

금융소비자보호법 입법 경과 및 향후과제



(사)금융과행복네트워크
finance & happiness network

의장 정운영

목 차

- ◆ 금융소비자보호법 입법경과 및 의의
- ◆ 금융소비자보호법 실효성 제고를 위한 향후 과제
- ◆ 금융소비자보호법 실효성 제고를 위한 주제별 역할

Part 1

금융소비자보호법 입법경과 및 의의

1.1 금융소비자보호법 입법경과

- 2008년 금융위기 이후, 전세계적으로 금융규제 목적 패러다임 전환
 - * 시스템위험의 방지 중심 - 금융소비자보호중심으로 강화 움직임 계속됨
 - 우리나라의 경우 2009년 자본시장법 시행 후 소비자를 보호해야 한다는 목소리는 한결같았고 금융소비자보호에 대한 필요성 제기 및 그에 대한 노력은 계속되어 왔음
 - ✓ 2012년 금융소비자보호기본법 제정 시도
 - ✓ 2015년 금융소비자보호 모범규준
 - ✓ 2015년 고령자·장애인·외국인 등을 위한 금융서비스 개선방안발표
 - ✓ 2016년 금융소비자보호실태 평가제도 시행
 - ✓ 2016년 1월 금융상품 비교공시 시스템 운영
 - ✓ 2019년 금융소비자관련 실태조사
 - ✓ 2019년 소비자친화적 맞춤형 금융시스템 구축을 위한 금융소비자보호 종합 방안
 - ✓ 2020년 금융소비자보호 모범규준 개정 시행: 소비자중심 경영인증제 도입
 - 그러나 금융소비자보호를 위한 법 제정안은 10여년 동안 무산되었음
-

1.1 금융소비자보호법 입법경과

- 금융선진국(대표적 영국, 미국 등)에서는 금융산업 및 시장의 발달과 함께 금융소비자 보호가 지속적으로 강화되어왔음
 - ✓ 영국의 경우 통합감독기구인 FSA(Financial Service Authority)를 설립하여 금융기관 감독규제체제를 건전성감독 및 금융소비자보호감독의 양극체제로 만들어 금융소비자 보호감독을 건전성 감독과 대등한 수준으로 강화함
- 2009년 이후 우리나라에서도 이에 대한 뜨거운 논의가 있었고 2011년 저축은행 사태로 금융소비자업무를 금융감독원에서 분리시키는 방안에 대한 논의가 활발
 - ✓ 이 시기 금융감독 체계와 금융소비자보호원 설립, 금융소비자보호기금 마련 등에 대한 많은 연구와 정부 프로젝트가 진행되었고 설립되면 10년간 로드맵도 마련했음
 - ✓ 그런데 이를 어디에 설치할 것인가 등 관련부처들의 의견 충돌로 양극체제 무산- 금감원 내에 금융소비자보호팀- 금융소비자보호처 등으로 조직 내 역할을 확장
 - ✓ 그럼에도 불구하고 계속되는 일련의 금융소비자문제는 지속적으로 발생

1.1 금융소비자보호법 입법경과

- **그간 금융소비자보호법안 발의현황 및 관련 히스토리**
 - ✓ 18대 국회 2011년 권택기, 박선숙의원, 정부 발의안
 - ✓ 19대 국회 2012년~2014년까지 정부안, 정호준, 민병두, 강석훈, 이종걸, 이재영의원 발의안
 - ✓ 20대 국회 박선숙, 박용진, 최운열, 이종걸의원, 정부안 제출, 2019년 11월 15일 의원발의안과 정부제출안의 내용을 통합 조정하여 정무위원회안(대출철회권, 위법계약해지권, 판매중지 명령권 등이 새롭게 도입됨)이 마련되었고 이는 정무위원회의 의결을 거쳐 법제사법위원회 전체회의 통과 (그 사이 독일국채금리, 라임사태 등 발생)
- 금융소비자보호에 관한 법률(금소법)의 제정안이 2011년 국회에 처음 발의된 이후 수많은 논의 끝에 10년 가까운 시간내 국회에 제출된 금소법안은 총 14개
- 2020년 3월 5일 본회의를 통과하여 2021년 3월 시행예정임

1.1 금융소비자보호법 입법경과

■ 왜 오래 걸렸는가?

