

# 금융소비자보호법을 통한 금융상품 불완전판매 대책과 입법과제

■ 일시 : 2021년 4월13일 (화요일) 오후2시-4시

■ 영상포럼

줌(ZOOM)을 이용한 영상참여, 유튜브 생중계 채널 “권슈머맵”

■ 주최 :

국회의원 전재수 · 소비자가만드는신문 · 한국소비자법학회  
(사)소비자권익포럼 · 금융소비자네트워크



## 금융소비자보호법을 통한 금융상품 불완전판매 대책과 입법과제

올해 3월 금융소비자보호법 시행으로 금융사들의 영업관행과 소비자 민원처리 방식에 근본적인 변화가 초래될 것으로 예상되고 있습니다. 이와 동시에 각종 시행착오와 법률적 미비로 인한 혼란도 일부 제기되고 있습니다.

이에 따라 금융소비자보호법 초기 시행 과정에서 현실적인 문제점을 파악하고 추후 입법을 통해 어떤 사항들이 보완되어야 할지를 살펴볼 필요가 있습니다. 특히 사모펀드 사태 등을 유발한 금융상품 불완전 판매 문제를 중심으로 향후 입법 과제를 논의하고자 영상포럼을 준비 하였습니다.

바쁘시더라도 오셔서 고견을 나누어 주시기 바랍니다.

■ 일시 : 2021년 4월13일 (화요일) 오후2시-4시

■ 영상포럼

줌(ZOOM)을 이용한 영상참여, 유튜브 생중계 채널 “컨슈머맵”

■ 주최 : 국회의원 전재수·소비자가만드는신문·한국소비자법학회  
(사)소비자권익포럼·금융소비자네트워크



## ■ 프로그램 ■

사회 : 조윤미 공동대표 (사)소비자권익포럼)

### ■ 인사말씀

전재수 국회의원 (더불어민주당, 정무위원회)

조영행 대표 (소비자가만드는신문)

이성환 대표 (금융소비자네트워크)

### ■ 주제발제

**발제1 : 금융소비자보호법상 금융상품 불완전판매 방지 조항의 실효성**

윤민섭 (금융소비자보호재단 선임연구위원)

**발제2 : 금융상품 불완전판매 방지 조항의 실효성 제고를 위한 입법과제**

한창희 교수 (국민대학교 법학과 명예교수)

### ■ 패널토론

좌장 이성환 변호사 (금융소비자네트워크 공동대표)

박신욱 교수 (경상대학교 법학과)

이규복 연구위원 (한국금융연구원)

김경신 팀장 (국회 입법조사처 금융공정거래팀)

조윤미 공동대표 (소비자권익포럼, 금융소비자네트워크 운영위원장)

최미수 교수 (서울디지털대 금융소비자학과)

홍성기 과장 (금융위원회 금융소비자정책과)

[영상축사]

## 금융소비자보호법이 실효성을 거둘 수 있도록 법 제정에 이후의 후속조치도 꼼꼼히 챙길 것 !

반갑습니다.

더불어민주당 북구강서구갑 국회의원 전재수입  
니다.

<금융소비자보호법을 통한 금융상품 불완전판  
매 대책과 입법과제> 토론회에 참석해 주신 여  
러분 반갑습니다.



또한 오늘 토론회를 준비해주신 소비자권익포럼 조운미 대표님,  
금융소비자네트워크 이성환 대표님, 한국소비자법학회 이병준 회  
장님, 소비자가 만드는 신문 조영행 대표님께 감사의 인사를 드  
립니다.

오늘 토론 주제인 금융상품의 ‘불완전판매’는 끊임없이 지적되  
어 온 문제입니다.

과거에는 텔레마케팅 등 보험사의 가입자 유치를 위한 과도한 영  
업행위에서 주로 발생했습니다. 하지만 최근에는 은행에서 보험  
상품을 판매하는 방카슈랑스의 불완전판매, 카드사의 리볼빙 끼  
워팔기, 투자위험성을 고지하지 않는 금융투자상품 등 여러 분야  
에서 금융소비자 피해를 야기하는 주된 원인이 되고 있습니다.

특히, 금융투자상품의 불완전판매는 지난해 사모펀드 환매중단  
사태와 투자열풍과 함께 위험성이 더욱 커지고 있습니다.

실제로 금감원에 따르면 지난해 금융투자업 민원이 사모펀드, 파생상품 피해로 인해 전년 대비 70%이상 증가한 것으로 나타났습니다. 금융소비자 피해와 금융시장의 신뢰를 떨어트리는 불완전 판매를 근절하기 위해 정부도 여러 대책을 추진하고 있습니다.

올해 시행된 금융소비자보호법은 금융상품에 대한 설명의무, 적합성의 원칙을 법제화함으로써 불완전판매를 방지를 위한 근본적인 대책이라고 평가받고 있습니다.

하지만 당초 논의되었던 징벌적 손해배상제도 등 소비자 보호에 핵심적인 내용은 빠져있다는 지적이 꾸준히 제기되고 있습니다.

또한 하위 규정의 미비, 불분명한 기준 등으로 일선 현장에서 혼란이 발생하고 있는 상황입니다. 이러한 점에서 오늘 토론회에서 법 시행 초기과정의 문제점과 대안에 대한 논의는 매우 시의적절하다고 생각합니다.

아무쪼록 오늘 토론회를 통해 금융시장의 불완전판매 근절을 위한 대책과 입법대안을 제시하는 유의미한 자리가 되기를 기대합니다. 저 또한 정무위원회 위원으로서 오늘 나온 고견들이 정책에 반영되어 금융소비자보호법이 실효성을 거둘 수 있도록 법 제정 이후의 후속조치도 꼼꼼히 챙기겠습니다.

이 자리에 참석하신 모든 분들의 건강과 행운을 기원합니다.  
감사합니다.

2021.4.13.

**더불어민주당 국회의원 전재수**





[ 발 제 1 ]

**금융소비자보호법상 금융상품 불완전판매  
방지 조항의 실효성**

윤민섭 선임연구위원

(금융소비자보호재단)

eandp@invedu.or.kr



# 금융상품 불완전판매 방지 조항의 실효성

(2021.04.13)

한국금융소비자보호재단  
금융소비자연구센터  
윤민섭 연구위원(eandp@hanmail.net)

## Table of Contents

1. 금융소비자보호법의 제정 및 시행
2. 금융소비자보호법의 주요 내용
3. 금융소비자보호법상 불완전판매 규제

## 1. 금융소비자보호법의 제정 및 시행

- ❖ 2020년 3월 24일 제정
  - ✓ 2011년 7월 최초 발의된 이후 약 8년만에 국회 통과
- ❖ 2021년 3월 25일 시행
  - ✓ 금융상품 자문업에 관한 규정은 2021년 9월 25일 시행
- ❖ 제정이유
  - ✓ 금융상품 불완전판매(설명의무 미이행, 과장 설명 등)로 인한 금융소비자 피해가 지속적으로 발생
  - ✓ 금융소비자보호가 은행법, 자본시장법 등 개별법률에 의하여 규율되면서 복잡해지는 금융환경에서 금융소비자보호에 한계가 존재
  - ✓ 이에 금융상품의 판매과정에 대해서 종합적으로 규율하고, 금융소비자호 보정책의 일관성을 위해 제정됨

3

## 2. 금융소비자보호법의 주요 내용

- ❖ 금융소비자보호법은 총 8개장 69개 조문으로 구성

1장.총칙(§ 1~ § 6)	금융 상품·전문금융소비자의정의(§ 2) 금융 상품의유형(§ 3)및금융회사등의업종(§ 4)구분
2장.기본권리·책무 (§ 7~ § 10)	금융 소비자의기본권,금융 소비자·국가·금융 상품판매업자등의책무
3장.등록요건(§ 11·12)	법상등록되지않은자의금융 상품판매·자문금지(§ 11) 상품별·업종별등록요건
4장.영업 행위준수사항 (§ 13~ § 28)	내부통제기준마련의무부과(§ 15) 금융 상품유형별영업 행위준수사항(§ 17~ § 23, 6大판매규제등) 업종별준수사항
5장.금융 소비자보호 (§ 29~ § 47)	금융 교육(§ 30·31)·금융 상품비교공시·소비자보호실태평가·사후구제내부 통제기준(§ 32) 분쟁조정제도(§ 33~ § 43,조정위원회구성·법원소송중지·조정이탈금지제도등) 손해배상책임(§ 44·45)·청약철회권(§ 46)·위법계약해지권(§ 47)
6장.감독및처분 (§ 48~ § 64)	판매제한명령제운영에관한사항(§ 49) 징벌 적과징금(§ 57~ § 64)부과기준및절차
7장.보칙(§ 65·66) 8장.벌칙(§ 67~ § 69)	업무위탁에관한사항,과태료,양벌규정등

4

## 2. 금융소비자보호법의 주요 내용

### ❖ 기능별 규제체계 – 동일기능 동일규제 원칙

- ✓ 금융상품을 특성에 따라 예금성 상품, 대출성 상품, 투자성 상품 및 보장성 상품으로 분류
  - 금융상품의 유형이 2개 이상의 유형에 속하는 경우 각 유형에 해당하는 것으로 간주, 예를 들어 변액보험은 펀드와 보험이 결합된 것으로 투자성 상품 및 보장성 상품에 해당
- ✓ 금융상품의 판매행위를 직접판매와 판매대리·중개로 구분
- ✓ 개별금융법상 규제차이가 있던 금융상품의 판매행위를 동일기능-동일규제 원칙에 따라 규율
- ✓ 예를 들어, 보험회사의 대출행위에 대해서 그동안 광고 등 영업행위 규제가 미흡했으나, 금융소비자보호법하에서는 은행과 동일하게 불공정영업행위 등이 금지됨
- ✓ 상품의 유형에 따라 판매원칙의 적용을 달리하고 있음

5

## 2. 금융소비자보호법의 주요 내용

### ❖ 6대 판매원칙의 확대 적용

- ✓ 기능별 규제체계를 기반으로 일부 상품에만 적용되었던 판매행위 제를 원칙적으로 모든 금융상품에 확대적용

적합성 원칙 (제17조)	상품 판매 시 소비자 재산상황, 투자 경험 등 고려하여 부적합한 상품을 권유해서는 아니 됨
적정성 원칙 (제18조)	소비자가 구매하려는 상품이 소비자의 재산상황 등에 비추어 부적정할 경우 그 사실을 소비자에 고지·확인
설명의무 (제19조)	상품 판매 시 상품의 중요사항을 설명하고 설명서 등 제공
불공정영업행위 금지 (제20조)	상품 판매 시 우월적 지위를 이용한 소비자 권익 침해 금지 *(예) 대출 관련 다른 금융상품 계약이나 담보 강요 등
부당권유 금지 (제21조)	상품 판매 시 소비자가 상품에 대해 오인할 수 있는 행위 금지 *(예) 사실과 다른 내용으로 설명, 객관적 근거없이 상품 비교 등
허위·과장 광고 금지 (제22조)	광고 시 필수적으로 포함해야 하는 사항 적시 및 허위·과장 광고의 금지

\* 출처 : 은행법 학회

	적합성	적정성	설명의무	불공정영업행위	부당권유	광고규제	청약철회	위법계약해지
일반 금융소비자	○	○	○	○	○	○	○	○
전문 금융소비자	X	X	X	○	○	○	X	○

\* 출처 : 은행법 학회

6

### 3. 금융소비자보호법상 불완전판매 규제

#### 1. 적합성 원칙 및 적정성 원칙

##### 가. 적합성 원칙(법 제17조)

- 금융상품판매업자 등은 고객정보등을 확인하여 **적합성 판단기준**에 적합하지 않다고 판단되는 계약 체결 권유 금지
- 적합성 판단기준

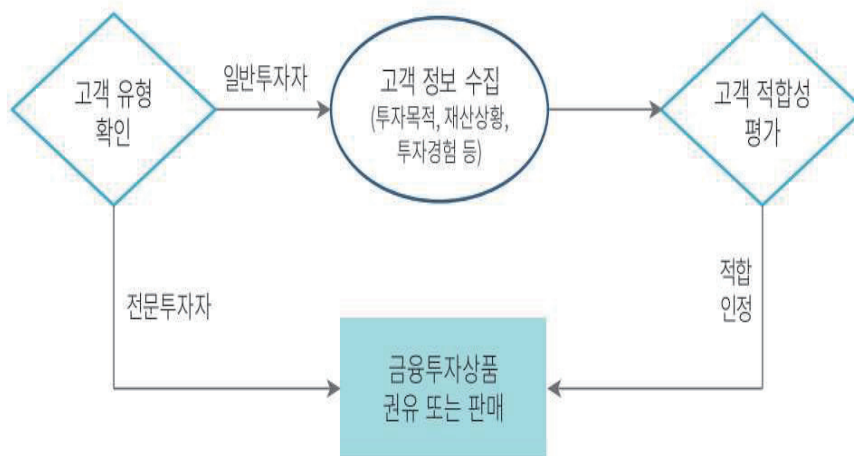
	투자성 상품 & 예금성 상품	보장성 상품	대출성 상품
적용대상	모든 투자성 상품 (P2P대출, 크라우드펀딩 등 제외) 운용실적에 따라 손실가능성 있는 예금성 상품	변액보험 등 실적배당형 상품	모든 상품
세부 확인사항 (법 17 ②, 영 11 ②~⑥, 영 [별표5])	<b>가. 거래목적</b> - 투자기간, 기대이익 및 손실 감수 수준 <b>나. 재산상황</b> - 개인 보유자산 및 연간 소득부채 - 법인등: 회계정보 <b>다. 상품 취득·처분 경험 및 기타 정보</b> - 상품 내용, 취득·처분의 목적 및 금액, 유사 금융 상품의 거래기간 및 거래빈도 - 해당 금융상품에 대한 이해도, 연령, 위험에 대한 태도	<b>가. 거래목적</b> - 보장기간, 보장위험, 기대이익, 손실 감수 수준 <b>나. 재산상황</b> - 개인 보유자산 및 연간 소득부채 - 법인등: 회계정보 <b>다. 상품 취득·처분 경험 및 기타 정보</b> - 상품 내용, 취득·처분의 목적 및 금액, 유사 금융 상품의 거래기간 및 거래빈도 - 해당 금융상품에 대한 이해도, 연령, 위험에 대한 태도	<b>가. 거래목적</b> - 대출용도 <b>나. 재산상황</b> - 개인 보유자산 및 연간 소득부채 - 법인등: 회계정보 <b>다. 기타</b> - 신용점수, 계약기간 동안의 변제계획, 해당 금융 상품에 대한 이해도, 연령

\* 출처 : 은행법 학회

7

### 3. 금융소비자보호법상 불완전판매 규제

- 금융회사의 고객 적합성 평가절차



\* 출처 : 자본시장연구원, 이성복(2020)

8

### 3. 금융소비자보호법상 불완전판매 규제

#### 나. 적정성 원칙(법 제18조)

- 금융소비자가 계약 체결하려는 금융상품이 금융소비자의 재산상황 등에 비추어 부적정한 경우 그 사실을 금융소비자에게 고지 및 확인 의무

조항	내용	비고
고객정보확인 의무 (제1항)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대상: 일반금융소비자</li> <li>• 상품 권유하지 않고 금융상품 판매 계약 체결시 체결 전 미리 면담, 질문 등을 통하여 고객 정보 파악</li> <li>• 시행령 제12조 제1항이 정하는 보장성/투자성/대출성 상품</li> </ul>	확인해야 할 고객정보는 금융상품의 유형별로 다르며, 파악해야 할 정보는 적합성 원칙의 같은 상품유형과 동일
부적정상품 통보의무 (제2항)	제1항의 정보를 고려하여 일반금융소비자에게 적정하지 아니하다고 판단되는 경우 그 사실을 알리고 서명, 기명날인, 녹취, 전자서명 등 방법으로 확인을 받아야 함	'적정성 판단기준'에 따라 적정성 여부 판단

\* 출처 : 은행법 학회

- 금융상품의 유형별로 파악해야 할 정보의 내용은 적합성 원칙과 동일

9

### 3. 금융소비자보호법상 불완전판매 규제

#### 다. 적합성 및 적정성 원칙 실효성 검토

- 기존 자본시장법에 따른 적합성 원칙은 투자성향에 대한 판단을 중심으로 단순 설문만으로 구성되어, 형식적으로 운영됨
  - ✓ 금융투자협회의 표준투자권유준칙에 따르면 적합성 판단은 1) 투자성향 점수화 방식, 2) 추출 방식, 3) 혼합방식, 4) 상담방식 등 4가지 방식을 제안하고 있음
- 금융소비자보호법은 금융소비자의 자산 정보 등 객관적 지표 뿐만 아니라 금융상품에 대한 이해도 등 **금융역량** 등과 같은 **주관적 지표**도 적합성 판단기준으로 포함
- 기존 방식대로 객관적 지표 중심으로 적합성 및 적정성 원칙을 운영하는 경우 형식적 절차로 전락할 우려 있음
- 금융소비자의 금융역량을 중심으로 한 주관적 지표 중심으로 판단기준 고도화 및 금융감독 당국의 수시 점검 필요
  - ✓ 미국 및 영국 등에서는 금융회사의 판단기준에 대한 적정성 검사 실시
  - ✓ 금소법상 금융역량조사를 정교화하고, 이를 판단기준에 반영하도록 할 필요가 있음

