

보험연구원 제5회 KIRI 산학 세미나

# 금융소비자보호 업무추진 방향과 금융소비자보호법 주요 이슈

2020.5.29. (금)



금융감독원

금융소비자보호처장 김은경

# 목 차

---

1. 금융환경의 변화
2. 금융소비자보호처 개편과 기능 강화
3. 2020년 금융소비자보호 업무 추진방향
4. 금융소비자보호법 주요 이슈

# 1 금융환경의 변화

---

# 금융환경의 변화

## 코로나19 확산으로 인한 경기 둔화

- ✓ 실물경제 지원을 위한 금융의 역할 강화 필요
- ✓ 금융회사의 건전성 악화 및 금융분쟁 증가에 대한 대응



## 사회적으로 빠른 속도로 진행되는 고령화

- ✓ 국민의 노후생활 보장을 위한 연금 시스템의 안정성 및 수익성 확보 필요
- ✓ 고령화 진전에 따른 금융산업의 변화와 소비자보호 이슈 점검 필요



## 금융소비자보호법 제정에 따른 시행 준비

- ✓ 시행령 등 하위법령 제정 및 신설·강화되는 제도 운용 준비
- ✓ 금융소비자보호를 우선하는 금융감독체제 정비 필요



## 4차 산업혁명 및 핀테크 기술 발달

- ✓ 금융취약계층은 더욱 소외될 우려가 있으므로 포용금융 확대 및 강화 필요
- ✓ 금융교육 강화 및 금융소비자의 정보비대칭 해소 필요



# 2

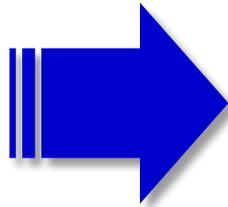
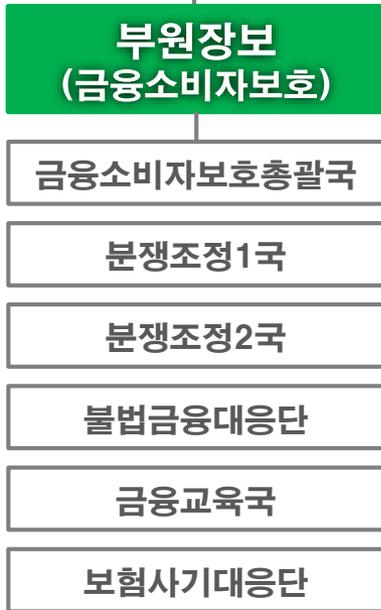
## 금융소비자보호처 개편과 기능 강화

---

# 금융소비자보호처 확대 개편 및 기능 강화

◆ 금소법 제정 등 금융환경 변화에 따라 금소처 확대 개편 및 소비자보호 기능 강화  
 \* (기존) 6개 부서, 26개 팀 → (개편) 13개 부서 (+7개), 40개 팀 (+14개)

## 금융소비자보호처장(부원장)



## 금융소비자보호처장(부원장)



소비자 피해 예방 기능 강화

민원·분쟁 처리 기능 강화

# 금융소비자보호처의 기능과 부서별 주요 업무



## 소비자 피해예방

금융소비자보호감독국	소비자 피해예방 업무총괄, 소비자보호 실태평가
금융상품판매감독국	불완전판매 예방 제도총괄
금융상품심사국	금융상품 약관 심사
금융상품분석실	금융상품 위험요인 통합 모니터링
연금감독실	퇴직연금·연금저축제도 감독
금융교육국	금융교육 계획수립·시행
포용금융실	서민·취약계층 금융지원

## 소비자 권익보호

분쟁조정1국	소비자 권익보호 업무총괄, 분조위 운영, 보험분쟁조정
분쟁조정2국	은행·금융투자 등 분쟁조정
신속민원처리센터	신속민원 처리
민원·분쟁조사실	민원 사실조사, 위규사항 합동검사
불법금융대응단	불법금융 피해 예방 및 구제
보험사기대응단	보험사기 조사 및 피해 예방