- ✓ 굵직한 금융사태 사건들, KIKO 사태, 저축은행후순위채권사태, 동양증권 회사채 사태, 해외금리연계 DLF 사건 등 대규모 금융소비자 피해를 야기하는 금융분쟁 사건이 끊임없이 발생했고 금융선진국들은 공정성 측면에서 금융소비자보호 중심의 금융규제를 이미 이미 진행되고 있음에도 이러한 법체계가 제정되는데 10년 걸리는 이유
- ✓ 이해상충의 문제. 행정제도적 문제, 정치적 문제 등
- ✓ 힘겨루기: 그간 관련부처들의 권한은 서로 가지려하고 책임은 지지 않으려 하면서 금융정책 및 감독, 소비자보호의 사각지대를 방치하였음
- ✓ 금융소비자보호법은 최대 민생법안 임에도 국회에서 법안 바꿔치기 수단
- ✓ 소비자단체들은 이 법안의 통과를 두고 왜 적극적으로 대처하지 않았는가?
 - 설득과 다양한 방법으로 법안 통과에 단체들이 기여한 과정

1.2. 금융소비자보호법 통과 의의

■ 기존법령
금융회사의 건전성 등 금융시장 안정이
우선적인 정책목표

- ✓ 예금적금(은행법)
- ✓ 보험(보험업법)
- ✓ 금융투자상품(자본시장법)
- ✓ 상호부 등(상호저축은행법)

■ 공정성측면에서
금융소비자보호 중심의
금융규제

- ✓ 동일기능, 동일규제 적용
: 업권별 규제로 인한
금융소비자보호 사각지대 해소
- ✓ 금융회사 금융상품 판매활동
전반에 걸친 체계적 규율
가능- 불완전판매 방지
- ✓ 금융소비자 보호 제도적
기반 마련
- ✓ 금융회사의 지속가능한 성장
도모

Part 2

금융소비자보호법 실효성 제고를 위한 향후과제



(사)금융과행복네트워크
finance & happiness **network**

2.1. 제정된 금소법 주요내용

사전예방을 위한 법률내용	사후적 피해구제를 위한 법률내용
<ul style="list-style-type: none">■ 불완전판매를 방지하기 위한 6대 판매원칙을 모든 금융상품에 확대 적용■ 금융소비자보호를 위한 내부통제 기준 마련과 관리책임 강화■ 판매제한명령권: 금융소비자에게 현저하게 재산상 손실이 발생하는 경우 금융위원회가 금융회사에 대해 판매제한을 명령할 수 있는 근거 규정 마련	<ul style="list-style-type: none">■ 금융소비자의 청약철회권■ 위법계약해지권 확대 및 보장(금융회사가 금융상품판매원칙을 위반한 경우 금융소비자는 일정기간내 수수료나 위약금 없이 계약을 해지할 수 있음)■ 손해배상 입증책임(금융회사가 잘못하여 금융소비자 손해 또는 과실 여부에 대한 입증책임을 금융회사가 부담, 단 금융회사에게 입증책임을 전환되는 위법행위는 설명의무 위반에 국한함)■ 징벌적 과징금 제도 도입■ 과실분쟁발생시 금융소비자의 정보접근성 용이

2.2. 금융소비자보호법률로 살펴본 향후과제

- 금융상품 및 판매 . 자문업자의 정의는 적합한가?
 - ✓ 금소법은 우선 금융상품과 판매업의 유형을 새로이 분류- 예금성, 투자성, 보장성, 대출성으로 구분하고 판매업 유형은 직접판매업자, 판매대리/중개업자, 자문업자로 구분- 동일기능 동일규제 원칙을 위한 것임
 - ✓ 영국은 통합법, 미국은 개별연방법에서 금융상품을 각 정의하고 있음
 - ✓ 영국은 판매업이나 자문업의 정의를 업으로 구분하기보다는 행위로 구분, 대리중개업자에 대한 승인, 감독당국인 FCA의 승인 여부에 따라 책임소지 구분함
 - ✓ 이에 비해 미국은 자문업자, 브로커 딜러가 모두 자문서비스를 제공할 수 있음, 그러나 투자자문업자가 제공하는 자문서비스는 브로커 딜러가 제공하는 것과는 차별되어 있음
 - ✓ 시장에서 혼돈없이 금융상품 유형이 잘 구분되는가? 보험상품인데 투자성상품이 포함된 경우, 대출성 상품에 신용개념이 포함되는지 등에 관한 모호함 해결
-