10

### 3. 금융소비자보호법상 불완전판매 규제

#### 2. 설명의무 (법 제19조)

##### 가. 유형별 설명대상

- 금융상품 권유시 또는 일반금융소비자가 설명요청시 중요사항 설명 의무
  - ✓ 일반금융소비자가 특정 사항의 설명만을 원한 경우 설명의무는 해당 사항으로 한정됨

설명사항의 주요 내용 (기존과 비교하여 주된 변경사항만 기재)	
보장성 상품	보험료 감액청구권, 고지의무·통지의무 위반시 해지 가능성
투자성 상품	대통령령으로 정하는 투자성 상품의 경우 <b>금융상품직접판매업자가 정하는 위험등급</b> * <b>위험등급 산정기준</b> : 금융상품의 가치변동 위험, 금융상품의 신용등급 및 발행한 자의 신용위험, 구조 및 원금손실 범위, 환매 용이성 등을 고려하여 객관적으로 평가하고, 금융상품의 발행인으로부터 위험등급을 확인받아야 함(영 제13조, 감독규정 제9조)
예금성 상품	이자/수익 지급제한사유, 계약 해지시 불이익
대출성 상품	금리 및 변동 여부, 중도상환수수료, 저당권 등 담보권 설정에 관한 사항, 담보권 실행사유 및 담보권 실행에 따른 담보목적물의 소유권 상실 등 권리변동에 관한 사항
공통	연계·제휴서비스등의 내용, 이행책임, 제공기간 등 중요사항 청약철회권의 기한·행사방법·효과에 관한 사항 위법계약해지(요구)권 행사에 관한 사항 민원처리 및 분쟁조정 절차, 예금자보호법에 따른 보호여부(대출성 상품은 제외)

\* 출처: 은행법 학회

11

### 3. 금융소비자보호법상 불완전판매 규제

#### 나. 설명서 제공의무 및 확인의무

- 금융상품판매업자등은 설명서등 작성 및 제공의무 부담
- 설명서 등의 작성방법 및 필수 기재사항

설명서 작성방법 및 필수적 기재사항	
설명서 작성 원칙	1. 금융상품직접판매업자가 작성할 것 2. 일반금융소비자가 쉽게 이해할 수 있도록 알기 쉬운 용어를 사용할 것 3. 일반금융소비자의 이익에 중요한 영향을 줄 수 있는 사항으로서 일반금융소비자가 선택해야하는 항목의 경우 항목들 간의 비교가 쉽도록 관련 정보를 제공할 것 4. 중요한 내용은 부호, 색채, 굵고 큰 글자 등으로 명확하게 표시하여 알아보기 쉽게 작성할 것 5. 일반금융소비자가 해당 금융상품에서 얻는 편익 및 그 편익을 얻는데 필요한 요건을 함께 알 수 있도록 할 것 6. 인용한 자료의 출처
설명서 포함 사항	1. 설명 사항 2. 설명을 한 내용과 설명서의 내용이 동일하다는 사실 및 그 사실을 확인하는 서명(임직원 등 설명을 직접 수행한 사람의 서명). 단, 예금성 상품·대출성 상품, 전자금융거래 방식은 서명 생략 가능
핵심설명서(요약서) 포함 사항	1. 일반금융소비자의 계약 체결여부 판단에 중요한 영향을 줄 수 있는 사항 2. 일반금융소비자의 권익 보호에 중요한 사항 *감독규정에서 정하는 바에 따라 그림·도표와 함께 간결하게 기술하여야 함

\* 출처: 은행법 학회

- 설명한 이후 서명, 기명날인, 녹취, 전자적 방식 등으로 확인해야함

12



### 3. 금융소비자보호법상 불완전판매 규제

#### 다. 설명의무의 실효성 검토

- 설명의무 위반시 입증책임 전환
- 금융상품판매업자등이 설명의무를 위반한 경우 고의 및 과실이 없음에 대해서 입증책임 부담
  - ✓ 설명의무위반에 대한 손해액 추정은 자본시장법상 금융투자상품에만 해당
  - ✓ 설명의무위반은 법률을 위반한 것으로 경과실이라도 손해배상책임을 부담하나, 판매대리중개업자의 설명의무위반이 있는 경우 직판업자가 제45조에 따라 책임을 면제받을 수 있음

#### 금융소비자보호법 제44조(손해배상책임)

② 금융상품판매업자등이 제19조를 위반하여 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우에는 그 손해를 배상할 책임을 진다. 다만, 그 금융상품판매업자등이 고의 및 과실이 없음을 입증한 경우에는 그러하지 아니하다.

#### 자본시장법 제48조(손해배상책임)

- ① 금융투자업자는 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제19조 제1항 또는 제3항을 위반한 경우 이로 인하여 발생한 일반투자자의 손해를 배상할 책임이 있다.
- ② **금융투자상품**의 취득으로 인하여 일반투자자가 지급하였거나 지급하여야 할 금전등의 총액에서 그 금융투자상품의 처분, 그 밖의 방법으로 그 일반투자자가 회수하였거나 회수할 수 있는 금전등의 총액을 뺀 금액은 제1항에 따른 **손해액으로 추정한다.**

13

### 3. 금융소비자보호법상 불완전판매 규제

- 그러나, 위법계약해지권 행사이외의 경우 금융소비자는 설명의무 위반 사실을 입증하여야 하며, 손해배상추정규정이 없어 손해인과관계는 입증해야함
  - ✓ 법 제44조제2항은 **“위반하여 손해를 발생시킨 경우에 손해배상책임을 진다”**라고 규정하고 있음

- 손해배상추정규정이 없는 경우

[대법원 2004. 10. 28. 선고 2002다45185 판결] “의료행위는 고도의 전문적 지식을 필요로 하는 분야로서 전문가가 아닌 일반인으로서의 의사의 의료행위의 과정에 주의의무 위반이 있는지의 여부나 그 주의의무 위반과 손해발생 사이에 인과관계가 있는지 여부를 밝혀내기가 극히 어려운 특수성이 있으므로 수술 도중 환자에게 사망의 원인이 된 증상이 발생한 경우 그 증상 발생에 관하여 의료상의 과실 이외의 다른 원인이 있다고 보기 어려운 간접사실들을 입증함으로써 그와 같은 증상이 의료상의 과실에 기한 것이라고 추정하는 것도 가능하다고 하겠으나, 그 경우에도 의사의 과실로 인한 결과발생을 추정할 수 있을 정도의 개연성이 담보되지 않는 사정들을 가지고 막연하게 중한 결과에서 **의사의 과실과 인과관계를 추정함으로써 결과적으로 의사에게 무과실의 입증책임을 지우는 것까지 허용되는 것은 아니다.**”

14

### 3. 금융소비자보호법상 불완전판매 규제

- 또한 자료요구권의 경우 분쟁조정 및 소송의 목적으로만 행사가능하며, 계속적 계약이 아닌 금융상품 등의 경우 위법계약해지권 대상도 아니기 때문에 금융소비자가 설명의무위반을 입증하는 것에 한계가 있음
- 따라서 금융회사로 하여금 금융소비자에게 제공할 수 있는 자료의 목록을 공시하고, 특히 계약체결 관련 자료에 대해서 금융소비자가 요청한 자료를 제공하도록 할 필요가 있음
  - ✓ 현재 공공기관 등이 정보공개 목록을 공시하고 있는 제도를 참고할 수 있음
  - ✓ 다만, 기 제공한 자료에 대해서 반복적으로 요구하는 경우 업무에 지장을 초래할 가능성이 있어, 횟수 제한 등 적절한 거부기준 마련 필요

15

### 3. 금융소비자보호법상 불완전판매 규제

#### 3. 불공정영업행위 금지 (법 제20조)

##### 가. 불공정영업행위 금지 주요 내용

조항	내용	비고
구속성판매행위 (제1호)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대상 금융상품 : 대출성상품*, 그 밖에 대통령령으로 정하는 금융상품**(이하 총칭하여 "대출성상품 등")</li> <li>• 행위 : 금융소비자의 의사에 반하여 다른 금융상품의 계약체결을 강요</li> </ul>	<p>* 대출, 신용카드·시설대여·연불판매·할부금융 및 이와 유사한 것으로서 대통령령으로 정하는 금융상품</p> <p>** 금융소비자에 대한 금전제공 성격의 거래로서 금융위원회가 정하여 고시하는 금융상품(구체적인 고시 규정 없음)</p>
담보 등 요구 (제2호)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대상 금융상품 : 대출성상품 등</li> <li>• 행위 : 부당하게 담보를 요구하거나 보증을 요구</li> </ul>	
업무관련 편익 요구 등(제3호)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대상 금융상품 : 제한 없음</li> <li>• 행위 : 금융상품판매업자등 또는 그 임직원이 업무와 관련하여 편익을 요구하거나 제공받는 행위</li> </ul>	

\* 출처 : 은행법 학회

16

### 3. 금융소비자보호법상 불완전판매 규제

조항	내용	비고
① 거래강요 ( <b>금소법 제15조 제4항 제1호</b> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>대상 금융상품 : 대출성상품 등</li> <li>행위 : (i) 제3자의 명의를 사용하거나 다른 기관과 계약을 체결하는 방법을 통해 다른 금융상품에 관한 계약을 체결하도록 강요, (ii) 중소기업인 금융소비자의 대표자 또는 관계인에 다른 금융상품의 계약체결을 강요, (iii) 대출성상품에 관한 계약을 체결하고 금전을 제공한 날 전후 각각 1개월 내에 다른 금융상품에 관한 계약을 체결(구속성 판매 간주행위)</li> </ul>	
② 담보·보증 강요 ( <b>금소법 제15조 제4항 제2호</b> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>대상 금융상품 : 제한 없음</li> <li>행위 : (i) 정당한 사유없이 포괄근담보 또는 포괄근보증을 요구, (ii) 통상적인 담보를 취득하였거나 기금에서 채무보증을 한 경우에도 정당한 사유없이 추가적으로 담보 또는 보증을 요구하는 행위</li> </ul>	
③ 기타 불공정영업행위 ( <b>금소법 제15조 제4항 제3호</b> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>대상 금융상품 : 제한 없음</li> <li>행위 : 계약의 변경·해지를 이유로 금융소비자에 수수료 등 금전의 지급을 부당하게 요구</li> <li>행위 : 정당한 사유 없이 금융상품에 관한 계약의 체결·해지 또는 계약에 따른 금융상품의 이용을 제한하는 행위</li> </ul>	

\* 출처 : 은행법 학회(발표자 수정)

17

### 3. 금융소비자보호법상 불완전판매 규제

#### 나. 불공정영업행위 금지 규제 검토

- 구속성 계약의 대상범위를 펀드 및 보험 등으로 확대한 것은 긍정적으로 평가할 수 있음
  - ✓ 금융소비자의 선택권을 제한하는 것으로 볼 여지도 있지만, 제조와 판매가 분리되고 있는 현 상황에서는 선택권을 제한하는 것으로 보기 어려운 측면이 있음
- 시행령(안)에 포함되어 있었던 위법사실 통보 의무가 삭제된 것은 금융소비자보호 측면에 있어서 아쉬운 점임
  - ✓ 내부통제기준 또는 금융소비자보호기준에 위법사실 통보에 관한 내용을 금융회사가 포함할 수는 있지만, 법률에서 명시하고 있지 않은 이상 해당 내용을 포함할 금융회사는 거의 없을 것으로 예상됨
  - ✓ 다만 실무적인 관점에서 금융감독원의 검사 및 조사시 조치사항으로 위법사실을 금융소비자에게 통보하도록 하는 방안을 고려할 수 있음

18

### 3. 금융소비자보호법상 불완전판매 규제

#### 4. 부당권유 금지(법 제21조)

##### 가. 부당권유 금지 주요 내용

조항	내용	비고
단정적 판단 제공 (제1호)	<ul style="list-style-type: none"> <li>불확실한 사항에 대하여 단정적 판단을 제공하거나 확실하다고 오인하게 할 소지가 있는 내용을 알리는 행위</li> </ul>	* 투자자의 합리적인 투자판단 또는 해당 금융투자상품의 가치에 영향을 미칠 수 있는 사항 중 객관적으로 진위가 분명히 판명될 수 없는 사항에 대하여 진위를 명확히 판단해주거나 투자자에게 그 진위가 명확하다고 잘못 생각하게 할 가능성이 있는 내용을 알리는 행위(대법원 2018.9.28. 선고 2015다69853 판결)*
허위고지 (제2호)	<ul style="list-style-type: none"> <li>금융상품의 내용을 사실과 다르게 알리는 행위</li> </ul>	
중요사항 불고지 (제3호)	<ul style="list-style-type: none"> <li>금융상품의 가치에 중대한 영향을 미치는 사항을 미리 알고 있으면서 금융소비자에게 알리지 아니하는 행위</li> </ul>	증권회사의 불건전영업행위로 규정되어 있던 내용을 부당권유행위 유형으로 구성

\* 출처 : 은행법 학회

19

### 3. 금융소비자보호법상 불완전판매 규제

조항	내용	비고
비교광고 (제4호)	<ul style="list-style-type: none"> <li>금융상품 내용의 일부에 대하여 비교대상 및 기준을 밝히지 아니하거나 객관적인 근거 없이 다른 금융상품과 비교하여 해당 금융상품이 우수하거나 유리하다고 알리는 행위</li> </ul>	기준에 광고와 관련된 규정을 부당권유행위 유형으로 구성
보장성상품 (제5호)	<ul style="list-style-type: none"> <li>금융소비자가 보장성 상품 계약의 중요한 사항을 금융상품직접판매업자에게 알리는 것을 방해하거나 알리지 아니할 것을 권유하는 행위</li> <li>금융소비자가 보장성 상품 계약의 중요한 사항을 부실하게 금융상품직접판매업자에게 알릴 것을 권유하는 행위</li> </ul>	규제신설
투자성상품 (제6호)	<ul style="list-style-type: none"> <li>금융소비자로부터 계약의 체결권유를 해줄 것을 요청받지 않고 방문·전화 등 실시간 대화의 방법을 이용하는 행위</li> <li>금융소비자가 거부 취지의 의사표시를 하였는데도 계약체결 권유를 계속하는 행위</li> </ul>	

\* 출처 : 은행법 학회

20

### 3. 금융소비자보호법상 불완전판매 규제

조항	내용	비고
<b>직무교육 의무</b> (숙 제16조 제3항 제1호)	<ul style="list-style-type: none"> <li>내부통제기준에 따른 직무수행교육을 받지 않은 자로 하여금 계약체결 권유와 관련된 업무를 하게 하는 행위</li> </ul>	규제신설
<b>정보조작 유도 등</b> (숙 제16조 제3항 제2호)	<ul style="list-style-type: none"> <li>법 제17조(적합성 원칙) 제2항 또는 법 제18조(적정성 원칙) 제1항에 따라 확인해야 하는 일반금융소비자의 정보를 일반금융소비자가 조작하도록 유도하거나 조작하여 권유하는 행위</li> </ul>	규제신설
<b>연계상품 권유</b> (숙 제16조 제3항 제3호)	<ul style="list-style-type: none"> <li>투자성 상품에 대한 계약체결을 권유하면서 다른 대출성 상품을 안내하거나 관련 정보를 제공하는 행위</li> </ul>	규제신설
<b>기타 부당권유행위</b> (감독규정 제15조 제4항)	<ul style="list-style-type: none"> <li>투자성 상품의 가치에 중대한 영향을 미치는 사항을 알면서 그 사실을 금융소비자에 알리지 않고 그 금융상품의 매수 또는 매도를 권유하는 행위</li> <li>법 제17조를 적용받지 않고 권유하기 위해 일반금융소비자로부터 계약 체결의 권유를 원하지 않는다는 의사를 서면 등으로 받는 행위 등</li> </ul>	

\* 출처 : 은행법 학회(발표자 수정)

21

### 3. 금융소비자보호법상 불완전판매 규제

#### 나. 부당권유 금지 규제 검토

- 시행령(안)에서는 상품숙지의무로 규정되어 있던 사항이 직무교육의무으로 대체되었음
- 상품숙지의무의 정의, 숙지여부 확인 방법 등이 추상적인 측면이 있어, 직무교육의무로 대체된 것은 이해할 수 있으나, 직무교육을 받았다고 하여 판매 금융상품에 대해서 숙지하고 있다고 간주하기는 어려운 측면이 있음
- 판매직원의 숙지정도 또는 숙련도를 높이기 위해서는 직무교육의 내용 및 체계 등 중요함
  - ✓ 예를 들어, 직무교육을 받은 후 평가를 실시하고, 주기적인 보수교육 실시하는 등 체계화 필요

\* 출처 : 은행법 학회(발표자 수정)

