

금융소비자보호법 제정과 주요 내용

요약

최근 국회를 통과한 금융소비자보호법의 내년 3월 시행을 위해 금융당국은 하위법령을 마련 중임. 보험회사는 6대 판매규제 확대적용 및 금융상품자문업, 위법계약해지권 신규 도입 등 법 시행으로 인한 변화에 대비하고, 금융당국은 폭넓은 의견수렴을 통해 보험산업과 상품의 특성을 고려한 합리적 시행 방안을 마련할 필요가 있음

1. 금융소비자보호법의 제정 및 주요 내용

- 금융소비자보호에 관한 법률(이하, '금소법') 제정안이 지난 3월 국회 본회의를 통과하여 내년 3월 말부터 시행될 예정임
 - 6대 판매행위규제 확대적용, 금융상품자문업 및 위법계약해지권 신규 도입 등 기존 정부안 내용이 상당수 반영되었으나, 판매보수 고지의무는 최종안에서 삭제됨
 - 금융당국은 현재 각 규제의 구체적 적용범위, 판단기준, 절차 등을 담은 하위법령을 마련 중에 있으며 올해 안에 이를 마무리할 계획임
- (동일기능·동일규제) 금소법은 기존에 권역별로 규제하던 금융상품을 보장성상품, 투자성상품, 예금성상품, 대출성상품으로 재분류·체계화하여 규율함
 - 보험상품은 보장성상품에 속하며, 그 밖에 보험상품과 유사한 서비스 내지 상품(예: 공제, DCDS)은 시행령이 정하는 바에 따라 보장성상품으로 규율될 수 있음
 - 보험회사가 취급하는 담보대출 등도 대출성상품으로 규제될 것으로 보임
- (금융상품자문업) 금융상품판매업자와 경영·계열관계·임직원 겸직이 허용되지 않는 독립금융상품 자문업자를 원칙으로 하여 금융상품자문업을 새롭게 도입함
 - 따라서 금융상품을 판매하는 보험대리점, 보험설계사 등은 자문업자를 겸영할 수 없음
- (6대 판매행위 규제) 상품 유형에 따라 ① 적합성원칙, ② 적정성원칙, ③ 설명의무, ④ 불공정영업행위금지, ⑤ 부당권유금지, ⑥ 광고규제를 적용함

- 적합성·적정성원칙이 적용되는 보험상품의 구체적 범위는 시행령으로 정함
 - 대출성상품에 대해서는 예외 없이 적합성원칙이 적용되므로, 보험계약대출이 보험계약과 별도로 금융상품에 포함되는 경우 규제 적용상 난점이 예상됨
- (위법계약해지권 신설) 광고규제를 제외한 5대 판매행위 규제 위반 시 5년 이내의 일정기간 내에 소비자는 수수료 등 '해지 관련 비용' 부담 없이 계약을 해지할 수 있음
 - 법에는 상품별 '해지 관련 비용'에 관한 구체적인 기준이 없어 향후 위법계약 해지 시 보험회사가 소비자에게 반환해야 할 금전의 범위와 관련된 문제가 발생할 우려가 있음
- (분쟁·소송) 설명의무 위반으로 인한 손해배상청구 소송 시 고의·과실 입증책임을 소비자에서 금융회사로 전환하고, 분쟁조정절차 실효성 강화를 위해 소액분쟁사건에 대해서는 분쟁조정 완료 시까지 금융회사의 소 제기를 금지함
 - 또한 소비자가 분쟁조정·소송 대응을 위해 금융회사에 자료열람을 요구하면 금융회사는 이를 수용해야 함
- (기타) 금융회사에 판매중개·대리업자(GA 등 보험대리점, 보험설계사)에 대한 관리책임을 새로 부여하고 이를 위한 내부통제기준 마련을 의무화함
 - 또한 소비자보호를 위해 필요한 시정조치 등 금융위원회의 명령권(금융상품 판매제한명령 포함)을 규정함

