

2020
한국FP학회, 한국금융소비자학회
보험연구원, 금융감독원
춘계심포지엄

금융소비자지향적 가치창출을 위한 금융소비자보호법과 금융전문인력 역량 강화



| 일시 | 2020년 6월 25일(목) 13:30~16:30

| 장소 | 금융감독원 연수원 1층(종로구 통의동)



2020 한국FP학회, 한국금융소비자학회, 보험연구원, 금융감독원 춘계심포지엄
금융소비자지향적 가치창출을 위한 금융소비자보호법과 금융전문인력 역량 강화

『금융소비자보호에 관한 법률』 내용과 효과 검토-실무에 영향을 미치는 부분을 중심으로

안수현(외대 법전문, 교수)

I. 금융소비자보호법(금소법) 제정 입법경과

□ 정부제출안 : 3차례 (2011~2017)

- 금융위원회는 2011. 11. 최초 정부안 입법예고 이후의 입법환경 변화등을 반영하여 20대 국회에서 금융소비자보호법 제정을 재추진하고자 2017년 5월 23일 『금융소비자보호에 관한 법률안(이하 ‘제정안’으로 약칭), 의안번호 6989』을 국회에 제출
 - 정부가 추진한 3번째의 금융소비자보호법 제정안
 - ① 18대 국회 : 2012. 1. 31 금융소비자 보호에 관한 법률제정안 국회제출
 - ② 19대 국회 : 2012. 7. 3 금융소비자보호에 관한 법률제정안 국회 제출
 - ③ 20대 국회: 2017. 5. 23 금융소비자보호에 관한 법률제정안 국회 제출
- 정부안 외에 11개법안(5개제정안: 박선숙, 박용진, 이종걸, 최운열, 정부안 및 6개 개별 금융업법 개정안)이 논의되어 합의된 사항으로 결정
 - 정부안과 차이나는 점은 ①손해배상 입증책임 전환대상 축소, ②금융상품자문업자 판매업 겸영금지 원칙 도입 ③ 대리·중개업자 판매수수료 고지 규정 삭제, ④금융소비자정책위원회 설치 규정 삭제
- 법률 제17112호로 금소법이 2020. 3.24 제정되어 23021. 3.25부터 시행

II. 금융소비자보호법 제정 필요 및 당위성

- 소비자기본법이 존재하는 상황에서 금융소비자보호에 관한 기본법 제정이 필요한지에 대한 의문이 없지 않았으나 무형의 복잡·복합적인 금융상품과 서비스의 특수성을 고려하고 금융소비자의 피해의 사회적 문제는 궁극적으로 금융시장 전체의 불안 및 경제시스템 리스크에도 영향을 줄 수 있는 점에서 별도의 기본법으로 제정하는 것이 타당하고 필요
- 소비자를 위한 정책과 보호라는 점에서 이미 제정된 소비자기본법의 체계를 참고하여 반영한 점 및 금융관련 법령과의 중복 내지 상충요소를 점검하고 금융상품의 특수성을 반영하여 차별적으로 규정한 점에서 특징이 있음

III. 다른 법률과의 관계

- 금융소비자법은 다른 법률과의 관계에서 “다른 법률에서 특별한 규정을 두고 있지 않으면 이 법을 따른다”고 하고 있음
 - 이러한 규정방식을 두고 금융소비자보호를 위한 기본법으로서의 지위에 부합하는 입법방식인지 의문이 없지 않으나 금융소비자의 보호에 관하여 다른 법률에서 특별한 규정을 두고 있는 경우란 특별법에서 정책적 목적을 감안하여 그에 상응한 소비자보호방안을 제공할 것으로 상정하는 경우로 금소법과 같은 입법방식이 금융소비자보호기본법으로서의 지위를 훼손한다고 보기는 어려움
 - 또한 다른 법률에서 소비자보호방안이 누락되어 있는 경우 이 경우에는 금융소비자보호기본법이 적용되므로 이 경우 문제가 되지 않음

IV. 『금융소비자보호에 관한 법률(금소법)』 구성과 주요 내용

1. 구성과 적용범위

- 금소법은 다음과 같이 총 8장 69개 조문으로 구성(부칙 13개조문)

<표> 금소법 구성(2016.6.28. 입법예고에서 변경된 내용은 빨간색으로 표시)

장	절	기존정부안에서의 조문명 변경사항	
제1장 총칙		제1조 (목적)	
		제2조 (정의)	
		제3조 (금융상품의 유형)	
		제4조 (금융회사등의 업종구분)	
		제5조 (적용범위)	
		제6조 (다른 법률과의 관계)	
제2장 금융소비자의 권리와 책무 및 국가와 금융상품판매업자등의 책무		제7조 (금융소비자의 기본적 권리)	
		제8조 (금융소비자의 책무)	
		제9조 (국가의 책무)	
		제10조 (금융상품판매업자등의 책무)	
제3장 금융상품판매업자등의 등록등		제11조 (금융상품판매업자등을 제외한 영업행위 금지)	
		제12조 (금융상품판매업자등의 등록)	
제4장 금융상품판매업자등의 영업행위 준수사항	제1절 영업행위일반원칙	제13조 (영업행위 준수사항 해석의 기준)	
		제14조 (신의성실의무 등)	
		제15조 (차별 금지)	
		제16조 (금융상품판매업자등의 관리책임)	
		제17조 적합성원칙	
	제2절 금융상품 유형별 영업행위 준수사항	제18조 적정성원칙	
		제19조 (설명 의무)	
		제20조 (불공정영업행위의 금지)	
		제21조 (부당권유행위 금지)	
		제22조 (금융상품 등에 관한 광고 관련 준수사항)	
		제23조 (계약서류의 제공의무)	
		제3절 금융상품 판매업자등의 업종별 영업행위 준수	제24조 (미등록자를 통한 금융상품 판매·대리·중개 금지)
			제25조 (금융상품판매대리·중개업자의 금지행위)

	수사항	제26조 (금융상품판매대리·중개업자의 고지의무등) 제27조 (금융상품자문업자의 영업행위 준칙 등) 제28조 (자료의 기록 및 유지·관리 등)
제5장 금융소비자 보호	제1절 금융소비자정책 수립 및 금융교육등	제29조 (금융소비자 보호)
		제30조 (금융교육)
		제31조 (금융교육협의회)
	제2절 금융분쟁의 조정	제32조 (금융상품 비교공시 등)
		제33조 (분쟁조정기구)
		제34조 (조정위원회의 구성)
		제35조 (조정위원회 위원의 지명철회·위촉해제)
		제36조 (분쟁의 조정)
		제37조 (조정위원회의 회의)
		제38조 (위원의 제척·기피 및 회피 등)
		제39조 (조정의 효력)
		제40조 (시효의 중단)
		제41조 (소송과의 관계)
	제3절 손해배상책임등	제42조 (소액분쟁사건에 관한 특례)
		제43조 (조정위원회의 운영 등)
제44조 (금융상품판매업자등의 손해배상책임)		
제45조 (금융상품직접판매업자의 손해배상책임)		
		제46조 (청약의 철회)
		제47조 (위법계약의 해지)
제6장 감독 및 처분		제48조 (금융상품판매업자등에 대한 감독)
		제49조 (금융위원회의 명령권)
		제50 (금융상품판매업자등에 대한 검사)
		제51조 (금융상품판매업자등에 대한 처분등)
		제52조 (금융상품판매업자등의 임직원에 대한 조치)
		제53조 (퇴직한 임직원에 대한 조치내용 통보)
		제54조 (청문)
		제55조 (이의신청)
		제56조(처분 등의 기록 등)
		제57조 (과징금)
		제58조 (과징금의 부과)
		제59조 (이의신청)
		제60조 (과징금 납부기한의 연장 및 분할 납부)
		제61조 (과징금의 징수 및 체납처분)
		제62조 (과오납금의 환급)
		제63조 (환급가산금)
		제64조 (결손처분)
제7장 보칙		제65조 (업무의 위탁)
		제66조 (금융감독원장에 대한 지도·감독등)
제8장 벌칙		제67조 (벌칙)
		제68조 (양벌규정)
		제69조 (과태료)
		부칙

< 법 제정에 따른 변화 주요내용 >

제 도		제 정 전	제 정 후
① 금융소비자			
신설된 권리	청약철회권 (청약철회 시, 소비자 지급금액 반환)	투자자문업, 보험만 법령으로 보장	원칙적으로 모든 금융상품에 보장
	위법계약해지권 (계약해지 금전부담없이 해지 가능)	로 인한 없음	
사후 구제	소액분쟁 시 금융회사의 분쟁조정 이탈 금지	없음	허용
	분쟁조정 중 소 제기 시 법원의 소송중지		
	분쟁·소송 시 소비자의 금융회사에 대한 자료요구		
	손해배상 입증책임 전환		설명 의무 위반 시 고의·과실 준부 입증에 적용
② 금융회사 등 금융서비스공급자			
사전 규제	6대 판매규제¹⁾	일부 금융업법에서 개별적으로 적용	원칙적으로 모든 금융상품에 적용
	소비자보호 관련 내부통제	법령상 규율 없음 ²⁾	관련 기준 마련 의무 및 관리책임 부과
사후 제재	금전적 제재	과태료 최대 5천만원	징벌적 과징금 도입³⁾ 및 과태료 최대 1억원
	형벌	3년 이하 징역, 1억원 이하 벌금	5년 이하 징역, 2억원 이하 벌금
③ 정부			
행정 처분	대출모집인 인허가	개별 금융협회에서 행정지도에 따라 규율	법령에 따라 금융위에 등록* + 대출모집인 외 개별법상 근거 없는 서비스공급자도 동일
	판매제한명령권	없음	소비자 재산상 현저한 피해발생 우려가 명백한 경우 금융위가 발동
인프라	금융상품 비교공시·소비자 보호실태평가 실시근거	행정지도	법령
	금융교육	관련 규정 없음	금융교육 재정지원 및 추진체계 설치근거 마련