22

### 3. 금융소비자보호법상 불완전판매 규제

#### 5. 자료 요구권(법 제28조)

##### 가. 자료요구권 주요 내용

- 금융소비자보호법에서 신설되는 권리로서 법 제28조는 자료의 기록 및 유지 등에 관해서 규정하면서, 금융소비자의 자료요구권 신설

조항	내용	비고
자료요구 요건 (법 제28조제3항)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 분쟁조정 또는 소송 수행 등 권리구제를 위한 목적</li> <li>• 자료의 열람(사본의 제공 또는 청취 포함)</li> </ul>	규제 신설
가능 기간 (영 제26조제2항)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자료보관기간인 10년(내부통제기준 등 경영관련 자료 등은 5년) 또는 위험보장기간, 미체결시 3개월</li> </ul>	
자료요구 방법 (영 제26조제3항)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 열람목적, 범위 및 방법 등에 관한 사항이 포함된 열람요구서 제출</li> </ul>	

23

### 3. 금융소비자보호법상 불완전판매 규제

조항	내용	비고
자료요구 대상 자료 (영 제26조제1항)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 계약체결에 관한 자료</li> <li>2. 계약의 이행에 관한 자료</li> <li>3. 금융상품등에 관한 광고 자료</li> <li>4. 금융소비자의 권리행사에 관한 다음 각 목의 자료 <ul style="list-style-type: none"> <li>가. 법 제28조제4항 후단 및 제5항에 따른 금융소비자의 자료 열람 연기·제한 및 거절에 관한 자료</li> <li>나. 법 제46조에 따른 청약의 철회에 관한 자료</li> <li>다. 법 제47조에 따른 위법계약의 해지에 관한 자료</li> </ul> </li> <li>5. 내부통제기준의 제정 및 운영 등에 관한 자료</li> <li>6. 업무 위탁에 관한 자료</li> </ol>	규제 신설
거절사유 (법 제28조제5항 및 영 제26조제6항)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 법령에 따라 열람을 제한하거나 거절할 수 있는 경우</li> <li>2. 다른 사람의 생명·신체를 해칠 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우</li> <li>3. 「부정경쟁방지 및 영업비밀보호에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 영업비밀을 현저히 침해할 우려가 있는 경우</li> <li>4. 개인정보의 공개로 인해 사생활의 비밀 또는 자유를 부당하게 침해할 우려가 있는 경우</li> <li>5. 열람하려는 자료가 열람목적과 관련이 없다는 사실이 명백한 경우</li> </ol>	

24

### 3. 금융소비자보호법상 불완전판매 규제

#### 나. 자료요구권 실효성 검토

- 행사기간과 관련하여 금융회사가 자료를 보관하는 기간이 도과하면 자료삭제를 이유로 열람이 제한됨
  - ✓ 문제는 현재 시행령 제24조제2항은 보장성 상품 중 위험보장기간이 10년을 초과하는 경우 계약에 관한 자료를 위험보장기간 동안만 유지관리하도록 하고 있어, 위험보장경과 즉시 관련 자료 삭제 가능
  - ✓ 위험보장기간 경과 후 분쟁 등이 발생한 경우 소비자가 자료를 열람할 수 있는가라는 문제가 발생함
- 분쟁 및 소송으로 한정되어 있음
  - ✓ 위법계약해지권 행사를 위해서는 금융소비자는 금융상품판매업자등의 위법행위를 입증해야하기 때문에
  - ✓ 이를 위해서는 분쟁조정신청 및 소송 이전단계에서도 관련 자료를 열람할 필요가 있음

25

### 3. 금융소비자보호법상 불완전판매 규제

#### 6. 위법계약해지권(법 제47조)

##### 가. 위법계약해지권 주요 내용

- 계약체결과정에서 위법한 사유가 있는 경우 금융소비자의 손해여부와 관계없이 계약을 해지할 수 있는 권리

조항	내용	비고
위법계약 해지요건 (법 제47조제1항 및 영 제38조제1항, 감독규정 제31조제1항)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 법률의 위반 : 적합성원칙(제17조), 적정성원칙(제18조), 설명의무(제19조), 불공정거래행위(제20조), 부당권유행위(제21조)를 위반한 경우</li> <li>• 금융상품의 종류 : 계속적 계약형태인 금융상품(계약의 형태가 지속적일 것, 기간 종료전 해지시 위약금 등 재산상 불이익이 있을 것)</li> </ul>	규제 신설
위법계약 해지 거절 사유 (영 제38조제4항)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 위반사실에 대한 근거를 제시하지 않거나 거짓으로 제시한 경우</li> <li>2. 계약 체결 당시에는 위반사항이 없었으나 금융소비자가 계약 체결 이후의 사정변경에 따라 위반사항을 주장하는 경우</li> <li>3. 금융소비자의 동의를 받아 위반사항을 시정한 경우</li> </ol>	
행사기간 (영 제38조제2항)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 금융소비자가 계약 체결에 대한 위반사항을 안 날부터 1년 이내의 기간을 말한다. 이 경우 해당 기간은 계약체결일부터 5년 이내의 범위</li> </ul>	

26

### 3. 금융소비자보호법상 불완전판매 규제

#### 나. 위법계약해지권 검토

- 계약체결이후 5년이내에 위법사실을 안날로부터 1년이내에 위법계약해지권 행사가능
- 만약 위법사실이 5년이 경과한 후 인지되었다면, 금융소비자는 위법계약해지권을 행사할 수 없음
  - ✓ 위법사실의 인지시점 관련하여 금융감독원의 조사 등으로 위법사실이 발견된 경우 제재시점, 제1심 종결시 또는 언론보도 중 어떤 것을 기준으로 할 지 명확하지 않음
  - ❖ 도이치뱅크 사건의 경우 손해배상 시효의 기산점을 민사소송 1심이 있었던 시점을 기산점으로 하였음(대법원 2016. 3. 24. 선고 2013다2740 판결)
- 대출성 상품을 제외하고는 계약해지로 인한 위약금 등이 발생하지 않기 때문에 현행 실무에서는 문제되지 않을 것으로 볼 수 있음. 그러나 보장성 상품의 경우 위약금이 명시되어 있지 않더라도 초반에 사업비로 공제되는 금액이 위약금적인 요소로 작용할 가능성이 있음

27

## Q & A

2021

28



[발 제2]

**금융상품 불완전판매 방지 조항의 실효성  
제고를 위한 입법과제**

한창희 교수

(국민대학교 법학과 명예교수)

chgm@kookmin.ac.kr



제27차 소비자권익포럼 (2021.04.13)

## 금융상품의 불완전판매 방지 조항의 실효성 제고를 위한 입법과제

한창희 (국민대학교 법학과 명예교수)

### 금융소비자보호법의 시행과 불완전판매 방지

- ❖ 금융회사의 금융정보제공의무의 근거 : 협상력과 정보력의 불균형
- ❖ 금융회사의 금융정보제공의무의 목적 : 불완전판매의 방지
- ☞ 설명의무와 적합성원칙의 검토와 입법과제 제시
- ☞ 금융분쟁제도와 금융감독체계의 입법과제 제시

## 유럽 연합 · 일본의 불완전판매 방지 조항

표1. 유럽연합의 불완전판매 방지 조항

상품유형	법규
금융투자상품	2004년 MiFID I 디렉티브, 2014년 MiFID II
집단투자업	2009년 UCITS 디렉티브
투자펀드	2011년의 투자펀드에 관한 AIFM 디렉티브
은행상품	2008년의 소비자신용 디렉티브, 2014년의 담보부신용 디렉티브
보험상품	2002년 보험중개디렉티브, 2016년 보험모집디렉티브
퇴직연금	2016년 IORP II 디렉티브
개인연금	2019년의 범유럽 개인연금상품(PEPPs)초안
크라우드펀딩	2018년의 크라우드펀딩 령규레이션 초안

표2. 일본의 불완전판매 방지 조항

업권	법규
소비자	2000년 소비자계약법 제4조 제1항 1·2호, 제2항
금융투자상품	2002년 금융상품거래법 제40조 1호
금융상품 일반	금융상품판매법 제4조 제2항
보험상품	보험업법 제294조, 제294조의 2, 제300조, 보험업법감독지침
은행상품	은행법 제12-1(i)

## 설명 의무

### ◆ 유럽연합의 설명 의무

#### ▶ 업권 별 정보제공의무에 관한 규정

업권	설명서
소비자신용 (200유로와 7만5천 유로 사이의 동산 또는 서비스를 구입)	표준유럽신용설명서
증권의 공개매수	사업설명서와 요약사업설명서
양도가능증권상 집단투자업	핵심투자자설명서(KIID)
보험기반투자상품	핵심설명서(KID: key information documents) : 3페이지 이내

## 설명 의무

### ◆ 유럽연합의 설명 의무

#### ▶ 금융투자업

- 핵심설명서: 대체상품의 비교가능성을 개선할 수 있도록 용이하게 접근 가능하고, 이해 가능하며, 비교가능한 정보를 투자자에게 제공하는 것
- 2019년 범유럽 개인연금상품 레규레이션 초안: 독자적인 핵심설명서 도입
- 2018년 크라우드펀딩 레규레이션 초안

#### ▶ 기타 은행업, 보험업

소비자신용 디렉티브	표준유럽소비자설명
담보부신용 디렉티브	준유럽 설명서
2016년의 보험모집 디렉티브	제20조 제4항-제7항: 부보되는 사항, 부보되지 아니하는 사항, 보장제한, 보험기간 등을 포함

## 설명 의무

### ◆ 일본 보험상품의 설명 의무

#### ▶ 금융상품판매법상 설명의무

##### < 개관 >

- 소비자계약법 제4조 제1항 1·2호, 제2항 : 부실고지 등 취소
- 2020년 민법 채권편에서 정형약관
- 2001년 금융상품판매법

제3조	설명 의무
제4조	단정적 판단의 제공 금지
제5조	설명 의무 위반·단정적 판단 제공 금지 의무 위반 시 손해배상 책임
제6조	설명 의무 위반·단정적 판단 제공 금지 의무 위반 시 손해액의 추정
제8조	권유의 적정의 확보
제9조	권유 방침의 책정

## 설명 의무

### ◆ 일본 보험상품의 설명 의무

#### ▶ 보험업법상 보험자의 정보제공의무

##### < 개관 >

- 2013년 6월 7일의 '보험상품·서비스의 제공 등의 바람직한 모습에 관한 보험위킹그룹: '새로운 보험상품·서비스와 모집률에 관한 바람직한 모습에 대한 제언'
- 보험업법 제294-2조

**계약개요:** 고객이 보험상품의 내용을 이해하기 위하여 필요한 정보

**주의환기정보:** 고객에 대하여 주의를 환기하는 정보

계약 개요	당해 정보가 '계약개요'인 것
	상품의 구조
	보장(보상)의 내용
	부가되는 주된 특약과 그 개요
	보험기간
	인수조건(보험금액 등)
	보험료에 관한 사항
	보험료지급에 관한 사항(보험료납입방법, 보험료납입기간)
	배당금에 관한 사항(배당금의 유무, 배당방법, 배당액의 결정방법)
	해약환급금 등의 유무와 이에 관한 사항

## 설명 의무

### ◆ 일본 보험상품의 설명 의무

주의 환기 정보	당해 정보가 '주의환기정보'인 것
	cooling-off(보험업법 제309조 제1항에서 규정하는 보험계약의 청약과 철회 등)
	고지의무의 내용
	책임개시시기
	지급사유에 해당하지 아니하는 경우와 면책사유 보험금을 지급하지 아니하는 경우의 주요한 것
	보험료 납입유예기간, 계약의 실효, 부활 등
	해약과 해약반환금의 유무
	절차실시기본계약의 상대방이 되는 ADR기관
	보상충복에 관한 다음과 같은 사항
	특히 법령 등에서 주의 환기하는 것으로 하고 있는 사항

## 설명 의무

### ◆ 금소법의 개선 방안

- 핵심설명서의 양 제한 : A4 3페이지 이내(유럽연합참조)
- 개인연금, 크라우드펀딩 등 별도의 설명서 규정(유럽연합참조)
- 설명서와 핵심설명서에 피드백을 통한 지속적인 업데이트

## 적합성 원칙

### ◆ 유럽연합의 적합성 원칙: 금융상품의 유형별 정보 파악 내용

#### <보장성상품>

유럽연합의 보험업에 대한 수요와 필요분석

- 2016년의 보험모집디렉티브·범유럽개인연금레규레이션: 적합성원칙에 해당하는 수요와 필요분석 도입
- 보험기반투자상품: 수요와 필요분석 + (1) 특수한 유형의 상품 서비스에 관한 금융소비자의 지식과 경험, (2) 금융상 지위(손해부담능력을 포함), (3) 투자목적(위험감수 포함)에 관한 정보의 취득

## 적합성 원칙

### ◆ 유럽연합의 적합성 원칙: 금융상품의 유형별 정보 파악 내용

#### <투자성상품>

적합성원칙에 관한 금융투자상품상의 MiFID유사의 정보파악(Know-Your-Customer requirements)요건

- 2014년 제정의 MiFID II에서 상세히 업데이트하여 규정
- 유럽증권시장청: MiFID II상의 지속가능성 위험과 요인의 통합에 대한 2018년 12월 19일자 자문보고서에서 ESG 요구

#### <대출성상품>

유럽연합의 은행업에서 지원의무와 책임대부요건

- 은행업 분야에서는 2가지 지원의무와 책임대부의무
- 지원의무: 신용이 (1) 소비자의 필요 그리고 (2) 소비자의 금융상 지위에 적정한가 여부
- 책임대부요건: 소비자의 신용양호(creditworthiness)를 평가할 것을 요구

## 적합성 원칙

### ◆ 일본 상품에 관한 적합성 원칙

- 2013년 6월 7일의 '보험상품·서비스의 제공 등의 바람직한 모습에 관한 보험위킹그룹'의 '새로운 보험상품·서비스와 모집률에 관한 바람직한 모습에 대한 제언':
- 2016년 보험업법 제294조의 2과 보험업법 감독지침 : 의향 파악 확인 의무 인정

의향파악· 확인 방법	제1보험(생명보험)· 제3보험(질병보험·상해보험)	어떠한 분야의 보험상품을 원하는가
		저축부문을 필요로 하는가
		보장기간, 보험료, 보험금액에 관한 범위의 희망, 우선하는 사항이 있는 경우 그 뜻
	제2보험(손해보험)	어떠한 분야의 보험상품을 원하는가(자동차보험, 화재보험 등의 보험의 종류)
		고객이 구하는 주요한 보상내용
		보상기간, 보험료, 보험금액의 범위에 관한 희망, 우선하는 사항이 있는 경우에는 그 뜻



## 적합성 원칙

### ◆ 금소법의 개선 방안

- 파악정보내용과 적합성판단기준에 대한 피드백을 통한 지속적인 업데이트
- 금융소비자보호법 시행령 제11조 제1항 1목에 따라 생명보험이나 손해보험과 같은 순수보장성보험의 적합성원칙면제의 시정필요
- 고령자에 대한 모집·판매절차확립
- 금융투자상품의 적합성파악정보에 ESG 포함

## 기록보관 관리 의무

### ◆ 유럽연합의 기록보관 관리 의무

2013년의 MiFID II와 2016년의 보험모집데렉티브: 적합성평가의 기록보관의무인정

기록내용	회사가 일반금융소비자에게 이에 대하여 경고하였는가 여부
	일반금융소비자가 경고에도 불구하고 구입절차를 진행할 것을 요청하였는가 여부
	래의 진행에 대한 일반금융소비자의 요청을 승낙하였는가 여부

## 기록보관 관리 의무

### ◆ 일본 보험상품의 보험모집인의 체제정비의무

보험업법 제294조의 3에 따라 개정보험업법감독지침 Ⅱ-4-2-9: 험모집인의 체제정비의무에 대하여 규정

체제정비의무	보험모집인의 법령준수, 교육, 숙지의무
	고객정보관리
	모집관련종사자의 유의점

## 기록보관 관리 의무

### ◆ 금소법의 개선 방안

- 판매프로세스 전반에 대한 녹화의무화시행
- 모집관련서류의 보관관리체계정비

## 금융분쟁조정제도의 정비

### ◆ 금융분쟁조정제도의 개편의 필요성

#### ▶ 금융분쟁조정제도의 장점

- 저비용-소송비 변호사선임비용과 분쟁의 장기화를 방지하여 부대비용절감
- 신속성, 유연성-절차의 간소화로 인한 신속성, 엄격한 증거법으로부터 자유로움

#### ▶ 금융분쟁조정제도의 정비방안

- 연간 8만건의 자율분쟁조정 프로세스의 법제화
- 금융분쟁조정위원회의 조정결정의 활성화
- 집단분쟁조정제도 도입(소비자기본법 68조)
- 분쟁조정결정의 편면적 구속력 인정

## 금융소비자보호원의 설립

#### ▶ 금융분쟁조정제도의 장점

- 쌍봉형제도: 건전성감독기구와 금융소비자보호기구의 병립
- 2000년 이후: 네덜란드, 미국, 영국-쌍봉형으로 전환

#### ▶ 쌍봉형제도의 장점

- 동일한 규제목적에 따른 일관된 감독이 가능
- 통합형에서는 시스템위험을 초래할 위험이 존재
- 통합형에서는 건전성 감독에 사용되는 전략이 영업행위감독에 사용될 경우 금융소비자보호를 저해할 가능성

#### ▶ 금융소비자보호원의 설립 필요성

- 금소법의 제정과 함께 금융소비자보호를 전담하는 독립적인 감독기구의 설립이 요청됨



감사합니다

# 실효성 제고를 위한 입법과제

한창희 교수 (국민대학교 법학과 명예교수)

## I. 금융소비자보호법의 시행과 불완전판매방지

금융회사의 금융상품 또는 서비스에 대한 정보제공의무의 근거는 협상력과 정보력의 불균형이고, 이로 인한 불완전판매의 방지이다. 지난 3월 25일부터 시행되고 있는 금융소비자보호법은 금융상품판매업자 등의 영업행위 일반원칙과 그 준수사항을 규정하고 있고, 그 주요목적은 금융상품의 불완전판매의 방지이다.