2. 대응 및 과제

- 보험회사들은 법 시행으로 새로 도입되는 제도와 달라지는 규제를 면밀히 검토하여 영업현장 및 민원처리 등에 적용할 수 있도록 대비할 필요가 있음
 - 적합성원칙, 설명의무 등 기존 규제에서 적용대상, 절차 측면에서 추가·강화되는 부분과, 위법계약해지권 등 신규 도입되는 제도에 대해 더욱 유의할 필요가 있음
- 법 시행으로 인한 보험업권의 추가적 규제부담은 현재 마련 중인 하위법령의 구체적 내용에 따라 달라질 수 있으므로, 금융당국은 폭넓은 의견수렴을 통해 보험산업 및 상품의 특성을 고려한 합리적 방안을 마련할 필요가 있음

양승현 연구위원
shyang@kiri.or.kr

별첨: 주요 규제 변화 및 도입과제

- 보험회사와 관련하여 금융소비자보호법(이하, '금소법') 시행 전후로 달라지는 주요 규제 내용 및 향후 시행령으로 정해져야 할 사항 등 도입과제는 다음과 같음

〈표 1〉 금소법 시행전후 주요 규제 변화 및 도입과제

구분	시행 전	시행 후	도입과제
금융상품 범위	<ul style="list-style-type: none"> • 각 금융업권별로 주된 금융상품 위주로 영업행위 규제(예컨대, 보험업법상 영업행위 규제는 보험상품을 대상으로 함) 	<ul style="list-style-type: none"> • 금융상품을 보장성, 투자성, 예금성, 대출성으로 재분류하여 동일기능·동일규제 적용 • 보험상품은 보장성상품 해당 • 보험회사 취급 대출(담보대출, 신용대출 등)도 대출성상품으로 규제 가능 	<ul style="list-style-type: none"> • 기존에 보험업법으로 규제되지 않던 신용카드사의 DCDS¹⁾나 유사보험·공제 등의 보장성상품 포함 여부 • 보험계약대출을 금융상품에 포함하여 대출성상품으로 규제할 것인지 여부
금융상품자문업	<ul style="list-style-type: none"> • 자본시장법상 투자자문업자 외 금융상품 전반에 관한 자문업자 제도 부존재 	<ul style="list-style-type: none"> • 신설 • 전문적·중립적 자문서비스를 위해 판매와 자문 간 겸영이 금지되는 독립자문업 원칙 	<ul style="list-style-type: none"> • 판매업자로부터 받는 자문 관련 재산상 이익 등 외 기타 고지사항 • 자문응답 관련 재산상 이익 수취 금지 외 금지되는 이해상충행위
6대 판매 행위 규제	적합성 원칙	<ul style="list-style-type: none"> • 변액보험 등 시행령으로 정하는 보장성상품 등에 적용 • 대출성상품에는 예외 없이 적용 	<ul style="list-style-type: none"> • 적합성원칙이 적용되는 보험상품의 범위, 정보파악의 범위 및 판단기준 등 • 보험계약대출이 대출성상품에 포함되는 경우 적합성원칙 적용상 난점 발생
	적정성 원칙	<ul style="list-style-type: none"> • 없음 	<ul style="list-style-type: none"> • 시행령으로 정하는 보장성상품 및 대출성상품 등에 적용 • 적정성원칙이 적용되는 보험상품 및 보험회사 취급 대출의 범위
	설명 의무	<ul style="list-style-type: none"> • 보험상품에 적용 	<ul style="list-style-type: none"> • 보장성상품 및 대출성상품, 연계·제휴서비스 등에 적용 • 설명서 제공의무 법정화 • 각 상품별 설명의무 대상(중요한 사항) 및 설명서의 내용, 제공방법·절차 등
	불공정 영업행위 금지	<ul style="list-style-type: none"> • 부당대출 관련 보험회사 및 금융기관 보험대리점에 적용 	<ul style="list-style-type: none"> • 대출 관련 불공정행위 외 연계·제휴서비스 등의 부당한 축소·변경 행위 금지 등 • 불공정영업행위의 구체적인 유형 또는 기준

