운용을 실시하는 상품에 한정), 고난도투자일임계약, 신탁계약(금전신탁계약은 고난도 금전신탁계약에 한정)
  - **대출성 상품** : 시설대여·할부금융·연불판매(다만, 계약에 따른 재화를 제공받지 아니한 경우 제외), 온라인투자연계금융업 및 이용자보호에 관한 법률에 따른 연계대출에 관한 계약, 자본시장법상 신용의 공여(제72조 1항), 기타 금융위원회가 정하여 고시한 대출성 상품

### ● 다음의 경우에는 미적용

- \* 계약체결 후 회복할 수 없는 손실이 발생하여 원본 반환이 어렵게 될 가능성이 있는 경우
- \* 투자자가 청약철회를 위한 숙려기간 없이 즉시 투자하려는 경우

## ■ 위법계약 해지권(령(안) 제38조)

- 위법계약의 해지권 행사를 위한 금융상품 확대 적용
- 행사요건
  - 계약의 형태가 계속적일 것
  - 계약기간 종료 전 금융소비자가 계약을 해지할 경우 그 계약에 따라 금융소비자의 재산에 불이익이 발생할 것
  - 그 밖에 금융소비자 보호 및 건전한 거래질서를 유지하기 위해 필요한 사항으로서 금융위원회가 정한 사항
- 행사기간
  - \* 금융상품 유형과 관계없이 계약서류를 받은 날(서류의 비제공시 계약체결일)로부터 5년, 위법사실을 안 날로부터 1년 이내
  - \* 계약체결일은 별도 규정(령(안) 제38조 2항)
- 정당한 사유에 대하여 구체적으로 규정하였음(령(안) 제38조 4항)

# 8

## 금융위원회의 명령권 및 징벌적 과징금

---





## ■ 금융위원회의 명령권(금소법 제49조, 령(안) 제41조)

- **금융상품판매업자 등에 대하여 시정·중지 등 필요한 조치 명령권 인정**
  - 금융소비자의 권익보호 및 건전한 거래질서 유지
  - 구체적인 발동요건 시행령에 위임
    - \* 개별 상황에 유연하게 대응할 수 있도록 포괄적으로 규정
    - \* 구체적인 사항 금융위에서 정할 수 있도록 위임
- **시정·중지 명령을 위한 법 이외의 대통령령으로 정한 사유**
  - 내부통제기준 및 금융소비자보호기준의 운영에 관한 사항
  - 금융소비자 보호를 위해 필요한 공시에 관한 사항
  - 금융상품판매업자 등의 업무범위에 관한 사항
  - 금융소비자 또는 금융상품판매업자 등으로부터 받는 재산상 이익에 관한 사항
  - 금융상품판매업자 등의 업무내용 보고에 관한 사항

## ■ **금융위원회의 명령권**(금소법 제49조, 령(안) 41조)

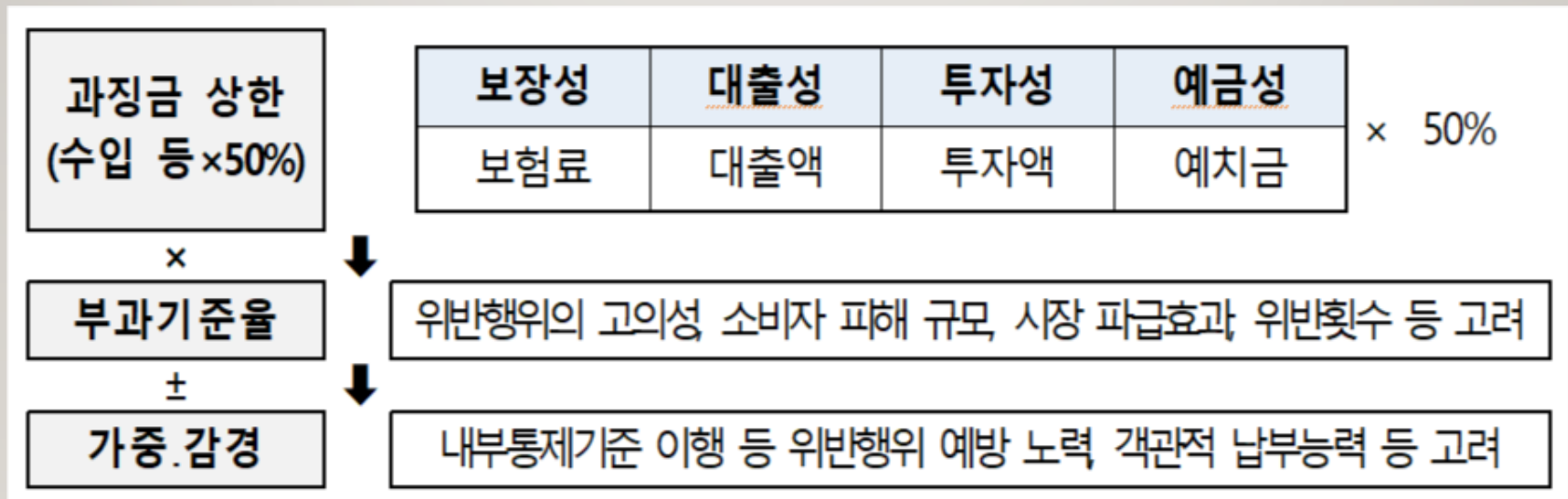
- **금융상품 계약체결의 권유 금지 또는 계약체결의 제한·금지 명령 사유**
  - 금융소비자에 현저한 손실이 발생할 가능성이 높으며, 금융소비자가 그 위험을 고려하지 않고 계약을 체결할 가능성이 상당히 높은 경우
  - 금융상품으로 인해 심각한 손실이 발생하였고 손실이 더 늘어날 것으로 예상되는 경우
  - 기타 금융위원회가 정하여 고시한 경우
- **법 제49조의 2항의 명령을 하지 않을 수 있는 사유**
  - 공시 등 다른 조치가 보다 효율적인 경우
  - 해당 금융상품판매업자가 금융소비자의 재산상 현저한 피해가 발생할 우려를 없애거나 해당 금융상품에 관한 계약체결을 중단한 경우
  - 기타 금융위원회가 정하여 고시한 경우

## ■ 징벌적 과징금(금소법 제57조, 령(안) 44조 등)

- 금소법에서는 과징금 부과도를 위반행위로 얻은 '수입 또는 이에 준하는 금액'의 50% 이내로 함
  - 수입 등이 없거나 수입 등에 대한 산정이 곤란한 경우 10억원 이하
- 구체적인 과징금 부과기준, 부과절차, 납부기한 연장 및 분할납부 등을 시행령에서 규정(령(안) 제44조, 제45조, 제46조 등)
  - '수입 등'에 대한 정의는 개별상품의 유형별 정의함
    - \* 투자성 상품은 투자액, 대출성 상품은 대출금으로 규정하여 거래규모가 클수록 제재강도 높아지도록 함
- 징벌적 과징금 부과금 산정기준

## ■ 징벌적 과징금

### < 징벌적 과징금 부과금 산정기준 >



감 사 합 니 다