2.2. 금융소비자보호법률로 살펴본 향후과제

- **금소법의 금융상품 6대 판매원칙은 불완전판매를 방지하는데 충분한가?**
 - ✓ 금융상품의 불완전 판매를 방지하기 위한 6대 판매원칙은 금융투자상품 뿐 아니라 예금, 보험, 대출, 신용카드 등 모든 금융상품으로 확대적용되었음- 그럼 과연 불완전판매를 방지하는데 충분할 것인가?
 - ✓ 손해배상 입증책임(금융회사가 잘못하여 금융소비자 손해가 발생하거나 손해 또는 과실 여부에 대한 입증책임을 금융회사가 부담하도록 함- 금융회사에게 입증책임이 전환되는 위법행위는 설명의무 위반에 국한되었음 - 사실 초기 발의안에서 적합성, 적정성, 설명의무가 모두 들어가 있었으나 논 의끝에 현재는 설명의무만 포함) 이에 대한 추후 논의
 - ✓ 징벌적 과징금 제도 도입: 설명의무 위반, 불공정영업행위, 부당권유행위, 허위과장광고 등이 발생하는 경우 과태료 부과한을 기존 5천만원에서 1억원으로 상향조정, 위반행위로 얻은 수입의 최대 50%까지 부과할 수 있는 징벌적 과징금 제도 도입됨 - 위반행위로 인한 수입의 최대 50%라 적당한가? 에 대한 논의가 요구됨
-

2.2. 금융소비자보호법률로 살펴본 향후과제

영업행위 규제내용	
<p>영업행위 일반원칙 (법안 13조부터 16조)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 영업행위 준수사항 해석의 기준 ■ 신의 성실의무 ■ 차별금지 ■ 금융상품판매업자 등의 관리책임
<p>금융상품 유형별 영업행위 준수사항 (법안 17조부터 24조)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 적합성, 적정성, 설명의무(17~19) ■ 불공정영업행위 금지 ■ 부당권유행위 금지 ■ 금융상품 등에 관한 광고 관련준수사항 ■ 금융상품 판매계약 서류 제공의무 ■ 금융상품 판매대리 중개 금지
<p>금융상품판매업자의 업종별 영업행위 준수 사항 (법안 25조부터 28조)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ 미등록자를 통한금융상품판매대리·중개업자의 금지행위 ■ 금융상품판매대리·중개업자의 고지의무 ■ 금융상품자문업자의 영업행위준칙 ■ 자료의 기록 및 유지·관리

2.2. 금융소비자보호법률로 살펴본 향후과제

■ 일반원칙에 대한 향후 논의점

- ✓ 신의의무: 금융소비자의 이익우선의무만을 규정하고 있을 뿐 그 위반 효과에 대해서는 특별한 규정을 두고 있지 않기 때문에 이에 대한 비판이 있는 상황임
- ✓ 차별금지: '정당한 사유없이', '부당하게'라는 개념이 불확정, 범위에 대한 합의가 이루어져야 함 (고령 등) - 차라리 위반행위에 대한 제재조치가 부재한 것을 어떻게 해결한 것인가의 문제가 논의되어야 함
- ✓ 금융상품판매업자등에 대한 관리책임: 이를 명문화하여 그 책임성을 명확히 하고 있다는 점에 의의가 있음, 관리책임에 대해서는 영국 등의 해외사례를 참고하여 원칙주의 방식의 규제를 도입함으로써 금융회사들이 가능한 자율적으로 관리하되 그 결과에 대하여 책임을 지도록 할 필요가 제기되고 있음

2.2. 금융소비자보호법률로 살펴본 향후과제

■ 금융상품 유형별 영업행위 준수사항에 대한 향후 논의점

- ✓ 적합성 원칙: 우리나라는 부적합한 금융상품을 팔아서는 안 된다는 소극적인 의미임/ 회색지대가 많아질것임- 위반시 과태료 부과 이에 대한 명확한 판단기준이 필요 (영국, 미국처럼 적합한 상품을 권하도록 하는 적극적인 접근이 필요함, 상품마다 차별화하여 접근하도록 설계할 필요가 있을 것임)
- ✓ 적정성 원칙: 영국의 경우 자문과 비자문의 구분을 가능한 명확하게 가져가려는 노력을 함과 동시에 적합성 원칙 적용대상과 적정성 원칙 적용 대상이 구분이 되고 있는데 우리나라도 어떠한 부분에 적합성 원칙을 적용하며 어떠한 부분에 적정성 원칙을 적용할 것인지에 대한 내용적인 구분이 필요할 것임
- ✓ 적정성 원칙은 일반금융소비자의 자발적 의사에 의한 거래라 할지라도 해당 금융상품의 위험성 및 중복거래에 대한 경고를 통하여 금융상품거래에 있어서 보다 신중을 기할 수 있다는 점에서 그 의의가 있다고 할 수 있음- 그러나 현장상황은 다름