2. 특징

- 금소법은 ‘금융상품’을 취급하는 ‘판매업자등’에 적용되며, 이를 위하여 금융상품과 판매업자등에 대하여 포괄적으로 정의
 - 즉 기능별· 금융회사 횡단적으로 규율하여 규제의 공백을 최소화하고자 하고 있음
- 현행 금융법상 금융회사가 취급하는 모든 금융상품 및 서비스를 “예금성·투자성·보장성·대출성”상품으로 재분류

<금융상품 유형>

구 분	개 념	대 상(예시)
예금성	은행 예금과 같이 이자수익이 발생하는 금융상품으로서 원금보장이 되는 상품	예.적금 등
투자성	펀드와 같이 투자수익이 발생하는 금융상품으로서 원금이 보장되지 않는 상품	펀드 등 금융투자상품, 신탁상품
보장성	보험상품과 같이 장기간 보험료 납입후 장래 보험사고 발생시 보험금을 지급 받는 금융상품	보험상품 등
대출성	대출과 같이 먼저 금융회사 등에서 금전을 빌려 사용 후 원금과 이자를 상환하는 금융상품	대출상품, 신용카드 등

- 아울러 현행 금융회사·판매채널을 ‘금융상품판매업자’등으로 통칭한 후 이를 다시 “직접 판매업자”, “판매대리·중개업자”, “자문업자”로 재분류하여 각각 업종별로 형평에 맞게 적용
- 다만, 감독기관의 감독·검사대상이 아닌 금융회사¹⁾에 대해서는 적용되지 않음
 - 기능별·횡단적 규율의 한계를 보이고 있으며 새로운 유형의 금융서비스를 규율하는데에는 한계가 있음 (예) P2P 대출

<금융상품판매업자 등>

구 분	개 념	대 상(예시)
직접 판매업자	대리·중개업자를 거치지 않고 금융소비자에게 직접 금융상품을 판매	은행, 보험사, 저축은행 등 금융법상 금융회사 등
판매대리·중개업자	금융회사와 금융소비자의 중간에서 금융상품 판매를 중개하거나 금융회사의 위탁을 받아 판매를 대리하는 자	투자권유대행인, 보험설계·중개사, 보험대리점, 카드·대출모집인 등
자문업자	금융소비자가 본인에게 적합한 상품을 구매할 수 있도록 자문을 제공	투자자문업자

3. 사전적 보호장치

- 금소법에 마련된 금융소비자의 사전적 보호장치는 크게 ① 금융상품의 ‘판매’행위 규제, ② 사전 정보 제공과 금융교육의 강화 및 ③ 독립적인 자문 제공과 기타 장치 등으로 구분

(1) 금융상품 판매행위 규제

1) 우체국금융, 새마을금고 등이 해당

- 금소법은 판매시점의 행위 규제를 위하여 다음의 6개 원칙하에 관련 규제를 강화·체계화
 - 다만 금융상품자문업자의 경우 적합성원칙은 2021.9.25. 시행, 불공정영업행위의 금지 중 금융상품자문업자 관련부분은 2021. 9.25 시행, 부당권유행위 금지부분중 금융상품자문업자 부분은 2021. 9. 25 시행

구 분	내 용	대상 상품
①적합성 원칙	연령, 재산상황 등에 비추어 적합한 금융상품계약의 체결을 권유	모든 유형 (예금·보장성·상품은 일부)
②적정성 원칙	금융상품판매업자가 일반금융소비자에게 계약체결을 권유하지 않고 계약을 체결하는 경우 해당 계약이 일반 금융소비자에게 적정한지 미리 소비자의 정보를 파악하고 적정하지 않다고 판단되는 경우 그 사실을 고지	대출성·투자성·보장성 상품 일부
③설명 의무	계약체결 권유시 금융소비자가 반드시 알아야 할 상품의 주요내용을 설명	모든 유형
④불공정영업행위금지	우월적 지위를 이용하여 금융소비자의 권익을 침해하는 행위로 소비자의 의사에 반하여 다른 상품 계약강요, 부당한 담보요구, 부당한 편익 요구 등 금지	대출성상품 등
⑤부당권유금지	단정적 판단 또는 허위사실 제공 등 금지	모든 유형
⑥광고규제	금융상품 광고시 필수포함 / 금지행위 규제	모든 유형

(2) 사전 정보제공/금융교육의 강화/금융상품자문업 도입

- 사전정보 제공을 강화
 - 금융상품판매대리·중개업자가 대리·중개하는 금융상품직접 판매업자의 명칭 및 업무내용을 사전에 고지
 - 하나의 금융상품직접판매업자만을 대리하거나 중개하는 금융상품판매대리·중개업자인지 여부 사전에 고지
 - 금융상품직접판매업자로부터 금융상품 계약체결권을 부여받지 아니한 금융상품판매대리·중개업자의 경우 자신이 금융상품계약을 체결할 권한이 없다는 사실을 사전에 고지
 - 금소법 제44조와 제45조에 따른 손해배상책임
 - 기타 금융소비자 보호 또는 건전한 거래질서를 위하여 대통령령으로 정하는 사항
- 또한 금소법에서는 상품의 비교공시에 대한 명문의 근거 마련
- 아울러 수수료등에 대한 정보제공을 강화하여 금융소비자의 합리적인 선택을 지원
- 이외 금융교육을 통해 소비자역량이 강화되도록 관련 기관의 법적 근거 명시 및 금융위원회에 금융교육 프로그램 개발의무와 금융소비자의 금융역량조사의무 등 국가적인 차원에서 체계적으로 지원되도록 하고 있음

- 아울러 금융교육에 대한 정책을 심의·의결하기 위하여 금융위원회에 금융교육협의회를 설치하고 있음
- 이외 판매와 자문을 분리하여 자문기능을 강화시키는 차원에서 금융상품자문업 도입
 - * 금융상품자문업자 관련부분은 2021. 9. 25 시행

4. 사후적 보호장치

- 금소법에 담긴 금융소비자의 사후적 보호장치는 크게 다음 네 가지로 요약
 - ① 손해배상책임에 관한 특칙
 - ② 청약철회권과 위법계약의 해지권
 - ③ 금융회사 보관자료에 대한 소비자의 접근권 강화를 위한 계약서류 제공의무와 열람권 규정
 - ④ 분쟁조정제도의 실효성 제고
- 그외 징벌적 손해배상책임과 집단소송은 도입하지 않음
 - 징벌적 과징금과 판매제한·중지명령권제도 도입

V. 금소법상의 몇가지 주요 사항 검토

1. 금융소비자의 기본적 권리와 책무

제7조(금융소비자의 기본적 권리) 금융소비자는 다음 각 호의 기본적 권리를 가진다.

1. 금융상품판매업자등의 위법한 영업행위로 인한 재산상 손해로부터 보호받을 권리
2. 금융상품을 선택하고 소비하는 과정에서 필요한 지식 및 정보를 제공받을 권리
3. 금융소비생활에 영향을 주는 국가 및 지방자치단체의 정책에 대하여 의견을 반영시킬 권리
4. 금융상품의 소비로 인하여 입은 피해에 대하여 신속·공정한 절차에 따라 적절한 보상을 받을 권리
5. 합리적인 금융소비생활을 위하여 필요한 교육을 받을 권리
6. 금융소비자 스스로의 권익을 증진하기 위하여 단체를 조직하고 이를 통하여 활동할 수 있는 권리

제8조(금융소비자의 책무) ① 금융소비자는 금융상품판매업자등과 더불어 금융시장을 구성하는 주체임을 인식하여 금융상품을 올바르게 선택하고, 제7조에 따른 금융소비자의 기본적 권리를 정당하

게 행사하여야 한다.

② 금융소비자는 스스로의 권익을 증진하기 위하여 필요한 지식과 정보를 습득하도록 노력하여야 한다.

(1) 내용

- 금소법은 금융소비자의 기본적 권리와 책무는 물론 국가 및 금융회사등의 책무에 대해서 규정
- 우선, 금융소비자의 기본적 권리와 관련하여 소비자기본법에서는 소비자의 기본적 권리 8가지를 규정하고 있는데 비해 금소법에서는 6개의 기본적 권리를 규정
 - 물품이 아닌 금융상품의 특성을 반영하였다고 이해할 수 있음

(2) 평가 및 실무영향

- 금소법이 기본법으로서 금융소비자의 기본적 권리에 대하여 명시하고 있음은 의미가 큼. 금소법에서는 주로 '판매'시점에 초점을 맞추어 규제체계를 설계하고 있기 때문임. 그러나 금융소비자의 보호가 판매단계에서만 일어나는 것은 아님
- 다만, 이러한 권리는 추상적인 권리로서 개별 규정으로 구체화하지 않으면 권리행사에 있어서 제약을 받게 됨. 즉 실제 의미가 크지 않을 수 있음. 다만 이러한 권리가 효과적으로 실행될 수 있도록 금소법에서 실효성 있는 장치들이 고안되는데 마중물 역할을 할 것으로 기대
 - 법에 명시된 금융소비자의 기본적 권리는 사전적 보호장치들이 비단 판매시만이 아니라 구매전단계와 구매유지단계 및 구매후의 보호방안을 고안하는데 있어 기본원칙으로서 기능하는 데 의미가 있음

2. 영업행위 일반원칙

(1) 영업행위 준수사항 해석의 기준

- 영업행위 준수사항에 관한 금소법 규정을 해석·적용하려는 경우 금융소비자의 권익을 우선적으로 고려하도록 하고 있으며, 금융상품 또는 계약관계의 특성 등에 따라 금융상품 유형별 또는 금융상품판매업자등의 업종별로 형평에 맞게 해석·적용하도록 하고 명시하고 있음

(2) 신의성실의무 등

- 금융상품판매업자등은 금융상품 또는 금융자문에 관한 계약의 체결, 권리의 행사 및 의무

의 이행을 신의성실의 원칙에 따라 하도록 하고 있음

- 또한 금융상품판매업자등으로 하여금 금융상품판매업 영위시 업무의 내용과 절차를 공정히 하도록 하고 있으며, 정당한 사유 없이 금융소비자의 이익을 해치면서 자기가 이익을 얻거나 제3자가 이익을 얻도록 해서는 아니된다고 규정하여 충실의무를 규정

(3) 차별금지

제15조(차별금지) 금융상품판매업자등은 금융상품 또는 금융상품자문에 관한 계약을 체결하는 경우 정당한 사유 없이 성별·학력·사회적 신분 등을 이유로 계약조건에 관하여 금융소비자를 부당하게 차별하여서는 아니 된다.