# 3 2020년 금융소비자보호 업무 추진방향

---

# 금융소비자보호 업무 추진 방향

1 금융소비자 중심의  
금융산업 생태계 조성



2 금융소비자 피해  
예방 및 구제 강화



금융소비자  
보호 강화

3 금융범죄 근절 및  
피해자 지원 강화



4 금융소비자 권익증진  
및 정보제공 확대



# 1. 금융소비자 중심의 금융산업 생태계 조성

## 1 국회에서 제정된 금소법 시행령 등 하위법령 제정 추진

- ☑ 금소법의 제정 취지가 온전히 구현되도록 시행령 및 규정 마련
- ☑ 새롭게 도입·강화되는 제도가 차질없이 운용되도록 준비
  - 금융업계 및 학계 의견 충분히 반영

## 2 금융소비자보호 실태평가 강화를 통한 소비자보호 중심 경영문화 유도

- ☑ 소비자보호실태평가 대상을 총 71사로 확대('19년 68사)하고 평가인력도 증원
- ☑ 금융소비자보호를 위한 금융회사의 실질적 노력 등 정성적 평가 강화

## 2. 금융소비자 피해 예방 및 구제 강화

### 1 불안전판매 예방을 위한 제도적 기반 구축·강화

- ✓ DLF·라임 사태가 재발하지 않도록 불안전판매 근절을 위한 종합대책 마련
- ✓ 고위험 금융상품에 대한 위험요인 집중 모니터링

### 2 소비자피해 구제를 위한 역량 집중

- ✓ 대규모 소비자피해 발생사건에 대한 분쟁조정 역량 집중
  - 라임펀드 관련 전담창구 설치('20.2월~) 및 합동현장조사 실시('20.4월)
- ✓ 분쟁조정 전문위원을 대폭 확충하여 분쟁조정의 전문성 및 공정성 확보

### 3. 금융범죄 근절 및 피해자에 대한 지원 강화

#### 1 보이스피싱 및 보험사기 등 불법금융 대응체계 선진화

- ☑ 보이스피싱 시도를 자동으로 파악하고 차단시키는 자동적출시스템을 지속 보완
- ☑ 보험사기조사를 위한 보험사기인지시스템(IFAS)을 AI기반으로 고도화 추진

#### 2 금융범죄 피해자에 대한 지원 강화

- ☑ 불법사금융 피해자에 대한 채무자대리인 선임 등 무료 법률·금융서비스 제공
- ☑ 보이스피싱 피해구제 소요시간 단축
  - 금융사기 이용계좌 명의인에 대한 전자금융거래제한 절차 간소화 등
- ☑ 보험사기로 인해 할증된 자동차보험료 환급프로세스 점검 및 개선

## 4. 금융소비자 권익 증진 및 정보제공 확대

### 1 서민·취약계층 금융지원 확대

- ☑ '20년 새희망홀씨 등 정책금융 지원 강화(공급목표 3.4조원)
- ☑ 코로나19 피해 소상공인들에게 적극적으로 자금공급이 이루어 지도록 지원

### 2 연금가입자의 이익을 우선하는 연금시스템 구축

- ☑ 수익률 제고 및 합리적 자산배분이 이루어지도록 연금제도 지속 개선
- ☑ 퇴직연금 수수료 합리화 및 디폴트옵션, 기금형 제도 등 신규 도입을 위한 입법 지원

### 3 금융소비자 정보제공 확대 및 금융교육 강화

- ☑ 실생활에 도움이 되는 금융정보 제공을 위해 「파인」 포털 시스템 개선
- ☑ 학교금융교육 활성화 및 금융취약계층에 대한 맞춤형 금융교육 강화

# 4 금융소비자보호법 주요 이슈

---

# 금융소비자보호법 관련 주요 이슈

## 1 위법계약해지권

### < 개요 >

- 금융상품이 불완전판매된 경우 금융소비자는 계약 체결후 5년이내의 기간중 위법계약해지권 행사 가능

### < 이슈 >

- 위법계약해지권이 도입되면 최대 5년이라는 장기간 동안 보험계약이 불안정한 상태에 놓이게 되어 거래안정성을 저해하고 보험회사 경영상 큰 부담으로 작용할 우려
- 위법계약해지권 도입 취지와 도입시 부작용 등을 종합적으로 고려하여 동 권한 행사의 효력, 행사 요건, 행사 기간 등에 대한 합리적 기준 마련 필요