금융소비자보호법상 국가는 금융소비자정책에 관한 종합계획을 수립하고, 금융소비자의 권익보호에 노력할 의무를 지우고 있다. 동법상 금융위원회는 금융소비자의 권익 보호와 금융상품판매업등의 건전한 시장질서 구축을 위하여 금융소비자정책을 수립하여야 하고, 금융소비자의 권익 증진, 건전한 금융생활 지원 및 금융소비자의 금융역량 향상을 위하여 노력하여야 한다(금소법 제29조).

이 글은 금융소비자보호법상의 불완전판매조항의 현황을 검토한 후 입법과제를 제시하고, 불완전판매후 사후적 구제로서 금융분쟁조정제도의 개선사항을 검토하며, 그 실효성제고를 위한 금융감독체계의 개편방안을 제안하는 것을 내용으로 한다.

## II. 유럽연합·일본의 불완전판매방지조항

금소법상 판매자는 권유시 또는 일반금융소비자가 요청하는 경우에는 원칙상 설명서를 작성하고, 설명서내용을 파악하기 힘든 어려움을 해소하기 위하여 설명 맨앞에 중요사항을 요약한 핵심설명서를 두도록 한다.

### 1. 유럽연합의 불완전판매방지조항

유럽연합의 불완전판매방지법규는 금융투자상품에 관한 2004년 MiFID (금융시장 증권디렉티브) I 디렉티브, 2014년 MiFID II, 양도가능증권상 집단투자업에 관한 2009년 UCITS 디렉티브, 2011년의 투자펀드에 관한 AIFM 디렉티브 2008년의 소비자신용 디렉티브, 2014년의 담보부신용 디렉티브, 2002년 보험중개디렉티브,

2016년 보험모집디렉티브, 퇴직연금에 관한 2016년 IORP II 디렉티브, 개인연금에 관한 2019년의 범유럽 개인연금상품(PEPPs)초안, 크라우드펀딩에 관한 2018년의 크라우드펀딩 레규레이션 초안 등이다.

## 2. 일본의 불완전판매방지조항

개별업권의 감독법규로 2002년 제정된 금융상품거래법(자본시장 관련), 은행법, 보험법, 신탁법 등이 존재하고, 은행법, 보험법, 금융상품거래법(구증권거래법) 등에서 판매·권유에 대하여 우리와 매우 유사한 원칙을 규정하고 있다.

또한 2000년 제정된 소비자계약법은 사업자에 의한 중요사항에 대한 부실의 고지, 단정적 판단의 제공, 불이익한 사실의 고지의 불고지등의 경우에는 소비자는 계약을 취소할 수 있음을 규정하고 있다(제4조 제1항 1·2호, 제2항).

일본의 경우에는 우리와 달리 권유판매·비권유판매인가 여부에 따라 적합성원칙·적정성원칙으로 구분하지 않고 있다. 설명의무에 관한 금융상품판매법 제4조 제2항은 “설명은 고객의 지식, 경험, 재산의 상황과 당해 금융상품의 판매에 관한 목적에 비추어, 당해 고객이 이해하기에 필요한 방법 및 정도에 따른 것이어야 한다.”라고 규정하고 있다. 각론적으로 금융상품거래법은 제40조 1호<sup>1)</sup>에서 적합성원칙을 규정하고 이를 위반하는 경우에는 불법행위에 기하여 손해배상청구를 할 수 있다고 한다.<sup>2)</sup>

2016년 보험법 개정 이전에는 보험업법상 고객에 대한 능동적 정보제공의무에 관한 조항은 없었고, 보험법 제300조는 보험계약자에게 허위로 알리거나 보험계약에 규정된 특수한 중요한 사항을 알리지 않는 것을 금지하고, 이를 위반하는 사람은 처벌받는 것만을 규정하였다. 반면 은행법 제12-1(i)은 은행은 예금과 정기예금 등에 관하여 고객을 보호하기 위하여, 예금자 등에게 도움이 되는 예금 등 계약의 내용에 관한 정보를 제공하여야 한다고 규정하였다. 이것은 예금 또는 적금이 소비자에게 보험보다 쉬웠기 때문에 불합리하였다.

이에 따라 일본의 2016년 개정보험법 제294조 제1항은 보험회사와 보험모집인은 보험상품, 서비스 등의 이해를 증진하도록 고객에게 보험모집에 관한 정보를 제공할 의무를 지는 것으로 개정되었고, 동법 제294-2조는 보험회사와 보험모집인은 보험모집시 고객의 의향을 확인해야 한다고 규정하였고, 이에 따라 개정보험법 감독지침은 고객이 보험상품의 내용을 이해하기 위하여 필요한 정보(계약개요)와 고객

1) 금융상품거래업자가 행하는 거래는, 고객의 지식·경험·재산의 상황 및 금융상품계약을 체결하는 목적에 비추어 적당하다고 인정되는 권유를 하여 투자자보호가 훼손되지 않도록 업무를 수행하여야 한다.

2) 岸田雅雄, 金融商品取引法, 新世社, 2010, 299面.

에 대하여 주의를 환기하는 정보(주의환기정보)를 상세히 규정하고 있다.

### Ⅲ. 설명의무

금소법상 판매자는 권유시 또는 일반금융소비자가 요청하는 경우에는 원칙상 설명서를 작성하고, 설명서내용을 파악하기 힘든 어려움을 해소하기 위하여 설명 맨앞에 중요사항을 요약한 핵심설명서를 두도록 한다.

#### 1. 유럽연합의 설명의무

##### 가. 업권별 정보제공의무에 관한 규정

최근까지 설명의무에 관한 유럽연합의 금융규제는 업권별규제이었다. 소비자신용에 관하여서는 표준유럽신용설명서, 증권의 공개매수 등에 대해서는 사업설명서와 요약사업설명서, 양도가능증권상 집단투자업(UCITS)상의 핵심투자자설명서(KIID)가 이에 해당한다. 반면 은행예금과 보험상품에 대해서는 통일된 설명의무가 요구되지 아니하였다.<sup>3)</sup>

2014년 11월 26 유럽연합과 집행위원회는 이른바 PRIPs(보험기반투자상품) Regulation상의 핵심설명서(KID: key information documents)에 관한 레규레이션을 채택하였다. 이것은 업권을 초월한 규제로서 유럽연합으로서는 최초이고, 금융규제접근방식의 커다란 변화이었다.

PRIPs는 일반금융소비자에게 판매되고, 유동화된 예금, 유동화된 증권, 투자펀드, 보험에 기반한 투자상품과 같은 투자의 목적을 가지는 복합(패키지)상품을 적용대상으로 하였다. PRIPs Regulation은 이 모든 상품에 대해 적용되는 표준화된 3페이지의 핵심설명서를 도입하였다. PRIPs Regulation은 (1) 이 상품에 관한 투자정보의 질을 증진하고, (2) 금융상품이 다른 법적 성격을 보유하고 있는 경우에도 유사한 경제적 특징을 가진 금융상품과의 비교를 증진함에 의하여 투자자보호를 제고하는 것을 목적으로 한다.

##### 나. 금융투자업

PRIPs(보험기반투자상품) Regulation의 2번째 목적은 대체상품의 비교가능성을 개

3) Veerle Colavert, Product information for banking, investment and insurance products, in Veerle Colaert et al(edited), European Financial Regulation-Levelling the Cross-Sectoral Playing Field, (Hart, 2019), p. 303.

선할 수 있도록 용이하게 접근가능하고, 이해가능하며, 비교가능한 정보를 투자자에게 제공하는 것이다. PRIPs Regulation은 수직적이고 업권을 초월한 접근방식을 채용하고 있다. 일반금융소비자에게 제공된 상품의 법적 형식에 따라 다르면 아니 되기 때문에, PRIPs Regulation은 상품의 형식이나 구조와 관계없이 유사한 특성을 가진 범위의 상품에 적용된다.

PRIPs Regulation은 명시적으로 손해보험과 순수보장성생명보험, Prospectus Regulation에 의하여 제외된 다수의 증권(공적기구에 의하여 발행되거나 보증된 증권이 예임), 연금상품을 제외한다.

범유럽 개인연금상품(PEPPs) 초안에는 PEPP 핵심설명서의 내용과 형식에 PRIPs Regulation을 참조한다고 되어 있었지만, 유럽연합의회는 최종적으로 이를 수정하여 PEPP Regulation에 별개의 독립한 PEPP 핵심설명서를 도입하였다. 이는 명백히 PRIPs Regulation에 기초하지만, PRIPs Regulation을 언급하지도 않고, PRIPs 핵심설명서와 커다란 차이도 존재한다.

2018년의 크라우드펀딩 레규레이션 초안은 PRIPs 핵심설명서를 언급하지 아니하고 새로운 핵심투자설명서를 도입하였다. 동초안은 ‘크라우드펀딩 플랫폼상 판매된 상품에의 투자는 전통적인 투자상품 또는 예금상품과 비교할 수 없고, 그와 같은 상품으로 판매되어서는 않된다’라고 하여 이 선택을 옹호하였다.

#### **다. 기타 은행업, 보험업**

금융투자상품 이외에, 다른 법률은 또한 금융회사가 금융소비자에게 표준설명서를 제공할 것을 규정하고 있다. 소비자신용 디렉티브는 표준유럽소비자설명을 채용하고, 담보부신용 디렉티브는 표준유럽설명서를 제공할 것을 요구한다. 신용상품은 명백히 투자상품과 다른 기능을 서비스한다. 이는 소비자가 자신의 자산으로 변제할 수 없는 상품을 구입하는데 부족한 금전을 허용하는데 반하여, 투자·예금상품은 잉여자금을 가진 소비자가 자신의 자산을 증액하거나 그리고/또는 미래를 위하여 저축하도록 한다. 이와 같이 기능이 다르기 때문에 다른 위험과 다른 설명요구가 존재한다. 따라서 다른 설명서의 사용은 정당하다고 한다.<sup>4)</sup>

소비자신용 디렉티브와 담보부신용 디렉티브는 완전히 다른 설명서를 요구한다. 두 유형의 신용은 주로 신용의 목적에서 명확한 차이가 존재하는데, 소비자신용은 200 유로와 7만5천유로 사이의 동산 또는 서비스를 구입하는 것을 허용하는데 반하여,

---

4) Veerle Colavert, op. cit., p. 312.



담보부신용은 전형적으로 소비자가 부동산을 구입·건축하거나 그리고/또는 부동산을 채권자에게 저당 또는 유사한 담보를 허용하는 것이다. 두 설명서 사이에 많은 유사점이 존재하지만, 표준유럽설명서(담보부신용)에는 표준유럽소비자설명(소비자신용)에 포함되지 아니한 사항이 있다. 또한 두 설명서는 다른 형식을 가지고, 다른 용어, 다른 순서를 사용하지만, 이 차이에 명확한 근거가 없다.<sup>5)</sup>

최근 보험업 분야에 간단한 상품설명서가 도입되었다. 2016년의 보험모집디렉티브 제20조 제4항-제7항은 level 2 Regulation(EU) 2017/1469에서 개발된 형식의 보험상품설명서를 규정하고 있다. 보험상품설명서는 손해보험과 투자·예금목적(PRIPs 핵심설명서가 적용되는 보험에 기반한 투자상품)이 없는 생명보험에 적용된다. 이 보험상품의 기능은 우연하고 급격한 금융손해의 불확실성을 제거하는 것이고, 투자·예금상품 또는 신용상품의 기능과 다르다. 보험상품설명서의 내용은 PRIPs 핵심설명서, 신용설명서와 명백히 크게 다르고, 부보되는 사항, 부보되지 아니하는 사항, 보장제한, 보험기간 등을 포함한다.

### 3. 일본 보험상품의 설명의무

#### 가. 개관

- 소비자계약법 제4조 제1항 1·2호, 제2항 : 부실고지 등 취소
- 2020년 민법 채권편에서 정형약관
- 2001년 금융상품판매법

제3조	설명 의무
제4조	단정적 판단의 제공 금지
제5조	설명 의무 위반·단정적 판단 제공 금지 의무 위반 시 손해배상 책임
제6조	설명 의무 위반·단정적 판단 제공 금지 의무 위반 시 손해액의 추정
제8조	권유의 적정의 확보
제9조	권유 방지의 책정

#### 나. 보험업법상 보험자의 정보제공 의무

- 2013년 6월 7일의 ‘보험상품·서비스의 제공 등의 바람직한 모습에 관한 보험위킹그룹: ‘새로운 보험상품·서비스와 모집률에 관한 바람직한 모습에 대한 제언’

5) Veerle Colavert, op. cit., p. 312.

● 보험업법 제294-2조

계약개요: 고객이 보험상품의 내용을 이해하기 위하여 필요한 정보

주의환기정보: 고객에 대하여 주의를 환기하는 정보

계약개요	당해 정보가 '계약개요'인 것
	상품의 구조
	보장(보상)의 내용
	부가되는 주된 특약과 그 개요
	보험기간
	인수조건(보험금액 등)
	보험료에 관한 사항
	보험료지급에 관한 사항(보험료납입방법, 보험료납입기간)
	배당금에 관한 사항(배당금의 유무, 배당방법, 배당액의 결정방법)
	해약환급금 등의 유무와 이에 관한 사항

주의환기 정보	당해 정보가 '주의환기정보'인 것
	cooling-off(보험업법 제309조 제1항에서 규정하는 보험계약의 청약과 철회 등)
	고지의무의 내용
	책임개시시기
	지급사유에 해당하지 아니하는 경우와 면책사유 보험금을 지급하지 아니하는 경우의 주요한 것
	보험료 납입유예기간, 계약의 실효, 부활 등
	해약과 해약반환금의 유무
	절차실시기본계약의 상대방이 되는 ADR기관
	보상중복에 관한 다음과 같은 사항
	특히 법령 등에서 주의환기하는 것으로 하고 있는 사항

#### 4. 금소법의 개선사항

이와 관련한 금소법의 개선사항은 다음과 같다.

첫째, 설명서와 핵심설명서의 양이 모든 법규사항을 포함하여 지나치게 장문이고, 상품가입하는데 드는 시간이 많이 걸리는 문제점을 보완하기 위하여 유럽연합과 같

이 핵심설명서의 양을 A4 3페이지 이내로 한정하는 방안을 검토할 필요가 있다.  
둘째, 유럽연합의 경우 개인연금,<sup>6)</sup> 크라우드펀딩 등 별도의 설명서를 요구하는 것을 감안하여 이에 대한 사항을 추가하는 것을 검토할 필요가 있다.  
셋째, 설명서와 핵심설명서에 피드백을 통한 지속적인 업데이트가 긴요하다고 생각된다.

### Ⅲ. 적합성원칙

적합성원칙은 금융소비자의 경험, 지식, 능력 등의 정보 또는 프로필을 파악하고, 이에 적합한 상품을 구매권유할 의무이다. 금융소비자보호법 제정 이전에는 보험업법 제95조의 3, 자본시장법 제46조에서 업권별로 규정하였으나, 금융소비자보호법 제17조와 시행령·감독규정은 금융상품의 유형별로 파악하여야 하는 정보의 세부 내용을 정하고, 금융소비자의 거래목적, 투자경험, 상환능력 등 적합성판단기준을 규정하고 있다.

#### 1. 유럽연합의 적합성원칙: 금융상품의 유형별 정보파악내용

이하에서는 적합성칙에 대하여 커다란 영향을 미친 유럽연합의 적합성원칙을 포함한 지원의무(Assist-Your-Customer Obligation), 보험업에 대한 수요와 필요분석(demands & needs analysis), 은행업에서의 지원의무(duty of assistance)·책임대부원칙(responsible lending requirements)을 비교하여 적합성원칙을 살펴본다.