- 이전 정부제출안에는 없었으나 2016년 제정안에서는 차별금지를 명문화
 - 외국의 입법례에 따라서는 신용거래시 성별 또는 혼인 여부에 기한 차별을 금지하는 법률을 별도로 두거나 판례로 규율
 - 외국의 경우 공정대출을 위한 차별금지규정이 마련되어 있는 것에 비해 금소법에서는 모든 금융상품 및 자문에 관한 계약 체결시로 확대된 점에서 특징이 있음
 - 또한 신용거래시 성별 외에 학력²⁾, 사회적 신분 등을 이유로 부당하게 차별하는 기존 잘못된 한국적 관행이 반영³⁾
- 금융취약계층에 대한 보호필요성이 갈수록 증대되고 다양한 차별이 가능한 점에서 차별금지규정을 법에 명시한 것은 의미가 있음
- 다만, 선언적 규정에 그쳐 현재는 실효성이 없을 것으로 전망

(4) 금융상품판매업자등의 관리책임

제16조(금융상품판매업자등의 관리책임) ① 금융상품판매업자등은 임직원 및 금융상품판매 대리·중개업자(「보험업법」 제2조제11호에 따른 보험중개사는 제외한다. 이하 이 조에서 같다)가 업무를 수행할 때 법령을 준수하고 건전한 거래질서를 해치는 일이 없도록 성실히 관리하여야 한다.

② 법인인 금융상품판매업자등으로서 대통령령으로 정하는 자는 제1항에 따른 관리업무를 이행하기 위하여 그 임직원 및 금융상품판매대리·중개업자가 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차(이하 "내부통제기준"이라 한다)를 대통령령으로 정하는 바에 따라 마련하여야 한다.

[시행일 : 2021. 9. 25.] 제16조제1항 중 금융상품자문업자 관련 부분

[시행일 : 2021. 9. 25.] 제16조제2항

2) 2012년 학력 내지 지적장애등을 이유로 대출을 받지 못하는 문제가 제기된 바 있다. 경향비즈, 은행 대출 때 학력·장애 등 차별금지, 2012. 10.31. ; 경향비즈, 대출도 '학력 차별'...신한은행, 고졸 13점, 석박사 54점 신용평가, 2012. 7.23

3) 차별을 금지한다고 해서 묻거나 조사하는 것이 원천적으로 봉쇄된 것은 아니다. 대출자의 권리 구제 방법을 결정하려는 목적에서 문의하는 것은 가능하다.

3. 적합성·적정성원칙

제17조(적합성원칙) ① 금융상품판매업자등은 금융상품계약체결등을 하거나 자문업무를 하는 경우에는 상대방인 금융소비자가 일반금융소비자인지 전문금융소비자인지를 확인하여야 한다.

② 금융상품판매업자등은 일반금융소비자에게 다음 각 호의 금융상품 계약 체결을 권유(금융상품자문업자가 자문에 응하는 경우를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)하는 경우에는 면담·질문 등을 통하여 다음 각 호의 구분에 따른 정보를 파악하고, 일반금융소비자로부터 서명(「전자서명법」 제2조제2호에 따른 전자서명을 포함한다. 이하 같다), 기명날인, 녹취 또는 그 밖에 대통령령으로 정하는 방법으로 확인을 받아 이를 유지·관리하여야 하며, 확인받은 내용을 일반금융소비자에게 지체 없이 제공하여야 한다.

1. 「보험업법」 제108조제1항제3호에 따른 변액보험 등 대통령령으로 정하는 보장성 상품

가. 일반금융소비자의 연령

나. 재산상황(부채를 포함한 자산 및 소득에 관한 사항을 말한다. 이하 같다)

다. 보장성 상품 계약 체결의 목적

2. 투자성 상품(「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제9조제27항에 따른 온라인소액투자중개의 대상이 되는 증권 등 대통령령으로 정하는 투자성 상품은 제외한다. 이하 이 조에서 같다) 및 운용 실적에 따라 수익률 등의 변동 가능성이 있는 금융상품으로서 대통령령으로 정하는 예금성 상품

가. 일반금융소비자의 해당 금융상품 취득 또는 처분 목적

나. 재산상황

다. 취득 또는 처분 경험

3. 대출성 상품

가. 일반금융소비자의 재산상황

나. 신용 및 변제계획

4. 그 밖에 일반금융소비자에게 적합한 금융상품 계약의 체결을 권유하기 위하여 필요한 정보로서 대통령령으로 정하는 사항

③ 금융상품판매업자등은 제2항 각 호의 구분에 따른 정보를 고려하여 그 일반금융소비자에게 적합하지 아니하다고 인정되는 계약 체결을 권유해서는 아니 된다. 이 경우 적합성 판단 기준은 제2항 각 호의 구분에 따라 대통령령으로 정한다.

- ④ 제2항에 따라 금융상품판매업자등이 금융상품의 유형별로 파악하여야 하는 정보의 세부적인 내용은 대통령령으로 정한다.
- ⑤ 금융상품판매업자등이 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제249조의2에 따른 전문투자형 사모집합투자기구의 집합투자증권을 판매하는 경우에는 제1항부터 제3항까지의 규정을 적용하지 아니한다. 다만, 같은 법 제249조의2에 따른 적격투자자 중 일반금융소비자 등 대통령령으로 정하는 자가 대통령령으로 정하는 바에 따라 요청하는 경우에는 그러하지 아니하다.
- ⑥ 제5항에 따른 금융상품판매업자등은 같은 항 단서에 따라 대통령령으로 정하는 자에게 제1항부터 제3항까지의 규정의 적용을 별도로 요청할 수 있음을 대통령령으로 정하는 바에 따라 미리 알려야 한다.

[시행일:2021. 9. 25.] 제17조 중 금융상품자문업자 관련 부분

조문체계도버튼

제18조(적정성원칙) ① 금융상품판매업자는 대통령령으로 각각 정하는 보장성 상품, 투자성 상품 및 대출성 상품에 대하여 일반금융소비자에게 계약 체결을 권유하지 아니하고 금융상품 판매 계약을 체결하려는 경우에는 미리 면담·질문 등을 통하여 다음 각 호의 구분에 따른 정보를 파악하여야 한다.

1. 보장성 상품: 제17조제2항제1호 각 목의 정보
 2. 투자성 상품: 제17조제2항제2호 각 목의 정보
 3. 대출성 상품: 제17조제2항제3호 각 목의 정보
 4. 금융상품판매업자가 금융상품 판매 계약이 일반금융소비자에게 적정한지를 판단하는 데 필요하다고 인정되는 정보로서 대통령령으로 정하는 사항
- ② 금융상품판매업자는 제1항 각 호의 구분에 따라 확인한 사항을 고려하여 해당 금융상품이 그 일반금융소비자에게 적정하지 아니하다고 판단되는 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 사실을 알리고, 그 일반금융소비자로부터 서명, 기명날인, 녹취, 그 밖에 대통령령으로 정하는 방법으로 확인을 받아야 한다. 이 경우 적정성 판단 기준은 제1항 각 호의 구분에 따라 대통령령으로 정한다.
- ③ 제1항에 따라 금융상품판매업자가 금융상품의 유형별로 파악하여야 하는 정보의 세부적인 내용은 대통령령으로 정한다.
- ④ 금융상품판매업자가 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제249조의2에 따른 전문투자형 사모집합투자기구의 집합투자증권을 판매하는 경우에는 제1항과 제2항을 적용하지 아니한다. 다만, 같은 법 제249조의2에 따른 적격투자자 중 일반금융소비자 등 대통령령으로 정하는 자가 대통령령으로 정하는 바에 따라 요청하는 경우에는 그러하지 아니하다.

⑤ 제4항에 따른 금융상품판매업자는 같은 항 단서에 따라 대통령령으로 정하는 자에게 제1항과 제2항의 적용을 별도로 요청할 수 있음을 대통령령으로 정하는 바에 따라 미리 알려야 한다.

(1) 내용

－ 적합성원칙: 모든 상품에 적용

- 다만, 대통령령으로 정하는 보장성상품과 예금성상품은 운용실적에 따라 그 수익률 등의 변동가능성이 있는 경우로 제한
- 모든 보험을 대상으로 하지 않고 대통령령으로 정하는 보험상품으로 한정하는 등 positive방식으로 정하고 있다는 점에서 포괄적으로 정한 투자성상품 및 대출성상품과는 차이가 있음
- 대출성상품의 경우 제한 없이 적합성원칙이 적용: 즉 과잉대출의 경우로 국한하지 않고 있음.⁴⁾ 대출성상품 전반에 대해 적합성원칙을 적용함으로써 과잉대출의 문제를 해소할 수 있다는 이점이 기대. 그러나 한편으로 적합성원칙의 남용으로 금융소외 내지 금융배제의 일환으로 남용할 여지도 없지 않아 사전에 적용과 그 예외에 대한 기준이 명확히 마련하는 것이 필요

[금융상품자문업자에 대해서는 20121. 9.25 시행]

－ 적정성원칙 : 대통령령으로 정한 투자성상품과 대출성상품 그리고 보장성상품에만 적용

- 이 경우 금융상품판매업자등이 파악해야 하는 정보에 대하여 금소법은 각각의 상품의 경우 적합성원칙을 적용하기 위하여 파악하는 정보의 종류와 거의 동일한 내용 규정
- 그러나 적합성원칙을 광의로 이용할 수 있도록 요구되는 정보의 확대가 바람직⁵⁾

(2) 실무

- － 금융회사중 금투회사들은 대체로 금융투자협회에서 제정한 금융투자상품거래를 위한 표준투자권유준칙을 준수
- － 일반투자자 투자자정보확인서 및 정보에 기초한 scoring 기준을 갖고 적합성판단을 하고 있음

(예시)

- * 등급부여 : 점수 계산결과에 따라 1등급~ 5등급 부여(안정형, 안정추구형, 위험중립형, 적극투자형, 공격투자형)
- － 금융관행실태조사에서 금융소비자들이 경험한 불합리한 관행으로 부담스런 상품권유가 시급히 개선되어야 할 주요관행으로 제시되고 있음.