구분		시행 전	시행 후	도입과제
	부당권유 행위금지	• 보험상품에 적용	• 보장성상품 및 대출성상품 등에 적용	• 불확실한 사항에 대해 단정적 판단을 제공하는 등 법에 열거된 사항 외의 부당권유행위
	광고규제	• 보험상품에 적용	• 보장성상품 및 대출성상품 등에 적용	• 광고 규제의 구체적 내용 및 방법·절차
청약철회권		• 보험상품에 적용	• 보장성상품 및 대출성상품 등에 적용	• 보험계약대출 적용 제외 여부
위법계약해지권		• 없음	• 신설 • 금융회사 등이 판매원칙을 위반한 경우 소비자는 일정 기간(5년 이하) 내 해당 계약에 대해 수수료 등 부담없이 해지요구 가능 • 소비자의 해지요구에 금융회사가 정당한 사유를 제시하지 못하면 계약이 해지됨	• 행사기간, 행사요건, 행사대상 및 회사가 소비자의 해지요구를 거절할 수 있는 정당한 사유 등 • 각 상품별 해지 시 소비자에 대한 금전의 반환범위
분쟁·소송	손해배상 청구 입증책임 전환	• 손해배상청구소송 시 소비자가 금융회사 측의 위법행위의 존재, 귀책사유(고의·과실), 손해발생 및 인과관계를 입증	• 설명의무 위반 시 소비자가 위법행위, 손해발생 및 인과관계만 입증하면 일단 손해배상책임 성립 • 금융회사 등이 고의·과실이 없음을 입증	-
	분쟁조정중 소송 금지	• 분쟁조정 중 소송이 제기 되면 분쟁조정절차 중지	• 소액분쟁(권리·이익 가액이 2천만 원 이내에서 시행령으로 정하는 금액 이하인 경우)에 대해서는 분쟁조정 완료 시까지 금융회사의 소송 제기 금지	• 소액분쟁 기준의 합리적 설정 (분쟁조정건의 80% 이상이 2천만 원 이내임)
	분쟁조정중 소송 중지	• 상동	• 분쟁조정이 신청된 사건에 대하여 소송이 진행 중일 경우, 조정완료 시까지 법원이 소송을 중지할 수 있는 근거 마련(중지해야 하는 것은 아님)	-
	금융회사 보관자료 열람 요구권	• 『금융소비자보호 모범규준』으로 규정(강제력 없음)	• 소비자가 분쟁조정·소송 등 대응 목적으로 금융회사 등의 자료 열람 요구 시, 금융회사의 수용 의무 법정화	• 법에 열거된 영업비밀침해 등 외 열람을 거절·제한할 수 있는 정당한 사유
금융회사 관리책임		• 보험대리점, 설계사의 위법행위 시 사용자책임, 과징금 등 부담	• 추가적으로 보험대리점(GA 포함), 보험설계사에 대한 금융회사의 관리책임 명시 • 소비자보호 내부통제기준 마련의무 부과	-
판매제한 명령권		• 보험계약자 보호를 위해 필요하거나 보험계약자에게 불리한 내용이 있는 경우, 기초서류 변경·정지 명령 가능	• 소비자의 재산상 현저한 피해발생 우려가 명백히 인정되는 경우로서 시행령으로 정하는 경우, 금융상품 모집·판매 제한·금지 명령 가능	• 명령권의 구체적 발동사유(소비자의 재산상 현저한 피해발생 우려가 현저한 경우)

주: 1) Debt Cancellation and Debt Suspension(채무면제·채무유예)의 약어로, 신용카드사가 수수료를 받은 회원에게 사망이나 질병 등 사고가 발생했을 때 카드채무를 면제하거나 결제를 유예해 주는 상품을 말함