#### 가. 보장성상품: 유럽연합의 보험업에 대한 수요와 필요분석

2016년 제정된 IDD는 보험기반투자상품을 포함하여 모든 보험상품에 대하여 다른

6) 최근의 즉시연금사건의 경위는 다음과 같다. 신청인은 2012. 9. 12. 피신청인과의 사이에 자신을 보험계약자, 피보험자 및 보험수익자로 하여 보험가입금액은 10억원, 보험기간은 10년, 납입기간 및 주기는 일시납, 보험형태는 즉시상속형, 연금지급주기는 1개월로 하는 즉시연금보험계약을 체결하였다. 신청인은 금리가 아무리 하락하더라도 최저 2.5%가 보장된다는 피신청인의 설명에 따라 이 사건 보험계약을 체결하였으므로 적어도 매월 208만원 이상이 지급되어야 하는데, 계약체결 이후(계약체결 당시 공시이율 : 4.5%) 초기 3년간은 최저보증이율 이상의 연금을 수령하였으나, 4차년도는 월 180여만원, 분쟁조정 신청 시점인 현재는 월 136만원 수준으로 지급되고 있어 부당하다고 주장하였다. 금융분쟁조정위원회 조정결정(2017.11.14. 제 2017-17호)은 피신청인은 연금지급개시시의 연금계약 적립액에 공시이율(공시이율이 최저보증이율 미만인 경우 최저보증이율)을 곱하여 계산한 금액을 생존연금으로 지급하되, 최초의 연금계약 적립액은 순보험료(납입한 보험료 총액에서 보장계약 보험료 및 예정사업비를 차감한 금액)가 되도록 하여야 한다고 하였다. 이 사건의 결정에 대해서는 삼성생명은 수용하였지만, 2018년 7월 금융감독원이 보험사가 소비자에게 만기환급형 즉시연금을 과소지급하여 발생한 분쟁과 관련 일괄구제 제도를 통해 만기환급형 즉시연금 가입자 모두에게 보험금을 추가 지급하도록 권고했다. 이에 삼성생명은 금융분쟁조정위원회 결정 수용은 해당사례 1건에만 국한되는 것일 뿐 일괄 지급 여부는 법적 판단을 받아볼 필요가 있다면서 사실상 이를 거부하였고, 한화생명도 2018년 8월 10일 뒤를 이었다. 금융감독원이 추산한 보험회사의 즉시연금 미지급액은 삼성생명이 4300억원(5만5000명), 한화생명이 850억원(2만5000명), 교보생명이 700억원, 미래에셋생명 200억원 수준이다.

유형의 지원의무(duty of assistance)를 규정하는데, 이것이 ‘수요와 필요 분석’이다. 범유럽개인연금보험상품(PEPP)레규레이션은 범유럽개인연금보험상품에 대하여 유사한 원칙을 도입하였다.

MiFID(금융시장증권디렉티브)가 적용되지 아니하는 생명보험 등의 보험상품에 관하여, 수요와 필요 분석은 유일한 금융소비자 지원 심사(assist-your-customer test)이다.

수요와 필요 분석은 보험모집인/범유럽개인연금보험상품 공급자로 하여금 (1) 금융소비자로부터 획득한 정보에 기초하여 그 금융소비자의 수요와 필요를 명시하고, (2) 금융소비자에게 정보에 따른 결정을 허용하도록 보험상품에 대한 객관적인 정보를 금융소비자에게 제공하며, (3) 청약받은 계약이 금융소비자의 보험/범유럽개인연금보험상품 수요와 필요와 부합하는 것을 보장할 것을 요구한다.

이에 따라 보험기반투자상품에는 MiFID II의 정보파악요건 즉 (1) 특수한 유형의 상품 서비스에 관한 금융소비자의 지식과 경험, (2) 금융상 지위(손해부담능력을 포함), (3) 투자목적(위험감수 포함)에 관한 정보의 취득 외에 위에서 기술한 수요와 필요분석이 추가된다.

유럽보험연금직업청은 조언이 제공되는 경우, 수요와 필요 기준과 적합성 평가는 ‘단절이 아니라 연속’이라고 하였다.<sup>7)</sup> 수요와 필요 심사와 적합성 심사 사이의 차이에 관하여, 2018년 유럽보험연금직업청(EIOPA)은 일방 (1) 수요와 필요 심사는 계약체결 이전에 수행되어야 하고, 조언받은 경우의 적합성 평가와 구별되는데 반하여, 적합성 심사는 금융소비자 관계중 어느 때라도 제공될 수 있고, (2) 수요와 필요 심사는 조언이 제공되든 아니든 요구되며, (3) 수요와 필요 심사의 상세함은 적합성 심사에 이르지 못한다는 것을 들었다.

#### **나. 투자성상품: 적합성원칙에 관한 금융투자상품상의 MiFID(금융시장증권디렉티브)유사의 정보파악(Know-Your-Customer requirements)요건**

2014년 제정의 MiFID II와 2016년 제정된 IDD상 적합성원칙에 관하여 MiFID II는 금융증권과 유동화된 예금과 관련하여 소비자에게 투자조언 또는 포트폴리오관리서비스를 제공하는 회사에 대한 ‘적합성평가’를 포함하고, IDD는 보험기반투자증권에 대하여 소비자에게 조언을 하는 보험회사와 보험모집관계자에게 거의 동일한 적합성평가’를 포함한다.

---

7) Danny Busch, Veerle Colaert and Geneviève, op. cit., p. 366.

먼저 (1) level 1에서는 일반금융소비자에게 관하여 적합성평가는 금융회사가 금융소비자에게 적합한 투자서비스와 상품을 권유할 수 있도록(특히, 위험감수와 위험을 부담할 능력을 포함) 일반금융소비자에게 (1) 특수한 유형의 상품 서비스에 관한 투자분야에서의 금융소비자의 지식과 경험, (2) 금융상 지위(손해부담능력을 포함), (3) 투자목적(위험감수 포함)에 관한 정보의 취득을 요구한다.

다음으로 level 2에서는 일반금융소비자로부터 취득되어야 하는 정보는 level 2 입법에서 규정되어 있고, 일반금융소비자의 지식과 경험에는 적절한 경우에는 (1) 서비스의 유형, 일반금융소비자가 친숙한 거래와 상품 (2) 상품상의 일반금융소비자의 거래의 성격, 양, 빈도 그리고 일반금융소비자가 수행한 기간 (3) 일반금융소비자의 교육수준, 직업 또는 당해 이전 직업에 관한 정보를 포함한다.

금융상 지위에 관한 정보에는 (1) 정규수입의 원천과 정도 (2) 자산(유동자산, 투자, 부동산 포함) (3) 정기적인 금융약정에 관한 정보를 포함한다.

투자목적에 관한 정보에는 (1) 금융소비자가 투자를 보유하기를 원하는 시간의 길이(투자수평) (2) 위험취득에 관한 우선(위험감수) (3) 위험프로필 (4) 투자목적에 관한 정보를 포함한다.

마지막으로 유럽증권시장청(ESMA)에 의하여 발행된 적합성 가이드라인은 MiFID II에 관한 보다 상세함을 제공한다.

나아가 유럽연합 집행위원회는 집행위원회는 MiFID II와 IDD 회사는 권고하는 금융증권과 보험기반투자상품의 범위를 평가할 때, 금융회사는 금융소비자의 우선사항(예로서 환경적, 사회적, 거버넌스 요인)을 질문하고, 이를 고려할 것을 제안하였다,

## **다. 대출성상품: 유럽연합의 은행업에서 지원의무와 책임대부요건**

### **(1) 서언**

은행업 분야에서는 2가지 지원의무(assist-your-customer)원칙이 존재한다. 첫째는 2008년 제정의 소비자신용 디렉티브와 2014년 제정의 담보부신용 디렉티브 양자<sup>8)</sup>는 금융소비자로 하여금 신용약정이 소비자의 필요와 그의 금융상의 지위를 평가할 수 있도록 하는 지위에 있도록 채권자와 신용모집보조자가 적절한 설명을 제

8) 소비자신용은 200유로와 7만5천유로 사이의 동산 또는 서비스를 구입하는 것을 허용하는데 반하여, 담보부 신용은 전형적으로 소비자가 부동산을 구입·건축하거나 그리고/또는 부동산을 채권자에게 저당 또는 유사한 담보를 허용하는 것이다.

공할 것을 요구하는 특징을 가진다(지원의무). 둘째는 소비자신용 디렉티브와 담보부신용 디렉티브 양자에서, 채권자가 신용이 제공되는 소비자가 대부를 합리적으로 변제할지 여부를 채권자가 평가할 것을 요구하는 ‘책임있게 대부하는’ 의무(responsible lending requirements)를 진다.

## (2) 지원의무

지원의무는 소비자에 의한 2가지 자기심사를 촉진하여야 하는데, 즉 신용이 (1) 소비자의 필요 그리고 (2) 소비자의 금융상 지위에 적정한가 여부가 그것이다. 지원의무는 금융상 모집보조자가 조언을 하는가 여부와 관계없이 모든 상황에 적용된다. 정보파악원칙에서는 비조언의 경우 단지 소비자의 지식과 경험만이 심사되는 것(적정성)과 다르다.

## (3) 책임대부

지원의무에 더하여 소비자신용 디렉티브와 담보부신용 디렉티브는 책임대부의무를 규정하는데, 이는 금융회사가 소비자의 신용양호(creditworthiness)를 평가할 것을 요구한다.

2007년 글로벌 금융위기사 대규모의 무책임대부가 수많은 신용불능을 야기하였고, 이것이 은행파산과 시스템 리스크로 결과할 수 있음을 겪은 것이 책임대부요건의 도입의 계기가 되었다.

책임대부요건의 목적은 소비자가 이용가능한 수입에 기초하여 상환할 것이 합리적으로 기대될 수 없는 대부를 받은 소비자로서 인하여 발생하는 과도한 부채부담(overindebttness)을 회피하는 것이다.

소비자신용 디렉티브와 담보부신용 디렉티브 양자는 신용계약의 체결 이전에 그리고 신용의 총액상 큰 금액의 증액 이전에, 채권자에게 소비자의 신용우량을 평가할 것을 요구한다. 소비자신용 디렉티브와 달리, 담보부신용 디렉티브는 이것이 의미하는 것을 상세히 추가하여 정교화하는데, 즉 평가는 신용약정상의 소비자의 의무를 충족하는 소비자의 능력을 확인하는 것에 관한 요인을 적절히 고려하여야 한다는 것이 그것이다.

## 2. 일본 보험상품에 관한 적합성원칙

2013년 6월 7일의 ‘보험상품·서비스의 제공 등의 바람직한 모습에 관한 보험워킹그룹’의 ‘새로운 보험상품·서비스와 모집률에 관한 바람직한 모습에 대한 제언’: 2016년 보험업법 제294조의 2과 보험업법감독지침: 의향파악확인 의무 인정

의향파악·확인 방법	제1보험(생명보험)·제3보험(질병보험·상해보험)	어떠한 분야의 보험상품을 원하는가
		저축부문을 필요로 하는가
		보장기간, 보험료, 보험금액에 관한 범위의 희망, 우선하는 사항이 있는 경우 그 뜻
	제2보험(손해보험)	어떠한 분야의 보험상품을 원하는가(자동차보험, 화재보험 등의 보험의 종류)
		고객이 구하는 주요한 보상내용
		보상기간, 보험료, 보험금액의 범위에 관한 희망, 우선하는 사항이 있는 경우에는 그 뜻

### 3. 금소법의 개선방안

첫째, 파악정보내용과 적합성판단기준에 대한 피드백을 통한 지속적인 업데이트가 필요하다고 생각된다.

둘째, 금융소비자보호법 시행령 제11조 제1항 1목에 따라 생명보험이나 손해보험과 같은 순수보장성보험에 대해서는 적합성원칙이 적용되지 않는다. 오랫동안 계속되어 온 연고모집의 관례와 같은 우리나라의 보험모집실무를 감안하여 일정기간 유예를 한 것으로 생각되지만, 유럽연합의 2016년의 IDD(보험모집디렉티브), 일본 보험업법상의 의향파악·의향확인 의무와 비교하면 시대에 맞지 않은 입법이라고 생각된다.<sup>9)</sup>

셋째, 고령자에 대한 일본의 보험업법감독지침을 참조하여 고령자에 대한 금융상품 모집·판매시 적절하고 충분한 설명이 중요한 점에 비추어, 사내규칙 등에 고령자의 정의를 규정하고, 고령자와 상품의 특성 등을 감안하며, 상세한 대응과 민원의 미연방지·조기발견을 위한 모집방법을 구체적으로 규정하는 것이 필요하다고 생각된다. 구체적으로는 다음과 같은 방법을 예시할 수 있다. ① 모집·판매시 친족 등의

9) 유럽연합과 프랑스, 일본에서는 순수보장성상품의 경우에 적합성원칙과 유사한 조연의무를 인정한다. 근래 일본, 프랑스 독일 등에서는 설명의무와 조연의무를 구별한다. 설명의무는, 금융회사가 소비자에 대하여 계약에 관한 중요사항에 대하여 알게 할 의무이고, 제공된 정보를 바탕으로 금융소비자가 계약을 체결할지 여부는 금융소비자가 자기책임에 의하여 자유롭게 결정하는 것을 전제로 하는 개념이고, 이에 대하여 조연의무라 함은 금융회사 또는 모집보조자가 모집에 있어서, 개개의 보험계약자의 수요에 적합한 보금용품을 권유할 의무이다. 조연의무와 설명의무의 다른 점은 설명의무에서는 판단은 금융소비자에게 위임되는 것에 대하여, 조연의무는 금융회사가 판단하는 점에 있다. : 한창희, 프랑스, 일본 보험업법상 보험자의 정보제공의무의 시사점, 법학논총 제32권 제1호(2019), 369면 이하.



동석을 구하는 방법, ② 모집시 복수의 모집인에 의한 모집을 하는 방법, ③ 계약의 청약의 검토에 필요한 시간적 여유를 확보하기 위하여, 여러 번의 모집기회를 설정하는 방법, ④ 모집을 하는 자 이외의 사람이 계약의 청약을 받은 후 고령자에게 전화 등을 하여, 고령자의 의향에 따른 상품내용 등의 확인을 하는 방법 등이 그것이다.

넷째, 유럽증권시장청은 MiFID((금융시장증권디렉티브)) II 상의 지속가능성 위험과 요인의 통합에 대한 2018년 12월 19일자의 자문보고서에서 적합성원칙과 관련한 정보파악의무에 관하여 금융회사는 환경적, 사회적, 거버넌스 요인에 관하여 금융소비자로부터 정보를 반드시 수집하여야 함을 명확히 하였다. 금융소비자보호법 시행령상 투자성상품의 적합성판단기준에 환경적, 사회적, 거버넌스 사항을 포함할 필요가 있다고 판단된다.

#### IV. 기록보관관리의무

금융상품판매업자 등은 일반금융소비자에게 금융상품 계약 체결을 권유(금융상품자문업자가 자문에 응하는 경우를 포함한다)하는 경우에는 면담·질문 등을 통하여 일반금융소비자의 재산상황 등의 정보를 파악하고, 일반금융소비자로부터 기명날인, 녹취 또는 그 밖에 대통령령으로 정하는 방법으로 확인을 받아 보관·관리하여야 한다(금소법 제17조 제2항).

##### 1. 유럽연합의 MiFID(금융시장증권디렉티브) II와 (IDD(보험모집디렉티브)의 기록보관관리의무

기록보존요건에 관하여 MiFID II는 회사가 적정성평가의 결과의 기록을 보존할 것을 요구한다. 만일 투자서비스 또는 상품이 일반금융소비자에게 적정하지 아니한 것으로 평가되는 경우에는, 그 기록은 (1) 회사가 일반금융소비자에게 이에 대하여 경고하였는가 여부, (2) 일반금융소비자가 경고에도 불구하고 구입절차를 진행할 것을 요청하였는가 여부, (3) 적용가능한 경우, 회사가 거래의 진행에 대한 일반금융소비자의 요청을 승낙하였는가 여부를 나타내어야 한다.

만일 회사가 적정성평가를 수행할 수 있도록 일반금융소비자가 충분한 정보를 제공하지 아니한 경우에는, 기록은 (1) 회사가 금융소비자에게 없는 정보에 대하여 경고하였는가 여부, (2) 일반금융소비자가 경고에도 불구하고 거래를 진행할 것을 요청하였는가 여부, (3) 적용가능한 경우, 회사가 거래를 진행에 대한 일반금융소비자의 요청을 승낙하였는가 여부를 나타내며 보존되어 한다.



2016년의 IDD는 유사한 원칙을 거의 정확히 포함하고 있다.

## 2. 일본 보험상품의 보험모집인의 체제정비의무

● 보험업법 제294조의 3에 따라 개정보험업법감독지침 II-4-2-9: 험모집인의 체제정비의무에 대하여 규정한다.

체제정비의무	보험모집인의 법령준수, 교육, 숙지의무
	고객정보관리
	모집관련종사자의 유의점

## 3. 금소법의 개선방안

금융상품판매에는 다수의 임직원과 모집인(2018년 6월기준으로 보험설계사의 수 410,594명), 대리업자·중개업자가 관여한다. 또한 금융상품은 금융공학의 발달에 따라 점점 복잡해지고 있다. 금융소비자보호법의 시행에 따라 불완전판매와 관련한 민원도 급증할 것이 예상된다. 이에 모든 금융상품판매시 프로세서 전과정을 IT를 활용해 녹화하는 것이 필수적이다. 이에 관한 금융회사의 준비상황에 맞추어 녹화를 의무화하는 입법이 긴요하다고 생각된다.

또한 다수의 임직원, 모집인, 대리업자·중개업자에 의한 모집관련서류의 종합적·체계적인 관리체제의 확립을 위한 입법이 불완전판매방지를 위하여 시급하다고 판단된다.