4) 현재 대부업법에서는 과잉대부에 대해 금지규정을 둠으로써 적합성원칙의 일환으로 작동하고 있다.

5) 세제관련 정보가 이에 해당

투자자정보 확인서

대분류	질문항목	
재무적 필요성	1. 연령대	①29세 이하 ②30대 ③40대 ④50대 ⑤60대 이상
	2. 향후 자신의 수입원에 대한 예상	① 현재 일정한 수입이 발생하고 있으며, 향후 현재 수준을 유지하거나 증가할 것으로 예상 ② 현재 일정한 수입이 발생하고 있으나, 향후 감소하거나 불안정할 것으로 예상 ③ 현재 일정한 수입이 없거나, 연금 등이 주 수입원임
금융투자 상품 및 금융 지식에 대한 전문성	3. 투자경험이 있는 금융투자상품 (중복응답가능)	① 은행 예·적금, 국채, 지방채, 보증채, MMF, CMA 등 ② 금융채, 신용도가 높은 회사채, 채권형 펀드, 원금보장형 ELF(ELS), ELD 등 ③ 신용도 중간 등급의 회사채, 원금의 일부만 보장되는 ELF(ELS), 혼합형펀드 등 ④ 신용도가 낮은 회사채, 주식, 원금이 보장되지 않는 ELF(ELS), 시장수익률 수준의 수익을 추구하는 주식형 펀드 등 ⑤ ELW, 선물옵션, 시장수익률 이상의 수익을 추구하는 주식형펀드, 파생상품에 투자하는 펀드, 주식 신용거래 등
	4. 금융상품에 대한 지식수준	① 매우 높은 수준 - 금융상품을 비롯하여 모든 투자대상 상품의 차이를 이해할 수 있는 정도 ② 높은 수준 - 투자할 수 있는 대부분의 금융상품의 차이를 구별할 수 있는 정도 ③ 낮은 수준 - 주식과 채권의 차이를 구별할 수 있는 정도 ④ 매우 낮은 수준 - 금융상품 중 예·적금에 대해서만 알고 있는 정도
투자 성과에 대한 기대치	5. 감내할 수 있는 손실감수 수준	① 기대수익이 높다면 위험이 높아도 상관하지 않겠다 ② 20% 미만까지는 손실을 감수할 수 있을 것 같다 ③ 10% 미만까지는 손실을 감수할 수 있을 것 같다 ④ 투자 원금 보전을 추구한다
	6. 투자하는 자금의	① 3년 이상 ② 2년 이상 ~ 3년 미만 [투자자정보 확인서 Scoring 기준]

□ 문항별 배점

투자자정보 확인항목	세부 항목	배점
※ 자동 전산처리 항목 0. 고객 연령 *법인의 경우 생략	29세 이하	2.5점
	30세 ~ 39세	2.0점
	40세 ~ 49세	1.5점
	50세 ~ 59세	1.0점
	60세 이상	0.5점
1. 수입원	현재 일정한 수입 있으며, 현재 수준 유지(증가) 예상	5.5점
	현재 일정한 수입 있으나 향후 감소 또는 불안정 예상	3.5점
	현재 일정한 수입이 없음	1.0점
2. 투자경험	은행 예·적금, 국채, 지방채, 보증채, MMF, CMA 등	1.0점
	금융채, 채권형 펀드, 신용도 높은 회사채, 원금보존추구형 ELF 등	2.5점
	혼합형 펀드, 신용도 중간 등급 회사채, 원금일부보장 ELF 등	3.5점
	시장수익률 추구 주식형 펀드, 신용도 낮은 회사채, 원금비보장 ELF 등	4.5점
	시장수익률 이상 추구 주식형 펀드, 파생상품 펀드, ELW, 선물옵션 등	5.5점
3. 금융상품에 대한 지식수준	매우 높은 수준	5.5점
	높은 수준	4.0점
	낮은 수준	2.5점
	매우 낮은 수준	1.0점
4. 손실 감내도	기대수익이 높다면 위험도는 상관하지 않음	10점
	20% 미만까지 손실 감수	7.5점
	10% 미만까지 손실 감수	5.0점
	반드시 원금 보전	2.0점
6. 투자가능 기간	3년 이상	2.5점
	2년 이상 ~ 3년 미만	2.0점
	1년 이상 ~ 2년 미만	1.5점
	6개월 이상 ~ 1년 미만	1.0점

- 이러한 점에서 모든 상품의 권유시 권유의 근거, 즉 ‘금융상품 적합성평가서(suitability report)’를 작성하도록 명시하고, 일정 기간 보관할 것을 의무화하는 것을 제도화하는 것이 바람직
 - 최근 고위험투자상품에 대하여 적합성보고서를 도입하여 불완전판매에 따른 금융소비자 피해를 사전예방하고⁶⁾ 있으나 향후 범위를 확대⁷⁾하는 것이 바람직

4. 설명의무

(1) 내용

- 금융상품판매업자들은 일반금융소비자에게 권유하는 경우(금융상품전문업자가 자문에 응하는 경우 포함) 및 일반금융소비자가 요청하는 경우에 금융상품에 관한 중요한 사항(일반금융소비자가 요청한 경우에는 요청한 사항에 한하여)을 일반금융소비자가 이해할 수 있도록 설명하여야 함
 - 일반금융소비자에게 거래의 내용과 위험성에 대하여 필요한 사항을 알림으로써 금융상품의 구매와 관련하여 적절한 판단(자기판단)을 유도하기 위한 위함
 - 이러한 설명의무사항들은 금융상품별로 다음과 같이 차이가 있다.

<표> 금소법상 금융상품별 설명의무사항

	보장성상품	투자성상품	예금성상품	대출성상품	연계·제휴된 상품·서비스
설명 사항	상품내용	상품내용	상품내용	금리 및 중도 상환수수료 부과여부·기간 및 수수료율	서비스 내용 · 이행책임사항
	보험료(공제료 포함)	투자에 따른 위험	이자율, 수익률 등	상환방법에 따른 상환금액·이자율·시기	서비스제공기간
	보험금 지급제한 사유 및 지급절차	금융소비자가 부담해야 하는 수수료	중요사항으로 대통령령으로 정하는 사항	담보권설정에 관한 사항, 실행사유 및 담보목적물의 소유권상실등 권리변동사항	대통령령으로 정하는 사항
	위험보장의 범위	대통령령으로 정하는 투자성상품의 경우 금융상품직접판매업자가		대출원리금, 수수료등 금융소비자가 대출계약을 체결하는 경우 부담해야 하는	

6) 금융위원회, 고위험투자상품에 대하여 「적합성보고서」를 도입하여 불완전판매에 따른 금융소비자 피해를 사전예방하겠습니다. 2016. 6.12 보도자료.

7) 예컨대 장기 계속적으로 유지되는 연금이 고려될 필요가 있다.

		정하는 위험등급		금액의 총액	
	위험보장기간등 중요사항으로 대통령령으로 정하는 사항	수수료등 중요사항으로 대통령령으로 정하는 사항		대출계약의 해지에 관한 사항등 대통령령으로 정하는 사항	

－ 특징

- 의무설명사항들을 체계화하여 금융상품 공통적으로 상품의 내용-거래 구조나 위험사항 등 금융소비자가 알아야 하는 거래핵심사항으로 규정

－ 위반시 : 위반행위로 인한 수입 또는 이에 준하는 금액의 100분의 50이내에서 과징금 부과(제57조 제1항 제1호)

(2) 평가

－ 설명사항과 정보제공은 비단 계약체결을 권유하는 판매단계 뿐 아니라 판매후 내지 계약관계 상실시에도 금융소비자의 보호면에서 중요

- 그러나 금소법은 판매단계에서의 설명의무만 규정. 따라서 일반금융소비자에게 판매권유 없이 금융상품을 판매하는 경우에는 요청하지 않는 이상 설명의무의 적용대상이 되지 못함. 그러나 이 경우에도 이러한 요청권이 있음을 고객에게 알리도록 할 필요가 있음

－ 한편, 금소법에서 수수료사항이 법상 설명의무대상으로 명시되어 있으나 갈수록 수수료 체계가 복잡하고 복잡해지는 경향이 있음을 고려할 때 수수료항목을 별도로 표시하고, 수수료체계 및 선취·후취의 구분과 그 의미 및 계약이전수수료, 해지시 추징세금까지 설명하게 하는 것이 바람직함⁸⁾

- 아울러 새로운 금융상품이 등장⁹⁾하는 현실을 고려할 때 예금보호 여부 및 보호한도도 설명대상으로 하는 것이 바람직

5. 불공정영업행위 금지등

제20조(불공정영업행위의 금지) ① 금융상품판매업자들은 우월적 지위를 이용하여 금융소비자의 권익을 침해하는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 "불공정영업행위"라 한다)를 해서는 아니 된다.

1. 대출성 상품, 그 밖에 대통령령으로 정하는 금융상품에 관한 계약체결과 관련하여 금융소비자의 의사에 반하여 다른 금융상품의 계약체결을 강요하는 행위

8) 그 외 핵심설명서등에 의해 정보제공이 이루어지도록 할 필요가 있다.
 9) 예컨대 개인종합자산관리계좌(ISA, Individual Savings Account) 신탁계약을 체결하여 개설되기 때 문에 ISA를 통해 예·적금 상품에 가입하는 경우 예금보호가 되지 않는다.