2.2. 금융소비자보호법률로 살펴본 향후과제

■ 금융상품 유형별 영업행위 준수사항에 대한 향후 논의점

- ✓ 은행의 실천수칙에 대한 문항실태를 조사한 결과, 추후 책임회피용 문항이 대부분, 소비자지향적 문항이 아님, 마케팅과 홍보물 수준 그러나 은행원들이 이를 잘 인지하지 못하는 상태임- 적합성 적정성 원칙도 추후 개선되어 포함되어야 함
- ✓ 설명의무, 불공정 영업행위금지, 부당권유행위 금지- 공정성 측면, 과연 공정할 것인가? 일반금융소비자이 합리적인 선택을 도울 수 있는 설명 수준이 될 수 있는가?
- ✓ 금융상품등에 관한 광고 관련 준수사항:법적 해석의 모호성이 있을 경우 어떻게 해결할 것인가의 문제: 예를들면, 광고 자체의 범위 뿐 아니라 업무에 관한 광고 정의 모호성 등
- ✓ 계약서류의 제공의무:금융소비자가 계약서류를 분실 혹은 멸실한 경우에 그 재발급을 요청할 수 있도록 근거를 마련하지 않은 점은 추후 어떻게 보완할 것인가

2.2. 금융소비자보호법률로 살펴본 향후과제

- 금융상품판매업자 등의 업종별 영업행위 준수사항에 대한 향후 논의점
 - ✓ 미등록자를 통한 금융상품판매 대리·중개 금지: 퇴직연금과 같이 다른 법률에 의하여 판매업을 영위할 수 있는자나 다른 법률에서 위탁을 허용하는 경우에도 금융소비자보호법상의 모집위탁이 금지되는지 여부에 대해서 별도의 규정이 없으므로 이에 대한 검토가 필요할 것임
 - ✓ 금융상품판매대리·중개업자의 고지의무: 당초 정부제출안에는 금융상품판매대리·중개업자가 금융상품 판매업자로부터 받는 수수료, 보수 그밖의 대가의 내용을 표기하도록 하여 금융소비자가 인지하도록 했으나 현행 제외 (영국이나 미국은 시행)
 - ✓ 금융상품자문업자의 영업행위준칙: 이해상충의 문제 최소화 방안 더 필요
 - ✓ 자료의 기록 및 유지·관리: 자료 관리를 진정성 있게 할 수 있는가?

2.3. 시장변화와 상황에 따른 그외 향후 과제

■ 미래기술혁신을 통한 비대면거래와 금융소비자보호법

- ✓ 현 금소법은 비대면거래로 인한 불완전 판매를 예방 또는 막을수 있는가?
- ✓ 인터넷 모바일등의 전자적수단을 활용한 비대면 금융거래의 경우에 금융상품판매업자등의 권유행위가 없는 것으로 볼 수 있기 때문에 비대면 금융거래의 경우 금융소비자보호법상의 주요 판매행위 규제가 적용되지 않는 문제가 발생할 수 있음
- ✓ 비대면거래에서 금융상품판매업자등이 금융상품에 대한 정보를 일방적으로 제공하고, 그에 대한 책임을 금융소비자에게 전가할 수도 있는 문제 즉 불완전판매의 위험이 증가될 수 있는 문제를 어떻게 해결할 것인가

■ 고령소비자와 금융소비자보호법

- ✓ 현 금융소비자보호법이 고령금융소비자의 금융거래에 있어서 준수해야 할 기본적인 행위준칙 등을 잘 커버하고 있는가? 가중된 준칙요
-

2.3. 시장변화와 상황에 따른 그외 향후 과제

- 고위험 금융상품 계약체결의 제한
 - ✓ 고위험 금융상품의 경우 그 상품상 내재된 위험으로 인하여 손실이 발생하는 경우 분쟁이 발생할 우려가 크므로 마련된 행위준칙의 준수가 형식적으로 이루어지지 않고 실질적으로 작동될 수 있도록 할 수 있는가?
 - ✓ 고위험 금융상품의 경우 적합성원칙이나 설명의무의 적용에 있어서 단순한 확인 내지 이해에 그치지 않고 반드시 손실이 날 수 있다는 점에 대한 명확하고 정확한 설명과 함께 부적합한 경우에는 판매권유를 할 수 없도록 하고, 금융소비자에게 충분한 숙려기간의 부여 등의 실질적 절차를 강구할 필요가 제기됨
 - 금융기관의 건전성 감독과 영업행위감독, 분쟁해결 등을 통합적으로 현 체제로 담당할 것인가?
 - 법 체계가 현실을 대변하거나 능가하지 못하는 문제를 어떻게 해결할 것인가?
 - ✓ 법 시행령 논의, 금융문화와 윤리, 금융소비자역량강화 등
-