# V. 금융분쟁조정제도의 정비

## 1. 금융분쟁조정제도의 개편의 필요성

금융분쟁조정이란 예금자, 보험가입자, 증권위탁자 등 금융소비자가 금융관련 회사의 금융업무 등과 관련하여 권리·의무 또는 이해관계가 발생함에 따라 금융관련 회사를 상대로 제기하는 분쟁에 대하여 금융감독원(금융분쟁조정위원회)이 조정신청을 받아 당사자의 주장과 사실관계를 조사·확인하고 이에 대한 합리적인 분쟁 해결방안이나 조정안을 제시하여 당사자 간 합의를 유도함으로써 소송을 통하지 않고 분쟁을 원만히 해결하는 자주적 분쟁해결방식의 하나이다.<sup>10)</sup>

10) 금융감독원, 금융감독개론, 2020, 463면.

금융분쟁조정제도의 장점	저비용-소송비 변호사선임비용과 분쟁의 장기화를 방지하여 부대비용절감
	신속성, 유연성-절차의 간소화로 인한 신속성, 엄격한 증거법 으로부터 자유로움

금융소비자보호법은 불완전판매를 방지하기 위하여 설명의무·적합성원칙·적정성원칙·불공정영업행위의 금지·부당권유행위의 금지·금융상품의 광고관련준수사항의 위반시 금융상품판매업자의 손해배상책임(제44조), 금융상품직접판매업자의 손해배상책임(제45조), 청약철회제도(제46조), 위법계약해지권(제47조) 등 사후적 구제수단을 규정하고 있다. 이와 같은 분쟁을 소송으로 처리하는 경우 많은 소송비용과 많은 시간이 소요된다. 불완전판매방지조항의 실효성제고를 위해서는 금융분쟁조정제도의 개편과 강화가 필요하다고 생각된다.<sup>11)</sup>

## 2. 금융분쟁조정제도의 정비방안

2019년 금융민원은 8만 2209건 가운데 보험민원이 62.3%(5만1천184건)였다. 은행민원은 DLF 불완전판매 313건, 라임펀드 환매중단 168건, KB국민은행 부동산시세 산정 불만 202건 등 관련 민원이 늘어났다. 금융투자는 주식매매 전산시스템 장애 발생 민원이 증가했다. 이중 금융분쟁조정위원회에서 조정결정을 하는 건수는 1년 약 20건이다. 금소법의 시행으로 금융민원이 증가할 것이 예상되고, 금융분쟁조정제도의 재편성이 불완전판매방지를 위하여 매우 긴급하다고 생각된다.

금융분쟁조정제도의 개선방안은 다음과 같다. 첫째, 금융감독원은 2016.9월부터 新 민원·분쟁처리 제도를 시행하고 있다. 자율조정은 금융회사를 경유하지 않은 금융민원에 대해서 금융감독원의 처리에 앞서 당사자인 민원인과 금융회사에 자율적인 조정의 기회를 부여하고, 자율조정이 성립하지 않을 경우 금융감독원이 직접 처리하는 제도이다. 증가가 예상되는 금융민원의 처리를 위한 기존 자율조정제도의 체계적인 정비가 필요하다. 민원인의 만족도를 높이기 위한 전문적인 인력의 충원과 프로세스의 법제화가 긴급하다고 생각된다.

둘째, 연간 20여건에 불과한 금융분쟁조정위원회의 조정결정은 소비자원의 소비자분쟁조정위원회와 비교하여 극히 미약하여 금융소비자보호의 실효성을 현저히 저하시키고 있다고 생각된다. 활성화가 시급하다. 또한 금융분쟁조정절차의 소송독자성 확보가 필요하다고 판단된다.

11) 금융감독원, 상계서, 461~462면.

금융감독원은 금융분쟁과 관련해서는 법원보다 금융사건에 대한 이론과 실무에 정통한 측면이 있음에도 불구하고 분쟁조정안을 작성함에 있어서 법원의 판례를 주요한 조정근거로 삼고 있어서 소송전 사전절차에 불과한 점이 있으므로 영국의 금융옴부즈만제도를 제도를 참조하여 금융분쟁조정제도의 독자성 확보가 필요하다.<sup>12)</sup>

셋째, 집단분쟁조정제도의 도입이다. 금융거래는 약간에 의한 거래를 특징으로 하고, 하나의 상품에 다수의 가입자를 전제로 하기 때문에 특히 보험분쟁의 경우 다수의 피해자가 발생하는 경우가 많아 이를 집단으로 처리할 필요성이 크다. 자살재해사망사건, 즉시연금사건, 라임자산운용사건 등이 그 예이다.

이와 같은 불편을 해소하고 금융분쟁조정제도의 실효성을 제고하기 위하여 소비자기본법 제68조에 근거하여 운용되고 있는 집단분쟁조정제도를 금융분쟁조정제도의 경우에 도입하는 것이 시급하다.

넷째, 금융분쟁조정위원회의 조정결정의 편면적 구속력의 인정이다. 즉시연금사건, 자살재해사망특약 사건 등에서 불리한 결정을 받은 금융회사가 금융분쟁조정위원회의 결정에 불복하고 소송을 제기하여 금융감독원의 공공성을 침해하고, 장기간 소송이 계속되어 금융의 신뢰성을 저해하는 사건들이 끊임없이 발생하고 있다.

이에 금융분쟁조정위원회의 조정결정의 편면적 구속력을 인정할 필요가 있다. 이미 이용우 의원 등이 소액분쟁조정의 편면적 구속력을 인정하는 금융소비자보호법 개정안을 발의하였다. 금융소비자보호를 위한 획기적이고 지속적인 정책과 법제정이 이어지기를 바란다.

## VI. 금융소비자보호원의 설립

### 1. 금융감독체계에서 쌍봉형제도: 근래의 쌍봉형제도로의 이행

국제적으로 통용되는 금융감독체계에는 통합형방식과 쌍봉형 방식이 있다. 통합형방식은 단일규제기구가 금융업에 대한 건전성과 영업행위규제를 총괄하고, 쌍봉형 방식은 건전성 감독과 영업행위규제기능이 별도의 규제기구에 의하여 수행된다.

선진금융국가에서는 금융회사의 건전성을 감독하는 기구와 영업규제를 담당하는 기구를 분리하는 쌍봉형으로의 전환이 활발하다. 2000년 이전에는 캐나다, 호주, 뉴질

12) 영국의 금융시장법은 금융옴부즈만은 분쟁이 독립한 사람에 의하여 신속하고 최소한의 형식으로 해결되는 제도(금융시장법 제225조 제1항)이고, 제228조 제2항은 '분쟁은 옴부즈만의 의견에 있어서 그 사건의 상황에서 공정하고 합리적인 것을 참조하여 결정된다'라고 규정하고 있다.

랜드가 쌍봉형을 취했다. 그 이후에는 네덜란드, 미국, 영국 등이 쌍봉형으로 전환했다.

## 2. 쌍봉형제도의 장점

### 가. 의의

쌍봉형제도는 재무건전성규제와 영업행위규제는 근본적으로 다르다는 전제로 분리된 기구에 의한 감독방법을 취한다. 첫째, 건전성 감독과 영업행위감독은 전자는 금융회사의 수익성에 기초하는 반면에 후자는 금융소비자보호의 측면에서 파악하는 점에서 감독의 목적이 상충한다. 둘째, 건전성 감독기관에서는 기본적으로 금융회사와 규제협력적인 규제전략을 사용하고, 금융기관을 지원하며, 금융기관이 설정된 규정이나 원칙의 여부에 대한 검사를 하는데 반하여, 영업행위감독기관은 금융회사와 대립적인 관계에서 금융소비자를 대표해 영업행위에 관한 규정이나 원칙을 제정하여 금융회사에 준수하도록 하고 그 위반시 제재하는 전략을 취한다.

### 나. 장점

쌍봉형제도의 장점	동일한 규제목적에 따른 일관된 감독이 가능
	통합형에서는 시스템위험을 초래할 위험이 존재
	통합형에서는 건전성 감독에 사용되는 전략이 영업행위감독에 사용될 경우 금융소비자보호를 저해할 가능성

## 3. 근래의 쌍봉형제도 채용 현황

### 가. 2000년 이전

국가	건전성감독기구	금융소비자보호기구
캐나다	금융회사감독청(Office of the Superintendent of Financial Institutions, OSFI)	금융소비자보호청(Financial Consumer Agency of Canada, FCAC)
호주	금융감독원(APRA: Australian Prudential Regulatory Authority)	증권투자위원회(ASIC: Australian Securities and Investment Commission)

### 나. 2000년 이후

국가	건전성감독기구	금융소비자보호기구
네덜란드	DCB(Dutch Central Bank)	AFM(Authority for Financial Markets)
미국	연방준비제도(FRB: Federal Reserve Board)	금융소비자보호청(CFPB: Consumer Financial Protection Bureau)
영국	건전성감독원(PRA: Prudential Regulatory Authority)	은행위감독원(FCA: Financial Conduct Authority)

#### 4. 금융소비자보호원의 설립필요성

금융감독이란 ‘금융감독당국이 금융회사의 경영 건전성 확보, 금융시장의 신용 질서 및 공정거래 관행의 확립, 금융소비자보호 등을 도모하고자 금융회사와 금융시장에 대해 인·허가, 건전성에 관한 규제, 경영개선조치, 검사 및 제재의 기능을 수행하는 제반 활동’이다.

금융감독은 감독정책(감시·감독 제도의 제·개정권)과 감독집행(조사 등 감독수행)으로 구분되는데, 우리나라는 금융감독의 정책과 집행이 분리되어 운영되고 있고, 전자는 금융위원회가 후자는 금융감독원이 맡고 있다. 우리나라의 금융감독체계상 선진국에서 예를 찾기 어려운 감독정책기구와 감독집행기구의 분리는 계획(PLAN)-실시(DO)-평가(CHECK)-개선(ACTION), 즉 피드백의 곤란을 초래하는 점 등에서 라임펀드판매사건과 같은 금융사고의 방지를 위하여 개편이 필요하다고 판단된다.

금융소비자보호법의 시행과 함께 영업행위규제는 새로운 전환기적 변화를 겪고 있다. 금융소비자보호의 강화를 위한 규제로 인하여 소비자와 금융회사의 다툼도 많아질 것으로 예상된다. 이를 소송으로 처리하는 것은 비용이나 시간의 측면에서 금융회사나 특히 기울어진 운동장의 열위한 지위엔 있는 금융소비자에게 적절하지 아니다. 끊임없이 발생하고 있는 금융사고에 대한 효율적인 대처를 위하여 근래의 선진금융국가의 쌍봉형감독체계로의 전환의 예에 따라 금융소비자보호업무를 전담하는 금융소비자보호원을 독립한 기구로 설립하는 것이 바람직하다고 생각한다.



## ■ 지정토론

좌장 이성환 변호사 (금융소비자네트워크 공동대표)

박신욱 교수 (경상대학교 법학과)

이규복 연구위원 (금융연구원)

김경신 팀장 (국회 입법조사처)

조윤미 공동대표 (소비자권익포럼, 금융소비자네트워크 운영위원장)

최미수 교수 (서울디지털대 금융소비자학과)

홍성기 과장 (금융위원회 금융소비자정책과)





## <토론문>

# 금융소비자보호법상 금융상품 불완전판매 방지조항의 실효성 제고방안 토론문

박신욱 교수

(경상대학교 법학과)

우선 토론의 기회를 주신 조윤미 소비자권익포럼 공동대표님을 비롯하여 이번 소비자권익포럼을 위해 애써주신 선생님들께 감사의 말씀을 드립니다. 또한 오늘 훌륭한 발제를 해주신 윤민섭 금융소비자보호재단 선임연구위원님과 한창희 교수님께 특별한 감사의 말씀을 드립니다. 두 선생님을 통해 많은 것을 배우고 느낄 수 있었습니다.

제가 박사를 마치고 독립적인 연구를 시작할 때부터 「금융소비자」라는 개념이 논의되었던 것으로 기억합니다. 당시 저는 금융소비자의 개념이 기존 우리 법제에 존재하는 소비자의 개념과는 병존할 수 없다고 생각했었습니다. 왜냐하면 여러 논의가 있을 수 있겠지만, “소비”라는 소비자 개념에 있어 중요한 요건이 금융을 이용하는 자에게 적합할 수 있겠는가라는 의문이 들었기 때문입니다.

그럼에도 불구하고 과거 저축은행 사태를 비롯하여, 사모펀드로 인한 원금손실의 사태 등 금융사고의 발생으로 인한 피해가 결국 일반시민이라는 개념을 감안한다면, 이들을 보호하기 위한 일련의 법제가 필요했다는 것에 공감합니다. 그렇기 때문에 이제는 과거의 논의의 과정이 어찌했든, 나아가 용어의 사용에 대한 비판이 존재했든 간에 이미 2020년 제정되어 이제 한 달의 시행을 하고 있는 금융소비자법을 어떻게 잘 적용시키고, 개선의 방향을 지속적으로 모색하는 것이 지금 우리에게 남겨진 과제라고 생각합니다.

우선 윤민섭 선임연구위원님의 발제를 통해 금융소비자법의 주요 내용에 대해 잘 배울 수 있었습니다. 선임연구원님께서 지적하셨듯이 많은 선생님들께서 기존에 논의하셨던 것처럼 금융소비자법의 핵심은 6대 판매원칙이며, 그 중에서도 핵심은 결국 적합성의 원칙과 적정성의 원칙을 어떻게 현실화할 것인가의 문제입니다.

이와 관련하여 우리 금융소비자법과 시행령 그리고 금융소비자 보호에 관한 감독규정을 통해 적합성 및 적정성의 원칙을 현실화하기 위한 구체적인 방식들을 규정하고 있는 것으로 확인됩니다. 물론 법률의 규정을 통해서 확인할 수 있는 바와 같이 선택의 문제는 결국 금융소비자에게 달려있다고 할 것이지만, 다음과 같은 이유로 인해 금융소비자보호의 방식이 과도한 부분이 있는 것은 아닌가라는 조심스러운 생각을 하게 됩니다.

첫째, 금융기관의 업무부담의 증가가 있을 수 있는 것은 아닌가라는 문제입니다. 금융상품판매업자들은 별칙규정으로 인해 금융상품의 가입을 위한 많은 시간을 투자하게 될 것이라는 점입니다. 물론 많은 금융소비자들이 비대면 거래를 이용하고 있기는 하지만, 적지 않은 경우 새로운 상품에 가입하기 위해서 금융기관에 방문해야 하는데, 업무의 과도한 증가가 결국 금융소비자의 시간적 이익을 상실시키는 것은 아닐까라는 의문을 제기하고 싶습니다. 더욱이 설명의무가 많은 영역에서 형해화되어 있다는 것을 감안할 때, 이러한 방식을 통해 금융소비자 보호가 일정정도 확보될 수 있겠으나, 중국에는 금융소비자의 금융리터러시 혹은 파이낸셜 리터러시를 확보하기 위한 방법을 차근차근 강구해야 할 시기가 아닐까라는 생각을 합니다.

둘째, 금융소비자의 과도한 정보를 요구하는 것은 아닌가라는 의문입니다. 예를 들어 금융소비자는 보장성 상품을 가입하고자 하는 경우에도 금융소비자의 재산상황을 금융상품판매업자에게 고지하여야 합니다. 더욱이 일반인의 입장에서 설령 그것이 그들을 위하여 입법이 된 법률이라고 하더라도 재산상황에 따라 투자한도가 제한되고 투자의 범위를 제한한다는 인식을 심어줄 수 있는 것은 아닌가라는 의구심이 드는 것도 사실입니다.

셋째, 금융소비자법 적용이 농협, 수협, 산림조합, 새마을금고 등에 적용되지 않기 때문에 발생할 수 있는 형평의 문제도 지적되어야 할 것으로 생각됩니다.

한창희 교수님 발제를 통해 유럽과 일본의 상황을 잘 파악할 수 있었습니다. 특히 각 단락마다 개선방안을 제시하시는 것은 여타의 논문과 다르게 교수님의 주장을 명확하게 알 수 있는 것 같아 독자의 입장에서 매우 감사했습니다. 대부분의 내용에 있어 교수님의 생각에 공감이 됩니다.

특히 설명서의 양이 너무 많다는 등의 지적과 적합성 판단의 기준을 지속적으로 업데이트 해야 한다는 지적은 우리 입법자와 실무자들이 반드시 인식해야 할 내용이라고 생각합니다. 다만 15페이지에서 언급하신 바와 같이 “모든 금융상품판매시 프로세서 전과정을 IT를 활용해 녹화하는 것이 필수적”이라는 것은 금융상품판매업자에게 너무나도 과도한 제한으로 볼 수 있지 않을까라는 조심스러운 반론을 제기하고 싶습니다.

금융분쟁조정제도의 정비방안에도 교수님의 견해에 큰 틀에서 공감하고 있습니다. 더욱이 금융상품이 일반적인 소비자거래와는 다른 특수성이 있으며, 소비자의 선택지를 넓힐 수 있다는 측면에서도 금융분쟁조정위원회의 활성화를 위한 교수님의 제안은 매우 설득력이 있다고 생각합니다. 특히 마지막 편면적 구속력의 인정은 매우 획기적이며 매력적인 제안으로 생각됩니다. 다만 이러한 주장이 헌법상 보장되는 소송청구권을 침해할 수 있다고 생각하는데, 이에 대한 생각을 여쭙고 싶습니다.