2. 대출성 상품, 그 밖에 대통령령으로 정하는 금융상품에 관한 계약체결과 관련하여 부당하게 담보를 요구하거나 보증을 요구하는 행위
3. 금융상품판매업자등 또는 그 임직원이 업무와 관련하여 편익을 요구하거나 제공받는 행위
4. 대출성 상품의 경우 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위
 - 가. 자기 또는 제3자의 이익을 위하여 금융소비자에게 특정 대출 상환방식을 강요하는 행위
 - 나. 1)부터 3)까지의 경우를 제외하고 수수료, 위약금 또는 그 밖에 어떤 명목이든 중도상환수수료를 부과하는 행위
 - 1) 대출계약이 성립한 날부터 3년 이내에 상환하는 경우
 - 2) 다른 법령에 따라 중도상환수수료 부과가 허용되는 경우
 - 3) 금융소비자 보호 및 건전한 거래질서를 해칠 우려가 없는 행위로서 대통령령으로 정하는 경우
 - 다. 개인에 대한 대출 등 대통령령으로 정하는 대출상품의 계약과 관련하여 제3자의 연대보증을 요구하는 경우
5. 연계·제휴서비스등이 있는 경우 연계·제휴서비스등을 부당하게 축소하거나 변경하는 행위로서 대통령령으로 정하는 행위. 다만, 연계·제휴서비스등을 불가피하게 축소하거나 변경하더라도 금융소비자에게 그에 상응하는 다른 연계·제휴서비스등을 제공하는 경우와 금융상품판매업자등의 휴업·파산·경영상의 위기 등에 따른 불가피한 경우는 제외한다.
6. 그 밖에 금융상품판매업자등이 우월적 지위를 이용하여 금융소비자의 권익을 침해하는 행위
 - ② 불공정영업행위에 관하여 구체적인 유형 또는 기준은 대통령령으로 정한다.

[시행일:2021. 9. 25.] 제20조 중 금융상품자문업자 관련 부분

(1) 내용

- 금소법은 불공정영업행위 금지행위로서 대출성 상품 등 대통령령으로 정하는 금융상품에 관한 계약체결과 관련하여 계약체결을 강요하는 등 금융상품판매업자의 우월적 지위를 이용하여 금융소비자의 의사에 반하는 부당한 계약의 체결, 부당한 담보요구 내지 보증요구 및 금융상품판매업자 등 또는 그 임직원이 업무와 관련하여 부당하게 편익을 요구하거나 제공받는 행위를 금지¹⁰⁾
 - 대출상품 외에 여신거래와 관련하여 대출자의 의사에 반하여 금융상품판매업자등이 취급하는 금융상품에 대한 구속성 계약을 체결하도록 강요하는 행위를 금지하고자 하는 것
 - 이와 함께 대출성상품과 연계·제휴서비스상품에 대하여 특정 행위를 금지함으로써¹¹⁾ 그밖에 금융상품판매업자등이 우월적 지위를 이용하여 금융소비자의 권익을 부당하게 침해하는 행위도 대상에 포섭함으로써 향후 발생가능한 구속성계약을 넓게 포섭
 - 특히 금소법에서는 연계·제휴서비스 등이 있는 경우 연계·제휴서비스등을 부당하게 축소·변경시키는 행위도 불공정영업행위 금지행위로 포섭하고 있음 다만 연계·제휴서비스등을 불가피하게 축소하거나 변경하더라도 금융소비자에게 그에 상응하는 대체 연계·제휴서비스등을 제공하는 경우와 금융상품판매업자등의 휴업·파산·경영상의 위기 등에 따른 불가피한 경우는 제외됨
- 아울러 이 규정은 금융상품판매업자등이 개인 뿐 아니라 중소기업과 계약을 체결하는 경우에도 적용¹²⁾
- 동 규정 위반시 위반행위로 인한 수입 또는 이에 준하는 금액의 100분의 50을 곱한 금액의 범위에서 과징금이 부과
 - 이는 은행법상 불공정영업행위 위반시 과태료가 부과된 것을 과징금으로 상향조정하고 과징금도 징벌적 과징금대상으로 한 점에서 종래와 차이가 있음¹³⁾

(2) 평가

- 대출성 상품과 시행령으로 대통령령이 정하는 금융상품에 대하여 적용되는 점에서 시행령에서 대상이 확정될 예정
 - 예컨대 신용카드, 금융리스도 기능상 대출인지가 명확하지 않으며 보험회사의 약관대출도 마찬가지로 의문이 제기. 대법원이 보험회사가 장차 지급하여야 하는 해약환급금을 미리 지급하는 선급금과 같은 성격으로 보고 있으나¹⁴⁾ 기능상 소비대차이며 경제적 어려움에 처한 보험계약자를 상대로 구속성 계약체결의 가능성이 없지 않기 때문임

10) 이 규정은 은행법 제52조의2와 보험업법 제110조의2의 내용을 이관하여 정리하고 이후 의원입법안으로 제시된 내용들을 추가한 것으로 보인다.

11) 대출성상품의 경우 부당하게 상환방식을 강요하거나 일정한 경우를 제외하고는 어떠한 명목으로 중도상환수수료를 부과하지 못하도록 하고 있다.

12) 은행의 불공정영업행위로부터 중소기업을 보호하기 위해 '깍기 간주규제'의 대상을 기존의 차주인 중소기업에서 그 관계인인 대표자 및 임원으로 확대토록 은행법시행령이 개정된 바 있다(2014.2).

13) 은행법상 은행은 5천만원의 이하의 과태료, 임직원의 경우에는 1천만원 이하의 과태료가 부과된다.

14) 동 판결은 채무자회생 및 파산에 관한 법률 제144조제1항(구 회사정리법 제162조제1항) 상계제한 규정의 적용을 배제하기 위한 사건에 관한 것이라는 점을 감안할 필요가 있다.

- 실제 대출성 상품이외의 금융상품거래에 있어서도 금융회사가 우월적 지위를 남용하는 경우가 전혀 없는 것은 아님¹⁵⁾. 기능상 동일한 기능을 수행하는 상품에 대해서는 적극적으로 통제 및 규율대상으로 하는 것이 바람직한 점에서 대출성 상품 및 그밖에 대통령령으로 정하는 상품으로 확대한 것은 타당함

6. 부당권유 행위 금지

제21조(부당권유행위 금지) 금융상품판매업자들은 계약 체결을 권유(금융상품자문업자가 자문에 응하는 것을 포함한다. 이하 이 조에서 같다)하는 경우에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 해서는 아니 된다. 다만, 금융소비자 보호 및 건전한 거래질서를 해칠 우려가 없는 행위로서 대통령령으로 정하는 행위는 제외한다.

1. 불확실한 사항에 대하여 단정적 판단을 제공하거나 확실하다고 오인하게 할 소지가 있는 내용을 알리는 행위
2. 금융상품의 내용을 사실과 다르게 알리는 행위
3. 금융상품의 가치에 중대한 영향을 미치는 사항을 미리 알고 있으면서 금융소비자에게 알리지 아니하는 행위
4. 금융상품 내용의 일부에 대하여 비교대상 및 기준을 밝히지 아니하거나 객관적인 근거 없이 다른 금융상품과 비교하여 해당 금융상품이 우수하거나 유리하다고 알리는 행위
5. 보장성 상품의 경우 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위
 - 가. 금융소비자(이해관계인으로서 대통령령으로 정하는 자를 포함한다. 이하 이 호에서 같다)가 보장성 상품 계약의 중요한 사항을 금융상품직접판매업자에게 알리는 것을 방해하거나 알리지 아니할 것을 권유하는 행위
 - 나. 금융소비자가 보장성 상품 계약의 중요한 사항에 대하여 부실하게 금융상품직접판매업자에게 알릴 것을 권유하는 행위
6. 투자성 상품의 경우 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위
 - 가. 금융소비자로부터 계약의 체결권유를 해줄 것을 요청받지 아니하고 방문·전화 등 실시간 대화의 방법을 이용하는 행위
 - 나. 계약의 체결권유를 받은 금융소비자가 이를 거부하는 취지의 의사를 표시하였는데도

15) 보험회사에 대한 민원내용중 구속성 계약과 관련한 민원이 일부 존재한다고 한다.

계약의 체결권유를 계속하는 행위

7. 그 밖에 금융소비자 보호 또는 건전한 거래질서를 해칠 우려가 있는 행위로서 대통령령으로 정하는 행위

[시행일:2021. 9. 25.] 제21조 중 금융상품자문업자 관련 부분

- 징벌적 과징금의 대상
- 분쟁실무에서 설명의무 및 적합성원칙과 부당권유행위 금지가 빈번히 주장되는 경향이 있는데 부당권유행위의 경우 특히 법령으로 규정한 사항은 위반시 징벌적 과징금이 부과되는 점에서 금융회사의 주의가 필요

7. 금융상품 등에 관한 광고 관련 준수사항

제22조(금융상품등에 관한 광고 관련 준수사항) ① 금융상품판매업자등이 아닌 자 및 투자성 상품에 관한 금융상품판매대리·중개업자 등 대통령령으로 정하는 금융상품판매업자등은 금융상품판매업자등의 업무에 관한 광고 또는 금융상품에 관한 광고(이하 "금융상품등에 관한 광고"라 한다)를 해서는 아니 된다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 기관(이하 "협회등"이라 한다), 그 밖에 금융상품판매업자등이 아닌 자로서 금융상품판매업자등을 자회사 또는 손자회사로 하는 금융지주회사 등 대통령령으로 정하는 자는 금융상품등에 관한 광고를 할 수 있다.

1. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제283조에 따라 설립된 한국금융투자협회
 2. 「보험업법」 제175조에 따라 설립된 보험협회 중 생명보험회사로 구성된 협회
 3. 「보험업법」 제175조에 따라 설립된 보험협회 중 손해보험회사로 구성된 협회
 4. 「상호저축은행법」 제25조에 따라 설립된 상호저축은행중앙회
 5. 「여신전문금융업법」 제62조에 따라 설립된 여신전문금융업협회
 6. 그 밖에 제1호부터 제5호까지의 기관에 준하는 기관으로서 대통령령으로 정하는 기관
- ② 금융상품판매업자등(제1항 단서에 해당하는 자를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)이 금융상품등에 관한 광고를 하는 경우에는 금융소비자가 금융상품의 내용을 오해하지 아니하도록 명확하고 공정하게 전달하여야 한다.
- ③ 금융상품판매업자등이 하는 금융상품등에 관한 광고에는 다음 각 호의 내용이 포함되어야 한다. 다만, 제17조제5항 본문에 따른 투자성 상품에 관한 광고에 대해서는 그러

하지 아니하다.

1. 금융상품에 관한 계약을 체결하기 전에 금융상품 설명서 및 약관을 읽어 볼 것을 권유하는 내용
2. 금융상품판매업자등의 명칭, 금융상품의 내용
3. 다음 각 목의 구분에 따른 내용

가. 보장성 상품의 경우: 기존에 체결했던 계약을 해지하고 다른 계약을 체결하는 경우에는 계약체결의 거부 또는 보험료 등 금융소비자의 지급비용(이하 이 조에서 "보험료등"이라 한다)이 인상되거나 보장내용이 변경될 수 있다는 사항

나. 투자성 상품의 경우

- 1) 투자에 따른 위험
- 2) 과거 운용실적을 포함하여 광고를 하는 경우에는 그 운용실적이 미래의 수익률을 보장하는 것이 아니라는 사항

다. 예금성 상품의 경우: 만기지급금 등을 예시하여 광고하는 경우에는 해당 예시된 지급금 등이 미래의 수익을 보장하는 것이 아니라는 사항(만기 시 지급금이 변동하는 예금성 상품으로서 대통령령으로 정하는 금융상품의 경우에 한정한다)

라. 대출성 상품의 경우: 대출조건

4. 그 밖에 금융소비자 보호를 위하여 대통령령으로 정하는 내용

④ 금융상품판매업자등이 금융상품등에 관한 광고를 하는 경우 다음 각 호의 구분에 따른 행위를 해서는 아니 된다.

1. 보장성 상품

가. 보장한도, 보장 제한 조건, 면책사항 또는 감액지급 사항 등을 빠뜨리거나 충분히 고지하지 아니하여 제한 없이 보장을 받을 수 있는 것으로 오인하게 하는 행위

나. 보험금이 큰 특정 내용만을 강조하거나 고액 보장 사례 등을 소개하여 보장내용이 큰 것으로 오인하게 하는 행위

다. 보험료를 일(日) 단위로 표시하거나 보험료의 산출기준을 불충분하게 설명하는 등 보험료등이 저렴한 것으로 오인하게 하는 행위

라. 만기 시 자동갱신되는 보장성 상품의 경우 갱신 시 보험료등이 인상될 수 있음을 금융 소비자가 인지할 수 있도록 충분히 고지하지 아니하는 행위

마. 금리 및 투자실적에 따라 만기환급금이 변동될 수 있는 보장성 상품의 경우 만기환급금이 보장성 상품의 만기일에 확정적으로 지급되는 것으로 오인하게 하는 행위 등 금융 소비자 보호를 위하여 대통령령으로 정하는 행위

2. 투자성 상품

가. 손실보전(損失補填) 또는 이익보장이 되는 것으로 오인하게 하는 행위. 다만, 금융소비를 오인하게 할 우려가 없는 경우로서 대통령령으로 정하는 경우는 제외한다.

나. 대통령령으로 정하는 투자성 상품에 대하여 해당 투자성 상품의 특성을 고려하여 대통령령으로 정하는 사항 외의 사항을 광고에 사용하는 행위

다. 수익률이나 운용실적을 표시하는 경우 수익률이나 운용실적이 좋은 기간의 수익률이나 운용실적만을 표시하는 행위 등 금융소비자 보호를 위하여 대통령령으로 정하는 행위

3. 예금성 상품

가. 이자율의 범위·산정방법, 이자의 지급·부과 시기 및 부수적 혜택·비용을 명확히 표시하지 아니하여 금융소비자가 오인하게 하는 행위

나. 수익률이나 운용실적을 표시하는 경우 수익률이나 운용실적이 좋은 기간의 것만을 표시하는 행위 등 금융소비자 보호를 위하여 대통령령으로 정하는 행위

4. 대출성 상품

가. 대출이자율의 범위·산정방법, 대출이자의 지급·부과 시기 및 부수적 혜택·비용을 명확히 표시하지 아니하여 금융소비자가 오인하게 하는 행위

나. 대출이자를 일 단위로 표시하여 대출이자가 저렴한 것으로 오인하게 하는 행위 등 금융소비자 보호를 위하여 대통령령으로 정하는 행위

⑤ 금융상품등에 관한 광고를 할 때 「표시·광고의 공정화에 관한 법률」 제4조제1항에 따른 표시·광고사항이 있는 경우에는 같은 법에서 정하는 바에 따른다.

⑥ 협회등은 금융상품판매업자등의 금융상품등에 관한 광고와 관련하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 제1항부터 제4항까지의 광고 관련 기준을 준수하는지를 확인하고 그 결과에 대한 의견을 해당 금융상품판매업자등에게 통보할 수 있다.

⑦ 제2항부터 제4항까지의 규정과 관련된 구체적인 내용 및 광고의 방법과 절차는 대통령령으로 정한다.

[시행일:2021. 9. 25.] 제22조 중 금융상품자문업자 관련 부분

- 금소법은 금융상품판매업자가 금융상품의 광고시 금융상품의 내용을 오해하지 아니하도록 명확하고 공정하게 전달할 것을 규정하고 있으며 금융상품의 광고시 필수 기재사항과 금지사항을 규정하고 있음
- 협회등이 금융상품판매업자등의 금융상품등에 관한 광고와 관련하여 광고관련기준을 준수하는지를 확인하도록 하고 있음

8. 계약서류의 제공의무

제23조(계약서류의 제공의무) ① 금융상품직접판매업자 및 금융상품자문업자는 금융소비자와 금융상품 또는 금융상품자문에 관한 계약을 체결하는 경우 금융상품의 유형별로 대통령령으로 정하는 계약서류를 금융소비자에게 지체 없이 제공하여야 한다. 다만, 계약내용 등이 금융소비자 보호를 해칠 우려가 없는 경우로서 대통령령으로 정하는 경우에는 계약서류를 제공하지 아니할 수 있다.

② 제1항에 따른 계약서류의 제공 사실에 관하여 금융소비자와 다툼이 있는 경우에는 금융상품직접판매업자 및 금융상품자문업자가 이를 증명하여야 한다.

③ 제1항에 따른 계약서류 제공의 방법 및 절차는 대통령령으로 정한다.

[시행일:2021. 9. 25.] 제23조 중 금융상품자문업자 관련 부분

- 대통령령으로 정하는 계약서류를 금융소비자에게 지체없이 제공하도록 하고 있으며 계약서류의 제공사실에 관하여 금융소비자와 다툼이 있는 경우 금융회사가 이를 증명하도록 하고 있음

9. 금융상품자문업자

27조(금융상품자문업자의 영업행위준칙 등) ① 금융상품자문업자는 금융소비자에 대하여 선량한 관리자의 주의로 자문에 응하여야 한다.

② 금융상품자문업자는 금융소비자의 이익을 보호하기 위하여 자문업무를 충실하게 수행하여야 한다.

③ 금융상품자문업자는 자문업무를 수행하는 과정에서 다음 각 호의 사항을 금융소비자에게 알려야 하며, 자신이 금융상품자문업자라는 사실을 나타내는 표지를 게시하거나 증

표를 금융소비자에게 내보여야 한다.

1. 제12조제2항제6호 각 목의 요건을 갖춘 자(이하 이 조에서 "독립금융상품자문업자"라 한다)인지 여부
 2. 금융상품판매업자로부터 자문과 관련한 재산상 이익을 제공받는 경우 그 재산상 이익의 종류 및 규모. 다만, 경미한 재산상 이익으로서 대통령령으로 정하는 경우는 제외한다.
 3. 금융상품판매업을 겸영하는 경우 자신과 금융상품계약체결등 업무의 위탁관계에 있는 금융상품판매업자의 명칭 및 위탁 내용
 4. 자문업무를 제공하는 금융상품의 범위
 5. 자문업무의 제공 절차
 6. 그 밖에 금융소비자 권익 보호 또는 건전한 거래질서를 위하여 대통령령으로 정하는 사항
- ④ 독립금융상품자문업자가 아닌 자는 "독립"이라는 문자 또는 이와 같은 의미를 가지고 있는 외국어 문자로서 대통령령으로 정하는 문자(이하 "독립문자"라 한다)를 명칭이나 광고에 사용할 수 없다.
- ⑤ 독립금융상품자문업자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 해서는 아니 된다.
1. 금융소비자의 자문에 대한 응답과 관련하여 금융상품판매업자(임직원을 포함한다)로부터 재산상 이익을 받는 행위. 다만, 금융상품판매업자의 자문에 응하여 그 대가를 받는 경우 등 대통령령으로 정하는 경우는 제외한다.
 2. 그 밖에 금융소비자와의 이해상충이 발생할 수 있는 행위로서 대통령령으로 정하는 행위

[시행일:2021. 9. 25.] 제27조 중 금융상품자문업자 관련 부분

(1) 내용

- 독립금융상품자문업 도입과 관련하여서 이전의 정책과 달리 금융상품판매업자로부터 독립적인 것을 요구하지 않고 선택적으로 할 수 있게 하고 있음. 즉 이원화하여 제도가 도입
- 금소법에서는 금융상품자문업자에 대하여 자신이 (i)'독립금융상품자문업자'인지 여부와 (ii) 금융상품판매업자로부터 자문과 관련한 재산상 이익을 제공받는 경우 그 재산상 이익의 종류 및 규모(단, 경미한 재산상 이익으로 대통령령으로 정하는 경우는 제외) 및 (iii) 자문을 제공하는 금융상품의 범위, (iv) 자문업무의 제공절차, (v) 그밖에 금융소비자 보호 또는 건전한 거래질서 유지를 위하여 대통령령으로 정하는 사항을 금융소비자에게 알리도록 하고 있음
 - 이는 금융상품판매업자로부터 받는 수수료만이 아니라 자문과 관련한 재산상 이익을 제공받는 경우 그 재산상 이익의 종류와 규모도 금융소비자에게 알리도록 함으로써 금융소비자가 이를 감안하여 합리적인 판단을 하도록 지원하기 위함

- 아울러 독립금융상품자문업자로 하여금 독립성에 영향을 받지 못하도록 금융상품제조자와 판매업자등과의 특별한 관계- 예컨대 지분관계(제12조 가목~나목) 및 이들의 임직원 지위를 겸직하거나 파견받아 하는 것도 금지. 이 점에서 금소법은 매우 엄격한 독립성요건을 규정한 것으로 평가할 수 있음.