# 금융소비자보호법 관련 주요 이슈

## 2 판매제한명령권

### < 개요 >

- DLF와 같이 고위험상품 판매로 인해 피해가 확산될 위험이 있는 경우 판매 제한·중지 명령  
- 금융상품으로 인하여 '금융소비자의 재산상 현저한 피해가 발생할 우려가 있다고 명백히 인정되는 경우' 등을 시행령에서 정하도록 규정

### < 이슈 >

- 헌법상 "계약체결의 자유" 침해에 대한 우려
- 금융상품 내재적 하자에 대해서는 약관 심사를 통해, 금융상품 판매방식의 문제는 광고 규제 등으로 시정이 가능하므로 판매제한명령권 도입은 과도하다는 일각의 주장
- 판매제한명령권 행사시 발생할 수 있는 부작용과 위험성 등을 최소화 하기 위해 동 명령권 행사 요건인 '금융소비자의 재산상 현저한 피해가 발생할 우려'에 관한 객관적·합리적 기준과 명령권 행사의 효력범위 및 부작용 보완장치 등 마련 필요

# 금융소비자보호법 관련 주요 이슈

## 3 징벌적 과징금

### < 개요 >

- 판매행위규제 위반시\* 금융회사 등에 대해 해당 위반행위로 인한 수입 등의 50%까지 과징금 부과 가능

\* 설명의무, 불공정영업행위 금지, 부당권유행위 금지, 광고규제 등

### < 이슈 >

- 판매행위규제 위반 유형별 징벌적 과징금 부과수준에 대한 세부기준 마련 필요
  - 판매행위규제의 위반 유형과 위반정도가 매우 다양하고, 금융상품 유형별로 수익구조가 달라 "수입 등의 50%"를 산정하는 방식을 구체화하기가 어려움
  - 과징금 부과 기준을 '수입'이 아닌 '판매금액'을 기준으로 해야 한다는 주장도 제기
- 과징금 부과(행정제재)와 손해책임(민사책임)의 입증정도, 양립성 등 관계 정립 필요
- 금융회사가 설명의무 이행에 대한 입증자료를 사전에 구비·보관하기 위해 과도한 인적·물적 자원을 투입하는 등 업무 비효율 초래에 대한 우려

# 금융소비자보호법 관련 주요 이슈

## 4 법원의 소송중지 제도 및 조정이탈 금지 제도

### < 개요 >

- (법원의 소송중지 제도) 분쟁조정 신청후 소송이 제기된 경우 법원은 소송절차 중지가능
- (조정이탈 금지 제도) 소액분쟁사건\*에 대해서는 조정안을 제시받기 전 소송제기 금지
  - \* 금융소비자가 신청한 2천만원 이내의 사건

### < 이슈 >

- 국민의 "재판청구권" 침해 우려
  - 사법부의 사법권 행사와 충돌 우려
- ⇒ 금융분쟁조정 절차의 실효성을 확보함과 동시에, 국민의 재판청구권이 침해되지 않고 사법권 행사와 조화되도록 합리적 방안 마련 필요

# 기타 금융소비자보호 관련 이슈

## < 징벌적 손해배상 >

- 판매자의 위법행위로 인해 소비자 피해가 발생한 경우 실제 손해액을 초과하여 판매자에 배상책임을 부담시키는 제도
  - 금번 금소법 제정시 논의되었으나 제정안에는 미반영
  - \* 소비자 사후구제를 위해 필요하다는 의견과 징벌적 과징금 등 강한 제재가 도입되었고 우리 법제와 맞지 않다는 주장 등을 근거로 도입이 불요하다는 의견이 대립

## < 보험사기 예방대책 및 피해구제방안 마련 >

- 보험업계 및 의료기관 종사자 등이 연루된 연성 보험사기 사건이 다수 발생하여, 이를 예방하기 위한 대책 마련이 시급
- 보험사기자 편취보험금에 대한 신속한 환수를 위한 법적 근거 마련 필요  
(현재는 별도의 부당이득반환 소송을 제기해야 하며, 장기간이 소요되어 미환수 사례가 많음)