이상으로 짧은 토론을 마치도록 하겠습니다. 다시 한 번 발제를 해주신 윤민섭 선임연구위원님과 한창희 교수님께 감사의 말씀을 드리며, 토론의 기회를 주신 조운미 공동대표님께 고마움을 표합니다. 감사합니다. ■

<토론문>

금융소비자보호법상 금융상품 불완전판매 방지조항의  
실효성 제고방안 토론문

이규복 연구위원

(한국금융연구원)

## <토론문>

# 금융소비자보호법상 금융상품 불완전판매 방지조항의 실효성 제고방안 토론문

김경신 팀장

(국회 입법조사처 금융공정거래팀)

### 1. 불완전판매 관련 대책 평가

- 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제정으로 불완전 판매를 방지할 수 있는 법제도적 기반은 충분히 마련된 것으로 보임.
- 다만, 불완전판매는 제도 자체보다 행위를 감시하는 감독당국의 역할 및 금융기관의 내부 프로세스에 대한 점검이 추가적으로 필요함. 특히 금융인 윤리교육 제도화, 소비자 교육 확대, 금융기관 수익 평가 개선, 금융기관 내부 프로세스 개선 등이 필요함.

#### [금융상품 불완전판매 관련 법령]

- 「은행법」, 「자본시장법」, 「보험업법」, 「여신전문금융업법」 등에서는 불완전판매 관련 규정을 두고 있음
- 「은행법」은 제52조의2(금융거래상 중요 정보 제공)에서 예금자 등 은행이용자를 보호하고 금융분쟁의 발생을 방지하기 위하여 은행이용자에게 금융거래상 중요 정보를 제공하는 등 적절한 조치를 마련하여야 할 것을 규정함
- 「은행법시행령」 제24조의4(불공정영업행위 금지 등) 제2항은 금지되는 불공정한 영업행위를 열거함과 동시에 불완전판매행위를 규율하고 있는데, 의무공시사항, 금융거래별로 정보나 자료의 제공의무 등을 규정함

- 「자본시장법」은 2009년 2월 시행되면서 금융투자업자가 투자자를 상대로 영업을 함에 있어서 불완전판매를 방지하기 위한 주요 영업행위 규칙을 제정하고 있음
  - 동법 제37조(신의성실의무), 제46조의2(적정성의 원칙), 제47조(설명의무), 제48조(손해배상책임), 제49조(부당권유의 금지), 제50조(투자권유준칙), 제51조(투자권유대행인의 등록), 제52조(투자권유대행인의 금지행위 등) 등을 규정하고 있음
- 「보험업법」은 보험모집 시, 보험안내자료에 ①소속보험회사의 상호나 명칭 또는 보험설계사나 보험대리점 또는 보험중개사의 성명·상호나 명칭, ②보험가입에 따른 권리·의무에 관한 주요사항, ③보험약관에서 정하는 보장에 관한 사항, ④해약환급금에 대한 예금자보험과 관련된 사항, ⑤그 밖에 보험계약자의 보호를 위하여 대통령령이 정하는 사항 등을 명료하게 기재하여 알려야 함(제95조)
- 「여신전문금융업법」은 제14조(신용·직불카드의 발급)에서 본인의 신청에 의한 카드발급일 것과 신용카드한도액이 신청인의 소득과 재산, 결제능력 등에 비추어 과도하지 않도록 하는 등 불완전 판매 관련 규율을 시행하고 있음
  - 또한, 신용카드 발급시 약관과 함께 회원의 권익을 보호하기 위한 필요사항을 서면으로 제공하도록 하여 정보제공이나 회원의 이에 대한 접근성을 제고시키도록 하고 있음

## 2) 금융소비자 보호에 관한 법률

- 금융소비자의 권익 증진과 금융상품판매업 및 금융상품자문업의 건전한 시장 질서 구축을 위하여 금융상품판매업자 및 금융상품자문업자의 영업에 관한 준수사항과 금융소비자 권익 보호를 위한 금융소비자정책 및 금융분쟁조정절차 등에 관한 사항을 규정함으로써 금융소비자 보호의 실효성을 높이고 국민경제 발전에 이바지함을 목적으로 「금융소비자 보호에 관한 법률」이 제정·시행됨 (2020.11.20.)
- 금융상품판매업자등은 금융소비자의 기본적 권리가 실현되도록 하기 위한 책무를 부여하고(제10조(금융상품판매업자등의 책무)), 금융소비자에 대하여 신의성실의무(제14조), 차별금지(제15조), 금융상품 판매업자 등의 관리책임(제16조)등을 규정함으로써, 불완전 판매가 발생하지 않도록 함
- 한편, 적합성원칙(제17조), 적정성의 원칙(제18조), 설명의무(제19조), 불공정영

업행위의 금지(제20조), 부당권유행위 금지(제21조), 금융상품등에 관한 광고 관련 준수사항(제22조), 계약서류의 제공의무(제23조), 미등록자를 통한 금융상품판매 대리·중개 금지(제24조), 금융상품판매대리·중개업자의 금지행위 규정(제25조), 금융상품판매대리·중개업자의 고지의무(제26조), 금융상품자문업자의 영업행위준칙(제27조) 등을 통해 금융소비자를 불완전판매로부터 보호함

- 또한 금융위원회로 하여금 금융소비자의 권익 보호와 금융상품판매업 등의 건전한 시장질서 구축을 위하여 금융소비자정책을 수립하도록 하면서(제29조), 금융교육(제30조), 금융상품 비교공시 등(제32조)을 통해 금융소비자가 불완전 판매 등으로 불이익을 받지 않도록 정보를 제공하도록 함

#### □ 분쟁의 조정

- 금융소비자 및 그 밖의 이해관계인은 금융과 관련하여 분쟁이 있을 때에는 금융감독원장에게 분쟁조정을 신청할 수 있고, 금융위원장은 합의를 권고하거나 해당사안을 분쟁조정 위원회에 회부하여 심의·의결하게 할 수 있음. 조정안은 재판상 화해와 동일한 효력을 가짐(제 36조부터 제43조)

#### □ 손해배상 책임

- 금융상품판매업자 등이 고의 또는 과실로 이 법을 위반하여 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우에는 그 손해를 배상할 책임이 있음(제44조)
- 금융상품 직접판매업자는 금융상품계약체결등의 업무를 대리·중개한 금융상품 판매대리·중개업자 또는 보험업 임원 또는 직원이 대리·중개 업무를 할 때 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우에는 그 손해를 배상할 책임이 있음(제45조)

#### □ 금융상품판매업자등의 임직원에 대한 조치

- 금융위원회는 법인인 금융상품 판매업자 등의 임직원이 이 법 또는 이 법에 따른 명령을 위반하거나, 건전한 금융상품 판매업 등을 영위하지 못할 우려가 있다고 인정되는 경우 해임요구, 6개월 이내의 직무정지, 문책경고, 주의적 경고, 면직, 감봉, 견책 등의 조치를 그 금융상품 판매업자 등에게 요구할 수 있으며, 이는 퇴임한 임직원에 대하여도 그에 상응하는 조치를 취할 것을 요구할 수 있음(제 52조 및 제53조)

#### □ 과징금

- 금융위원회는 금융상품직접판매업자 또는 금융상품자문업자가 설명의무(제19조), 불공정영업행위의 금지의무(제20조), 부당권유행위 금지의무(제21조), 금

금융상품등에 관한 광고 관련 준수사항(제22조) 등을 위반하는 경우 그 위반행위와 관련된 계약으로 얻은 수입 또는 이에 준하는 금액의 100분의 50 이내에서 과징금을 부과할 수 있음(제57조)

□ 과태료 및 벌칙 등

- 금융상품판매업 등의 등록을 하지 아니하고 금융상품판매업 등을 영위하거나, 부정한 방법으로 등록을 한 자, 금융상품판매 대리·중개업자가 아닌 자에게 금융상품계약체결등을 대리하거나 중개하게 한 자는 5년 이하의 징역 또는 2억원 이하의 벌금에 처함(제67조)
- 금융상품 판매업자 등의 관리책임(제16조), 설명의무(제19조), 불공정영업행위의 금지(제20조), 부당권유행위 금지(제21조), 금융상품등에 관한 광고 관련 준수사항(제22조), 계약서류의 제공의무(제23조), 미등록자를 통한 금융상품판매 대리·중개 금지(제24조), 금융상품판매 대리·중개업자의 고지의무(제26조), 금융상품자문업자의 영업행위준칙(제27조) 등을 위반하는 경우 1억원 이하의 과태료를 부과할 수 있음(제69조)
- 적합성원칙(제17조), 적정성의 원칙(제18조), 금융상품판매 대리·중개업자의 금지행위 규정(제25조) 등을 위반하는 경우 3천만원 이하의 과태료를 부과할 수 있음(제69조)

## 2. 금융인 윤리교육 제도화<sup>13)</sup>

□ 2007~2008년 글로벌 금융위기 이후 각국은 금융산업의 윤리규제 기준을 제정하여 금융인들에게 윤리 행동과 책임을 다하도록 촉구하기 시작함.

○ 금융감독원은 불완전판매 사태의 원인으로 은행의 과도한 이익추구와 적절한 위험관리를 위한 내부통제 미흡으로 지적하는 비판이 많았음

- 금융기관은 고객중심 영업 및 위험관리를 위한 시스템, 프로세스 및 인력에 대한 적극적인 투자를 단행할 필요가 있음. 또한, 조직 문화에 대한 객관적인 점검 및 임직원의 행동 개선을 위한 동기 부여와 지원이 적절히 이루어지고 있는 지에 대한 평가가 필요함

□ 금융윤리는 금융관련 경제행위를 지배하는 원칙에 관한 것으로, 금융활동 분

13) 정운영, 박원주, 황삼진, 「금융윤리자격 인증제도에 관한 연구」, KIF 2020.12를 바탕으로 작성



야에서 개인과 집단이 겪는 이해 상충의 문제에서 옳고 그름을 판단하는 일련의 원칙을 세우고 실천하려는 철학적 노력으로 정의됨<sup>14)</sup>

- 금융회사 내 금융윤리 문제를 해결하는 것이 필요하고, 이는 근본적인 인식의 변화를 유도하는 것이 중요, 이를 위해 금융윤리 분위기를 조성하는 것이 필요

□ 금융윤리 교육 또는 분위기 형성과 윤리경영에 유의미한 상관관계를 보여주는 연구들이 있음

- 기업의 윤리 프로그램 실행이 이해관계자 만족과 재무성과에 유의미한 영향을 미치며, 윤리제도 전담조직을 오랜 기간 운영할수록 윤리경영 성과향상에 유의한 영향을 준다는 연구결과가 있음<sup>15)</sup>.

- 금융기관 서비스종업원의 분배공정성과 윤리 제도화, 윤리분위기와 직무태도의 관계성에 관한 연구에서 윤리경영 프로그램이 윤리분 위기를 인식하는데 긍정적인 영향을 주고 윤리분위기를 인식하는 종업원은 직무만족도도 높고 서비스 질의 개선에도 긍정적인 영향을 준다는 보고도 있음<sup>16)</sup>

□ 영국, 미국 등은 금융회사 임직원의 전문성, 윤리의식, 책임감에 대한 교육을 강화하고 교육이수자에게 자격증을 부여하는 금융윤리인증 프로그램을 운영하고 있음 현재 우리나라에서도 금융산업이 국민의 신뢰를 얻기 위해서 금융회사의 내부통제제도 뿐 아니라 금융윤리의 제고가 필요하며 이를 제도화할 필요가 있음

### 3. KPI 개선 필요

□ 금융소비자보호법 제정의 기재가 되었던 DLF사태는 저금리, 저성장 기조에 의한 은행의 수익성 악화 추세 속에서 수수료와 같은 비이자수익을 늘리기

14) Robert Crisp, 'A Defence of Philosophical Business Ethics' in Christopher Cowton and Roger Crisp (eds), Business Ethics: Perspectives on the Practice of Theory (Oxford University press, 1998) 9., 정운영, 박원주, 황삼진, 「금융윤리자격 인증제도에 관한 연구」, KIF, 2020.12 에서 재인용

15) 양세영·박오수 (2010). 기업의 윤리 프로그램 실행이 이해관계자 만족과 재무성과에 미치는 영향에 관한 연구. 경영학연구, 39(6), 1505-1527.

16) 정진철·양백·김태진 (2011). 금융기관 서비스종업원의 분배공정성과 윤리 제도화, 윤리분위기와 직무태도의 관계성에 관한 연구. 금융지식연구, 9(2), 58-86.

위한 무리한 영업 추진의 결과라는 지적이 있음<sup>17)</sup>

- 투자 위험도가 매우 높은 상품을 상품의 수익구조와 위험성에 대한 충분한 설명도 없이 마치 원금이 보장되는 안전한 상품인 양 무리하게 판매했던 이유는 해당 은행의 영업점 성과지표 (KPI) 중 비이자수익 배점이 상대적으로 높았기 때문이라는 분석임<sup>18)</sup>

#### 4. 금융기관의 내부 프로세스 개선 필요 등

- DLF를 판매한 은행 본점에 대한 현장조사와 개별 분쟁 건에 대한 사실조사를 실시한 결과, DLF 출시절차 부실 운영, 자체 리스크 분석 소홀, 부적절한 목표고객 선정, 판매자 교육 미흡, 과도한 수익목표 부여 및 판매 독려 등 심각한 내부통제 부실이 확인된 바 있음<sup>19)</sup>
- 금융기관들은 금융소비자를 위한 맞춤형 상품·솔루션 보다는 개별 투자 상품 판매에 주력하고 있음. 금융소비자 개인의 투자 목표, 투자 지식·위험 성향을 이해하고, 이를 바탕으로 한 상품·솔루션을 제공 하는 등 다면적 평가를 통한 고객에 대한 총체적 이해가 필요함<sup>20)</sup>
- 은행·증권사 등 투자 상품 판매사는 대부분 투자 상품 제조기관이 제공하는 위험 등급에 의존하고 있음. 판매사는 ①상품과 연관된 위험을 최대한 파악하고, ②고객이 보유한 자산 포트폴리오에 대한 위험·수익률 프로파일 등을 평가하며, ③투자 상품 및 포트폴리오 위험의 동태적 평가를 기반으로 한 상품·포트폴리오 위험관리 체계 개선이 필요함<sup>21)</sup>
- 그 밖에 금융상품 위험도별 선택적 설명 및 동의로 고객과 판매사의 물리적 부담을 덜어줄 필요가 있고, 비대면 금융거래와 대면거래에서의 제도 적용 문제, 비대면 거래(특정 금융상품) 쏠림현상에 대한 문제검토가 필요함

17) 정운영, 박원주, 황삼진, 「금융윤리자격 인증제도에 관한 연구」, KIF, 2020.12

18) 정운영, 박원주, 황삼진, 「금융윤리자격 인증제도에 관한 연구」, KIF, 2020.12

19) 맹수석·이형욱 (2020). DLF 사건에 대한 분쟁조정과 금융소비자피해 구제 제도의 개선 방안. 법학연구, 31(2), 101-134. 정운영, 박원주, 황삼진, 「금융윤리자격 인증제도에 관한 연구」, KIF, 2020.12 에서 재인용

20) 박중호, 「자산관리사업 再설계, 불안전판매 근본적 해결책은?」, 2020.2

21) 박중호, 「자산관리사업 再설계, 불안전판매 근본적 해결책은?」, 2020.2

## [별첨] 해외 입법례 참고<sup>22)</sup>

### 1) 미국

#### □ 보험모집규제

- 미국에서는 보험거래에 관하여 보험계약법 및 보험감독법이 각 주별로 다르고, 보험중개업무도 주별로 면허가 필요함
- 보험판매채널도 전속대리점(captive agent)과 독립대리점(independent agent), broker 외에 인터넷, 전화등의 통신판매를 비롯한 직판으로 구분함
- 보험중개자에 대한 일반적으로 적용되는 모집규제로서 전미보험감독관협회(National Association of Insurance Commissioners, NAIC)에서 불공정거래관행에 관한 모델법(Unfair trade Practices Act)이 있음
- 동 법의 적합성모델규칙에 의하면 보험중개자는 고객에 대하여 연금의 구입, 판매 내지 전환을 추천하는 경우 고객의 투자성 기타 보험상품의 보유 상황 및 경제상황 그리고 수요에 관하여 고객으로부터 개시되는 사실에 기초하여 당해 추천이 고객에게 적합하다고 판단하기 위해서는 합리적인 이유가 있지 않으면 안 됨(6조A)을 규정함

#### □ 증권투자규제

- 계약서의 서면교부·설명 의무 위반 관련
- 「증권거래법」과 자율규제(전미증권업협회 매뉴얼, NASD Manual)에 따라 거래 전후로 의사확인<sup>23)</sup>을 하여야 하고, 거래결과에 대한 통지 등이 의무화됨

‘사기를 초래하지 않게 설명하도록 하기 위한 가이드라인  
(Guidelines to Ensure That Communications With the Public Are Not Misleading)’

- 문맥상 표현이 오해를 야기하지 않도록 할 것
- 설명을 듣는 사람을 고려하여 이해하기 쉽게 설명할 것을 요구하는 것
- 투자수익 관련 세금의 취급도 설명대상에 포함하고 있는 것