(2) 평가

- 금소법과 같이 엄격하게 독립금융상품자문업 요건을 정하면서 금융업자가 이를 선택적으로 택하게 할 경우 실효성에 대해 의문이 없지 않음. 물론 금융상품자문업자는 독립금융상품자문업자인지 여부 및 금융상품판매업자로부터 자문과 받은 재산상 이익을 제공받은 경우 그 종류와 규모를 알리도록 하고 있어 이를 감안하고 금융소비자가 금융상품자문업자를 선택하는데 있어 고려요소로 할 수는 있음
- 현실적으로 엄격한 독립성요건을 준수하면서 자문업을 영위하려는 금융업자의 수나 이를 지원하는 기반이 미약한 현실을 고려할 때 모든 자문업자에 대해 독립성요건을 갖추도록 하는 입법정책이 마련될 필요가 있음
 - 실제 현실에서 금융소비자들은 판매와 자문을 구분하기 어려운 데다 독립적이지 않은 금융상품자문업자를 이용할 경우 이해상충행위가 있다고 하더라도 이에 대하여 인지하기 어려운 실정이기 때문임
- 실무에서는 금융상품자문업 도입에 따른 내부통제절차 구축 및 분쟁가능성에 대비가 필요

10 자료의 기록 및 유지·관리등

<p>제28조(자료의 기록 및 유지·관리 등) ① 금융상품판매업자등은 금융상품판매업등의 업무와 관련한 자료로서 대통령령으로 정하는 자료를 기록하여야 하며, 자료의 종류별로 대통령령으로 정하는 기간 동안 유지·관리하여야 한다.</p> <p>② 금융상품판매업자등은 제1항에 따라 기록 및 유지·관리하여야 하는 자료가 멸실 또는 위조되거나 변조되지 아니하도록 적절한 대책을 수립·시행하여야 한다.</p> <p>③ 금융소비자는 제36조에 따른 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제를 위한 목적으로 제1항에 따라 금융상품판매업자등이 기록 및 유지·관리하는 자료의 열람(사본의 제공 또는 청취를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)을 요구할 수 있다.</p> <p>④ 금융상품판매업자등은 제3항에 따른 열람을 요구받았을 때에는 해당 자료의 유형에 따라 요구받은 날부터 10일 이내의 범위에서 대통령령으로 정하는 기간 내에 금융소비자가 해당 자료를 열람할 수 있도록 하여야 한다. 이 경우 해당 기간 내에 열람할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에는 금융소비자에게 그 사유를 알리고 열람을 연기할 수 있으며, 그 사유가 소멸하면 지체 없이 열람하게 하여야 한다.</p>

⑤ 금융상품판매업자들은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 금융소비자에게 그 사유를 알리고 열람을 제한하거나 거절할 수 있다.

1. 법령에 따라 열람을 제한하거나 거절할 수 있는 경우
2. 다른 사람의 생명·신체를 해칠 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우
3. 그 밖에 열람으로 인하여 해당 금융회사의 영업비밀(「부정경쟁방지 및 영업비밀보호에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 영업비밀을 말한다)이 현저히 침해되는 등 열람하기 부적절한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우

⑥ 금융상품판매업자들은 금융소비자가 열람을 요구하는 경우 대통령령으로 정하는 바에 따라 수수료와 우송료(사본의 우송을 청구하는 경우만 해당한다)를 청구할 수 있다.

⑦ 제3항부터 제5항까지의 규정에 따른 열람의 요구·제한, 통지 등의 방법 및 절차에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

[시행일 : 2021. 9. 25.] 제28조

－ 금융소비자에게 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제를 위한 목적으로 금융상품판매업자들에게 대하여 기록 및 유지·관리하는 자료의 열람(사본의 제공 또는 청구)을 요구할 권리를 부여

- 금융회사는 열람을 요구받았을 때에는 해당 자료의 유형에 따라 요구받은 날부터 10일 이내의 범위에서 대통령령으로 정하는 기간 내에 금융소비자가 해당 자료를 열람할 수 있도록 하여야 하며, 이 경우 해당 기간 내에 열람할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에는 금융소비자에게 그 사유를 알리고 열람을 연기할 수 있으며, 그 사유가 소멸하면 지체 없이 열람하게 하여야 함

－ 이 규정은 2021. 9.25부터 시행

11. 금융상품의 비교공시등

제32조(금융상품 비교공시 등) ① 금융위원회는 금융소비자가 금융상품의 주요 내용을 알기 쉽게 비교할 수 있도록 제3조에 따른 금융상품의 유형별로 금융상품의 주요 내용을 비교하여 공시할 수 있다.

② 금융감독원장은 대통령령으로 정하는 금융상품판매업자들의 금융소비자 보호실태를 평

가하고 그 결과를 공표할 수 있다.

- ③ 대통령령으로 정하는 금융상품판매업자들은 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위하여 그 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준(이하 "금융소비자보호기준"이라 한다)을 정하여야 한다.
- ④ 제1항에 따른 비교공시 대상 금융상품의 범위, 내용 및 절차, 제2항에 따른 금융소비자 보호실태 내용 및 평가와 공표의 절차, 제3항에 따른 금융소비자보호기준의 내용 및 절차에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

(1) 내용

- 금소법에서 금융상품의 유형별로 비교공시에 관한 법적 근거를 마련
- 이외 종래 민원실태를 평가하고 공표하던 것에서 나아가 금융회사들의 금융소비자보호실태를 평가하고 공표하도록 함
 - 비교공시는 금융상품의 주요내용을 비교하도록 하고 있고 비교공시대상 금융상품의 범위, 내용 및 절차 및 금융소비자보호실태의 내용과 평가·공개절차 등은 대통령령으로 정하도록 함
- 문제는 어떠한 내용을 비교공시하게 할 것인가임
 - 현재 일부 상품(ELS/DLS)의 경우 비교공시내용을 보면 매우 기본적인 정보에 그치고 있어 파생결합증권의 복잡성을 이해하고 상호 비교가능한 비교공시로서 기능하고 있는지는 의문이 있음¹⁶⁾

(2) 평가

- 소비자보호실태의 평가 및 공표 또한 피해예방적 차원에서 금융소비자가 거래상대방을 선택하는데 도움을 줄 것으로 보이며, 대상 금융회사들도 이른바 Name & Shame정책에 따른 명성위험을 고려할 때 판매행위 개선에 기여할 것으로 전망
- 비교공시와 관련해서는 이해가능성이 높은 비교공시가 될 수 있도록 항목들이 행동경제학적인 관점에서 고안될 필요가 있으며, 소비자보호실태의 평가시 금융소비자지향적인 항목들에 대한 설계 및 비중이 세심하게 고안될 필요가 있음

16) 참고로, 최근 영국에서는 "RegTech"라는 정책을 통해 FCA가 법규준수를 보다 용이하게 하는 기술 및 이의 보유기업을 직간접적으로 지원함으로써 금융소비자의 이익을 보호하는 시도를 하고 있다. RegTech란 규제준수를 보다 효과적·효율적으로 할 수 있도록 하는 기술을 의미하는데, 비교공시 분야 역시 이러한 기술의 발전을 활용하도록 인센티브를 제공할 필요가 있다. 이에 관해서는 Financial Conduct Authority, Feedback Statement: Call for Input on supporting the Development and adopters of RegTech, FS 16/4, July 2016.

- 아울러 이러한 금융소비자 지향적인 항목을 개발하는데 있어 소비자들의 목소리가 반영되는 창구가 마련될 필요가 있음

12. 손해배상책임의 특칙

제44조(금융상품판매업자등의 손해배상책임) ① 금융상품판매업자등이 고의 또는 과실로 이 법을 위반하여 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우에는 그 손해를 배상할 책임이 있다.

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

[시행일:2021. 9. 25.] 제44조 중 금융상품자문업자 관련 부분

제45조(금융상품직접판매업자의 손해배상책임) ① 금융상품직접판매업자는 금융상품계약 체결등의 업무를 대리·중개한 금융상품판매대리·중개업자(제25조제1항제2호 단서에서 정하는 바에 따라 대리·중개하는 제3자를 포함하고, 「보험업법」 제2조제11호에 따른 보험중개사는 제외한다) 또는 「보험업법」 제83조제1항제4호에 해당하는 임원 또는 직원(이하 이 조에서 "금융상품판매대리·중개업자등"이라 한다)이 대리·중개 업무를 할 때 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우에는 그 손해를 배상할 책임이 있다. 다만, 금융상품직접판매업자가 금융상품판매대리·중개업자등의 선임과 그 업무 감독에 대하여 적절한 주의를 하였고 손해를 방지하기 위하여 노력한 경우에는 그러하지 아니하다.