Part 3

금융소비자법 실효성 제고를 위한 주체별 역할

3.1. 정부 역할

- 금융회사의 금융소비자보호 업무에 대한 감독
 - ✓ 현 금소법의 내용을 금융회사가 위반하지 않고 보다 적극적으로 금융소비자 보호를 시행할 수 있도록 하는 대안을 마련하고 권고해야 함
 - ✓ 예를들면 설명의무에 대해 가이드라인을 제공하되 자율적으로 마련하도록 하는 방안 등을 제시하고 이에 대한 위반 시 옥석을 잘 가려야 함
- 정부 관련 기관 담당자의 금융소비자 지향적인 마인드 요구됨 : 학계와 민간과 상시적인 토론과 소통이 필요함
- 과연 금융소비자보호를 현 시스템에서 하는 것이 옳은가? 금융소비자문제는 오랜시간동안 반복적으로 계속 발생되어 왔음: 사람과 시스템의 새로운 변화를 인식

3.2. 금융회사 역할

- **현 금소법에 따른 판매원칙을 잘 키지기 위한 금융회사 실제 행동강령 재정비**
 - ✓ 소비자중심 지향적인 불완전 판매방지 가이드라인(매뉴얼) 개발
 - ✓ 입증책임 원칙에 해당되는 녹취 서명 등을 구비할 때 책임회피 증거수집만 하기 급급하지 않고 진정성 있는 대책으로 세부 행동강령 지침을 만들고 전 직원에게 주기적으로 교육하는 문화조성-장기적으로 고객확보와 비용감소, 기업이윤에도 이익을 가져다 줌으로서 지속가능한 성장을 도모할 것임
 - ✓ 진정성 있는 대응전략, 분쟁조정 절차 모든 과정을 외부 이론 및 실전전문가들과 논의 후 체계를 구축해야 할 것임
 - ✓ 설명방법, 범위, 강도를 평균적인 소비자가 아닌 개별 금융소비자의 특성에 따라 설명을 어떻게 할 것인지에 대한 연구와 조사가 필요함 (이순호, 2020)
 - **현 법의 위에서 미래를 준비하는 마인드와 실행령 요구**
 - ✓ 손해배상 청구 시 현재는 설명의무에 대해서만 있지만 추후 적정성, 적합성에도 적용될 수 있음을 인지하고 준비
 - ✓ 이해상충의 문제가 생길 때 금융인들은 개인적으로 이를 극복하기 어려움- 새로운 문화 조성
-

3.3. 금융소비자 단체 및 금융소비자 역할

- 금융소비자단체는 정부와 금융회사에 사전적 문제예방을 위한 다양한 방안을 제시하고 소통하는 역할 수행
 - 금융소비자가 현 금소법 안에서 어떻게 대응하면서 현명한 의사결정을 할 수 있도록 교육 프로그램 개발 및 상담시스템 구축
 - 금융소비자의 권리와 의무: 금융소비자의 역량강화를 통해 스스로 보호하고 금융회사 전략에 대응 해야 함
 - 금융소비자 높은 윤리의식과 시민의식이 생태계 변화를 리드하고 많은 문제를 해결할 수 있음
-

참고문헌

- 국회입법조사처(2019). 비대면 금융서비스와 소비자보호 정책심포지엄 발표집(2019.6.20.)
 - 금융위원회(2019). 소비자친화적 . 맞춤형 금융시스템 구축을 위한 금융소비자보호종합방안
 - 노태석(2020). 금융소비자보호법의 영업행위 규제사항 검토, 충남대학교 법학연구소. 금융소비자연맹 공동세미나 자료집(2020.2.24.)
 - 이순호(2020.4). 금융소비자보호법률의 제정의 의의 및 금융회사의 대응방안, 한국금융연구원 금주의 논단
 - 이후록 (2018). 금융소비자보호법 및 금융혁신에 따른 소비자보호 체계에 대한 연구. 금융감독연구, 5(1), 1-38.
 - 안수현(2019). 금융회사의 소비자보호 강화를 위한 제도 개선과제, 소비자금융포럼 발표자료 (2019.6.18.).
 - 정대(2016). 주요국 금융산업의 환경변화와 금융소비자보호를 위한 법적과제, NARS 정책연구용역보고서
 - 정운영(2020). 금융회사의 금융소비자보호 실태- 은행을 중심으로, 충남대학교 법학연구소. 금융소비자연맹 공동세미나 자료집(2020.2.24.)
-

감사합니다