22) 국회입법조사처 조사회답을 위한 내부자료에서 발췌

23) 서면 통지의무(Rule 2230.2340 Customer Account Statements)

## ○ 적합성원칙

- 금융투자업자가 고객에게 적합한 투자를 권유해야 한다는 개념은 미국 증권법 형성 초기부터 존재하여 왔고, 적합성원칙의 근거는 1934년 「증권거래법」의 반사기금지(anti-fraud) 조항, NASD의 공정관습규칙(The Rule of Fair Practice)에서 찾을 수 있음

NASD의 공정관습규칙(The Rule of Fair Practice)의 적합성원칙(제3장 제2조)<sup>24)</sup>

- NASD 회원이 고객에 대하여 특정의 거래를 권유할 때에, 해당 고객의 다른 증권 보유상황, 재정상태 및 필요성을 살펴보고, 개시된 사실에 근거하는 한 그 고객에 대하여 그 권유가 적합했다는 합리적인 이유를 가져야 함
- 비기관투자자에 관한 거래를 실행하기 전에 NASD 회원은 고객의 재산분포 상태, 고객의 납세상태, 고객의 투자목적 등 합리적이라고 생각할 수 있는 그 외의 정보를 입수하기 위해서 합리적인 노력을 해야 한다고 규정함
- 적합성원칙 위반에 관한 중재절차에 있어서의 입증책임은 원고, 제재절차에 있어서의 입증책임은 NASD와 같은 SRO(자율규제기관)에 있음

## ○ 사기·부당권유금지

- 1934년 증권거래법 제10조(b) 및 SEC Rule 10b-5는 유통시장의 불공정거래에 대하여 규제하고 있음. Rule 10b-5는 연방증권법의 사기방지조항 중에서 핵심적인 지위를 차지하고 있으며, 브로커-딜러의 투자권유행위가 고객에 대한 사기에 해당할 경우에는 Rule10b-5에 의하여 민사상 손해배상 책임을 지게 되어 있음<sup>25)</sup>
- “know your security rule”에 의하여 브로커-딜러는 고객에게 증권의 매수를 권유하기 전에 증권에 관한 완전한 조사를 하지 않고 권유하면 SEA §15(c)의 사기에 해당함

## 2) 일본<sup>26)</sup>

### □ 보험상품

#### ○ 설명과 정보제공의무

- 고객이 합리적으로 상품을 선택할 수 있도록 감독법규에서 보험모집규제를 통해 최적의 보험을 선택하도록 보험계약자를 보호하고 있음
- 예컨대, 보험모집인에게 보험계약에 관한 중요사항에 관해 고지(설명 내지

정보제공)할 의무를 부과(보험업법 제300조 제1항 제1호)하고, 정보제공규제에 관한 감독지침에서도 고지의무를 부과(보험업법 제100조의2에기초하여 제공)하고 있음

- 한편, 보험모집인은 미리 고객에게 소속보험회사의 관계(대리, 주선)를 개시할 의무(제294조)를 부담하고 있으며, 보험중개인이 부적절한 권유를했을 경우 이에 대하여 보험중개인이 독립하여 책임을 지도록 함

#### ☐ 고객의 수요에 관한 정보수집

##### ☐ 성실의무

- 보험업법 제299조에 의해 고객으로부터 정보를 수집할 의무가 부과되고 있는데, 이때 의향확인서면에 의해 고객정보를 취득하도록 의무화하고 있음 (보험업법 제100조의2)
- 보험대리점의 판매수수료와 관련하여 수수료가 높은 상품에 집중해서 판매하는 실태조사결과에 기초하여 금융청은 수수료등 보수에 관한 개시의무를 부과하고 있음

## 2) 영국

☐ 2000년 6월 「금융서비스시장법(Financial Services and Markets Act: FSA)」이 제정되었고, 금융서비스관련 규제 대부분의내용은 FSA의 규정에 반영됨

- ☐ FSA는 기존의 증권업 관련 업무행위 규제기준을 중심으로 인가금융기관의 업무행위 규제기준을 단일화함
- ☐ FSA의 업무행위규제기준(Conduct of Business Sourcebook, COBS)에 따르면, 금융영업규칙으로는 투자 및 저축성보험을 포함한 모든 금융규제행위에 적용되는 일반영업규칙(Conduct of Business: COB), 손해보험계약과 보장성 생명보험에 적용되는 비투자보험영업규칙(Insurance Conduct of Business: ICOB), 모기지영업규칙(Mortgages Code of Business: MCOB)가 있음

#### ☐ 설명의무위반

- ☐ COBS6는 설명의무(금융회사, 고객자산의 보호, 수수료 등 비용, 금융상품의

주요내용), 복합상품(packaged products)에 대한 일반고객 판매권유에 있어서는 수수료 내지 수수료 상당액을 현금기준으로 공시하여야 함

- COBS13은 복합상품의 경우에는 주요 특징서면(Key Feature Document, KFD)과 주요특징예시(Key Features Illustration, KFI)를 별도로 작성하도록 하고 있음

#### □ 적합성원칙

- COB 5.3 Suitability에서 규정하고 있으며, 금융업자가 조언을 하는 경우에는 일임된 사항에 대한 결정은 적합성이 확보되어야 한다고 그 목적을 규정하고 있음
- 고객의 투자목적, 면세의 필요, 건강상태, 고객의 자산 상황에 따른 현재와 미래의 요구되는 수입, 현재의 연금 자산, 고객의 리스크 태도 등을 확인해야 함

#### □ 부당권유 금지

- FSMA는 금융업자가 부당권유 금지원칙을 위반한 경우 해당 고객은 금융업자와의 계약체결로 지불 또는 양도한 금전 또는 재산과 계약을 해제한 결과 입은 손실 등을 손해배상 청구하여 보상받을 수 있음(이러한 규제는 예금, 보험, 증권에 동일하게 적용되어 규제원칙을 일원화함)
- 순수한 보장성계약을 제외하고는 “불초청 실시간(real time) 금융영업활동<sup>27)</sup>”이 금지됨

#### □ 적합성의 원칙, 설명의무 등의 투자권유규제와 관련된 의무를 위반하는 경우 FSMA 제150조 제1항에 의하여 금융회사는 민사상 손해배상책임을 져야 함

- 1967년 「부실표시법(Misrepresentation Act)」에 따르면, 부실표시에 근거하여 계약이 체결되었을 경우에 결과적으로 의사표시 수령자가 입은 손실에 대한 손해배상책임을 인정하고 있음
- 즉 부실표시에 근거하여 취소권이 발생하는 경우에 법원 또는 중재인의 재량에 의하여 취소권 또는 손해배상청구권을 행사할 수 있음

#### □ 보험의 경우에는 개인계약자는 청약철회권(cooling off)이 있기 때문에 보험판

매자는 이에 대한 정보를 제공해야 하며, 철회권의 행사기간은 손해보험상품은 14일, 순수보장성계약인 비투자보험계약은 30일, 순수보장계약과 손해보험계약이 혼합된 경우에는 30일임

### 3) 독일

- ☐ EU차원에서 제정된 2004년 「투자자지침(MifFID)」을 반영하여, 독일 내에서 국내법인 「자본시장지침전환법(FRUG)」이 발효됨
- ☐ 독일 「증권거래법」은 금융투자업자로 하여금 일반투자자, 전문투자자, 적격투자자로 분류하여 각 보호수준을 달리할 것을 요구하고 있음
  - 금융투자업자는 고객이 투자결정을 내리는데 필요한 정보를 제공하여야 하며, 제공되는 정보는 공정하고, 분명하여 오인을 유발하지 않아야 함
- ☐ 독일 보험은 1908년 「상법」에서 분리되어 「보험계약법」이 존재하고, 보험관련 민사적 규율을 제정한 법으로 2007년 개정되어 2008년 시행됨
  - 독일 「채권현대화법」에 따라 2002년 1월 이후 개정된 「채권법」이 가지고 있는 일반적인 계약법적 특징과는 차이가 있는 「보험계약법」을 개정하여 기본법인 「민법」과의 관점에서 그 마찰을 제거하기 위함임

24) 이는 NASD의 1996년 행위규칙(Conduct Rules) 2310으로 변경되었고, 이는 2007년 6월 이후에도 FINRA 행위규칙(Conduct Rules) 2310으로 유효하게 적용되고 있음

25) 법원은 간판이론(shingle theory)에 의하여 브로커-딜러가 고객에게 공정, 정직, 정당하게 업무를 수행하겠다는 묵시적 표시(implied representation)을 하였다는 점을 근거로 브로커-딜러의 명시적 부실표시가 없어도 SEA §15(c)의 사기행위를 인정함. 이러한 간판이론은 전문지식이 있는 투자자(sophisticated investor)에게는 적용되지 않음

26) 한국외국어대학교 연구산학협력단, 「금융상품 불완전판매 프로세스 개선방안 연구」, 2015.12

27) 사람의 방문, 전화로의 회화 그 외의 쌍방향적 대화의 커뮤니케이션 등을 가리킴(COB 3.5.5)

## <토론문>

# 금융소비자보호법상 금융상품 불완전판매 방지조항의 실효성 제고방안 토론문

조윤미 공동대표

(사)소비자권익포럼, 금융소비자네트워크 운영위원장

금융소비자보호법 제정과 함께 변화하는 금융환경에서의 금융소비자보호를 위한 기반은 마련되었다고 생각됩니다. 향후 남은과제를 꼽는다면 법에서 구현하고자 하는 금융소비자보호 장치들이 현장에 효과적으로 운용될 수 있도록 하는 것과 피해구제 제도의 정비와 취약계층에 대한 보호장치 강화 등이 아닐까 합니다.

최근 금융감독원이 발표한 '2020년도 금융 민원 및 금융상담 동향'에 따르면 지난해 접수된 금융민원은 9만 334건으로 1년 전보다 9.9%(8,125건) 증가하였으며업권별로는 금융투자업 민원이 7천 690건으로 1년 전보다 74.5%(3,282건) 크게 늘었고 이 중 증권회사 민원은 금융투자업 전체의 63% 수준인 4천 849건으로 76.4%(2,100건) 가장 크게 늘었습니다. 은행권 민원도 지난해 1만 2,237건으로 1년 전보다 20.6%(2,089건) 늘었다고 합니다.

은행권 민원은 지난 2016년 8천 843건 수준이던 지난해 1만 2천여 건을 넘 으면서 약 50%가량 늘었으며 금융투자업 민원은 지난 2016년 3천 147건에 서 지난해 7천 700여 건으로 2배 이상 크게 늘었습니다. 금융상품이 다양화 되고 복잡해지면서 관련 민원도 계속 증가할것으로 보이며 특히 금융 지식과 이해도가 낮은 고령층의 불완전판매 민원 건수가 1년 전보다 크게 늘었습니다. 불완전판매 문제 해결을 위한 가장 중요한 계층은 금융소비능력을 일정 갖춘 고령자가 아닐까 합니다.



최근 금융분쟁조정위원회(분조위)가 우리은행, 기업은행의 라임펀드 불완전판매에 따른 손해배상책임에 대해 투자자별(3명) 배상비율을 65~78%로 결정하면서 불완전판매로 규정한 배경을 세가지로 꼽아볼 수 있습니다.

분조위에서 고려한것으로는 첫째, 신청인의 나이와 직업을 살펴보며 신청인이 투자하였던 기존 투자상품내역(위험성, 횡수 등)을 고려함. 둘째, 적합성 원칙과 관련하여 투자자정보확인 과정, 셋째, 설명의무 위반 내지 부당권유금지와 관련된 내용여부입니다.

한가지 예를 들면 60대의 한 피해자는 은퇴 후 연금소득으로 생활하면서 주로 안정적인 복리증금채(중소기업은행이 발행하는 채권) 등으로 노후자금을 운용해 온 분으로 기존 가입하였던 증금채 상품의 만기가 도래하자 증권사를 내방하여 정기예금 상품 추천을 요청했으나, 증권사 직원은 라임 펀드상품을 투자 권유해 해당 상품에 가입하게 된 경우입니다.

위의 사례에서도 60대 가입 사례에서 판매직원은 상품의 설명에 앞서 신청인의 투자성향을 파악하지 않았고, 계약서류를 작성하는 과정에서 ‘투자자정보확인서’의 문항들을 손으로 짚어주며 “이렇게 하시면 돼요”라고 안내해 그 결과 신청인의 투자성향은 해당 라임 펀드계약 체결이 가능한 ‘위험중립형’으로 분류됐습니다.

설명 의무 위반에서는 판매직원은 고객교부용 상품설명서를 바탕으로 신청인에게 이 사건 펀드의 만기, 보수, 예상수익률, 위험등급 등을 설명했으나, 모펀드인 플루토 D-1호 펀드(투자위험등급이 1등급임에도 불구하고 투자제안서, 상품설명서, 판매상품 안내문 등에 ‘중위험 중수익을 추구’하는 안정적인 펀드로 소개가 됨)와 레포 우량채권 9M 펀드에 대한 구체적인 설명과 이 사건 펀드의 위험에 대한 설명은 누락했고, 상품설명서를 교부하지도 않았습니다.

불완전판매 관련 사건에서 주요 피해자로 나타나고 있는 계층은 은퇴한 고령자로서 노후자금을 안정적으로 운용하고자 한 소비자들로 향후 금융소비능력을 일정정도 유지하는 노년층이 폭발적으로 증가하면서 실제 법보다는 운용에 있어서의 문제가 발생할 가능성이 높아질 것으로 생각됩니다.

발제에서도 언급된 바와 같이 입증책임의 전환을 명확히 하고 분쟁조정기능을 강화하는 등의 추가적인 노력 이외에 불완전판매 개선을 위해서는 고령자 보호정책 강화와 고령자 우선정책의 도입이 보다 구체화 될 필요가 있으며 법과 정책적인 보완이 필요하다고 생각합니다.

피해를 입은 고령자의 경우 분쟁조정절차를 잘 모르거나 이를 상담하기 위해서는 점포를 방문해야 하지만 신체적·정신적으로 쇠약해 적시에 민원제기 및 상담 그리고 분쟁조정절차 개시가 쉽지 않은 경우가 적지 않습니다. 향후 금융회사들이 점포폐쇄 및 비대면거래의 비중을 확대할 것으로 전망되는바 이에 대비한 고령금융소비자의 금융거래 지원을 위한 방안이 다각도로 마련될 필요가 있습니다. 금융소비자 민원 및 분쟁처리에 있어서도 고령자의 경우 우선 처리하는 정책을 채택하는 것도 필요합니다.

특히 비대면거래의 비중이 높아질 것을 대비해 금융디지털 활용능력을 높이는 지원방안이 시급합니다. 고령금융소비자가 디지털기기를 활용해 금융거래를 하지 않음으로서 발생하는 역차별은 다양합니다. 많은 금융기관이나 금융관련 상품이 제공하는 부가서비스로부터 소외 될 뿐 아니라 업무처리의 지연, 창구이용시 유료로 디지털기기 이용시 지불하지 않아도 되는 비용을 고령자는 추가로 지불해야 하는 상황도 발생하고 있습니다.

디지털 조력자(digital supporter)를 고령금융소비자에게 제공하는 방안을 모색해 볼 필요가 있습니다. 독립된 기관에서 하거나 여러 관련기관들과 연계하여 디지털 이용에 대한 경험과 신뢰도를 높이는 방안이 지속적으로 이루어질 경우 고령자의 피해를 효과적으로 예방하기 할 수 있으며 이외에도 고령자의 수요와 변화 및 상태를 조기에 파악할 수 있는 다양한 장치들이 다양하게 마련되어야 할 것입니다. ■

# MEMO

# MEMO

# MEMO

# MEMO

# MEMO

# MEMO



# MEMO

# 금융소비자보호법을 통한 금융상품 불완전판매 대책과 입법과제

일시

2021. 4. 13.(화) 오후 2시-4시

줌(ZOOM)을 이용한 영상참여, 유튜브 생중계 채널 "컨슈머맵"

## 프 / 로 / 그 / 램

사회 · 조윤미 공동대표(소비자권익포럼)

### | 발제 1 |

금융소비자보호법상 금융상품 불완전판매 방지 조항의 실효성  
윤민섭(금융소비자보호재단 선임연구위원)

### | 발제 2 |

금융상품 불완전판매 방지 조항의 실효성 제고를 위한 입법과제  
한창희 교수(국민대학교 법학과 명예교수)

### | 지정토론 |

좌장 · 이성환 변호사(금융소비자네트워크 공동대표)

박신욱 교수(경상대학교 법학과)

이규복 연구위원(금융연구원)

김경신 팀장(국회 입법조사처)

조윤미 공동대표(소비자권익포럼, 금융소비자네트워크 운영위원장)

최미수 교수(서울디지털대 금융소비자학과)

홍성기 과장(금융위원회 금융소비자정책과)

| 주관 | 전재수 국회의원 · 소비자가 만드는 신문 · (사)소비자권익포럼  
한국소비자법학회 · 금융소비자네트워크

영상포럼은 ZOOM으로 진행 예정이므로 포럼참가를 희망하시는분은 사무국에 사전 참가신청 바랍니다. 전화 02-575-9264 이메일 cicri2020@gmail.com



(사)소비자권익포럼

www.kcrf2017.org