② 제1항 본문에 따른 금융상품직접판매업자의 손해배상책임은 금융상품판매대리·중개업자등에 대한 금융상품직접판매업자의 구상권 행사를 방해하지 아니한다.

(1) 내용

- 제44조 제1항은 금융상품판매업자등이 고의 또는 과실로 법을 위반하여 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우 그 손해를 배상할 책임이 있다는 원칙을 천명
 - 물론 이 조항이 없다 하더라도 민법 제750조에 따라 고의 또는 과실에 의한 불법행위로 타인에게 손해를 발생시킨 경우 손해배상책임을 부담
- 제44조 제2항은 설명의무 위반시 고의, 과실에 대한 입증책임을 전환. 2017년 입법예고된 정부안에서는 적합성원칙, 적정성원칙, 설명의무 위반의 경우 고의, 과실에 대한 입증책임을 전환하도록 하고 있는데 비해 제정법률에서는 설명의무위반만 대상으로 하고 있음
 - 이 조항에 따라 금융소비자들은 금융상품판매업자등이 설명의무 위반사실을 주장하면 금융회사의 고의, 과실이 추정되고, 금융상품판매업자 등이 무과실을 입증해야 함

(2) 평가

- 실제 법정에서 설명의무 위반이 애매할 경우 이 입증책임조항이 사실상 금융상품판매업자 등으로 하여금 제대로 고지를 하거나 설명했다는 점을 입증하도록 하는 효과가 있을 수 있다는 점에서 증거에 있어 열위에 있는 금융소비자를 보호하는 효과가 있음
- 다만 설명의무 위반에 대해서만 입증책임을 전환하고 있어 적합성원칙 위반과 부당권유행위 금지등에게까지 확대하는 것이 바람직

13. 금융상품 직접판매업자의 손해배상책임

제45조(금융상품직접판매업자의 손해배상책임) ① 금융상품직접판매업자는 금융상품계약체결 등의 업무를 대리·중개한 금융상품판매대리·중개업자(제25조제1항제2호 단서에서 정하는 바에 따라 대리·중개하는 제3자를 포함하고, 「보험업법」 제2조제11호에 따른 보험중개사는 제외한다) 또는 「보험업법」 제83조제1항제4호에 해당하는 임원 또는 직원(이하 이 조에서 "금융상품판매대리·중개업자등"이라 한다)이 대리·중개 업무를 할 때 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우에는 그 손해를 배상할 책임이 있다. 다만, 금융상품직접판매업자가 금융상품판매대리·중개업자등의 선임과 그 업무 감독에 대하여 적절한 주의를 하였고 손해를 방지하기 위하여 노력한 경우에는 그러하지 아니하다.

② 제1항 본문에 따른 금융상품직접판매업자의 손해배상책임은 금융상품판매대리·중개업자등에 대한 금융상품직접판매업자의 구상권 행사를 방해하지 아니한다.

(1) 내용

- 제45조는 금융상품직접판매업자가 그 업무를 수탁한 자의 위법행위에 대하여 책임을 지도록 규정

(2) 평가

- 실제 고용(지휘감독)관계가 없는 금융상품직접판매업자가 지휘감독권을 행사하기도 어렵다는 점에 비추어 금융상품직접판매업자가 일정한 시스템을 갖추어 놓고 업무를 위탁하였을 경우 업무를 위탁할 때 적절한 주의를 기울였고 손해방지를 위해 노력을 하였다는 것을 어렵지 않게 인정받을 수 있을 것으로 예상

14. 청약의 철회

제46조(청약의 철회) ① 금융상품판매업자등과 대통령령으로 각각 정하는 보장성 상품, 투

자성 상품, 대출성 상품 또는 금융상품자문에 관한 계약의 청약을 한 일반금융소비자는 다음 각 호의 구분에 따른 기간(거래 당사자 사이에 다음 각 호의 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간) 내에 청약을 철회할 수 있다.

1. 보장성 상품: 일반금융소비자가 「상법」 제640조에 따른 보험증권을 받은 날부터 15일과 청약을 한 날부터 30일 중 먼저 도래하는 기간

2. 투자성 상품, 금융상품자문: 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 날부터 7일

가. 제23조제1항 본문에 따라 계약서류를 제공받은 날

나. 제23조제1항 단서에 따른 경우 계약체결일

3. 대출성 상품: 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 날[다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 날보다 계약에 따른 금전·재화·용역(이하 이 조에서 "금전·재화등"이라 한다)의 지급이 늦게 이루어진 경우에는 그 지급일]부터 14일

가. 제23조제1항 본문에 따라 계약서류를 제공받은 날

나. 제23조제1항 단서에 따른 경우 계약체결일

② 제1항에 따른 청약의 철회는 다음 각 호에서 정한 시기에 효력이 발생한다.

1. 보장성 상품, 투자성 상품, 금융상품자문: 일반금융소비자가 청약의 철회의사를 표시하기 위하여 서면(대통령령으로 정하는 방법에 따른 경우를 포함한다. 이하 이 절에서 "서면등"이라 한다)을 발송한 때

2. 대출성 상품: 일반금융소비자가 청약의 철회의사를 표시하기 위하여 서면등을 발송하고, 다음 각 목의 금전·재화등(이미 제공된 용역은 제외하며, 일정한 시설을 이용하거나 용역을 제공받을 수 있는 권리를 포함한다. 이하 이 항에서 같다)을 반환한 때

가. 이미 공급받은 금전·재화등

나. 이미 공급받은 금전과 관련하여 대통령령으로 정하는 이자

다. 해당 계약과 관련하여 금융상품판매업자등이 제3자에게 이미 지급한 수수료 등 대통령령으로 정하는 비용

③ 제1항에 따라 청약이 철회된 경우 금융상품판매업자등이 일반금융소비자로부터 받은 금전·재화등의 반환은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 방법으로 한다.

1. 보장성 상품: 금융상품판매업자등은 청약의 철회를 접수한 날부터 3영업일 이내에 이미 받은 금전·재화등을 반환하고, 금전·재화등의 반환이 늦어진 기간에 대하여는 대통령령으로 정하는 바에 따라 계산한 금액을 더하여 지급할 것
 2. 투자성 상품, 금융상품자문: 금융상품판매업자등은 청약의 철회를 접수한 날부터 3영업일 이내에 이미 받은 금전·재화등을 반환하고, 금전·재화등의 반환이 늦어진 기간에 대해서는 대통령령으로 정하는 바에 따라 계산한 금액을 더하여 지급할 것. 다만, 대통령령으로 정하는 금액 이내인 경우에는 반환하지 아니할 수 있다.
 3. 대출성 상품: 금융상품판매업자등은 일반금융소비자로부터 제2항제2호에 따른 금전·재화등, 이자 및 수수료를 반환받은 날부터 3영업일 이내에 일반금융소비자에게 대통령령으로 정하는 바에 따라 해당 대출과 관련하여 일반금융소비자로부터 받은 수수료를 포함하여 이미 받은 금전·재화등을 반환하고, 금전·재화등의 반환이 늦어진 기간에 대해서는 대통령령으로 정하는 바에 따라 계산한 금액을 더하여 지급할 것
 - ④ 제1항에 따라 청약이 철회된 경우 금융상품판매업자등은 일반금융소비자에 대하여 청약의 철회에 따른 손해배상 또는 위약금 등 금전의 지급을 청구할 수 없다.
 - ⑤ 보장성 상품의 경우 청약이 철회된 당시 이미 보험금의 지급사유가 발생한 경우에는 청약 철회의 효력은 발생하지 아니한다. 다만, 일반금융소비자가 보험금의 지급사유가 발생했음을 알면서 청약을 철회한 경우에는 그러하지 아니하다.
 - ⑥ 제1항부터 제5항까지의 규정에 반하는 특약으로서 일반금융소비자에게 불리한 것은 무효로 한다.
 - ⑦ 제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 청약 철회권의 행사 및 그에 따른 효과 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.
- [시행일:2021. 9. 25.] 제46조 중 금융상품자문업자 관련 부분

(1) 내용

- 금소법은 대통령령으로 정하는 보장성상품, 투자성상품, 대출성상품 또는 금융상품자문에 관한 계약의 청약을 한 일반금융소비자의 청약철회권을 인정
 - 2016년 정부안과 비교해 볼 때 이전에 계약철회라고 표제를 붙인 것과 달리 청약철회라고 한 점, 금융상품자문 외에 투자성상품을 추가하여 청약철회권을 인정하고 있는 점에서 2017년 정부안을 유지하고 있음
- 다만 금융상품자문 외에 투자성상품을 추가한 것은 그 성격상 맞지 않는 경우가 적지 않음

것으로 지적되고 있지만 시행령에서 정하는 투자성상품이라고 하고 있어 향후 청약의 철회를 인정할 필요가 있는 투자성상품이 포섭될 것으로 예상

15. 위법계약의 해지

제47조(위법계약의 해지) ① 금융소비자는 금융상품판매업자등이 제17조제3항, 제18조제2항, 제19조제1항·제3항, 제20조제1항 또는 제21조를 위반하여 대통령령으로 정하는 금융상품에 관한 계약을 체결한 경우 5년 이내의 대통령령으로 정하는 기간 내에 서면 등으로 해당 계약의 해지를 요구할 수 있다. 이 경우 금융상품판매업자등은 해지를 요구받은 날부터 10일 이내에 금융소비자에게 수락여부를 통지하여야 하며, 거절할 때에는 거절사유를 함께 통지하여야 한다.

② 금융소비자는 금융상품판매업자등이 정당한 사유 없이 제1항의 요구를 따르지 않는 경우 해당 계약을 해지할 수 있다.

③ 제1항 및 제2항에 따라 계약이 해지된 경우 금융상품판매업자등은 수수료, 위약금 등 계약의 해지와 관련된 비용을 요구할 수 없다.

④ 제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 계약의 해지요구권의 행사요건, 행사범위 및 정당한 사유 등과 관련하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

[시행일:2021. 9. 25.] 제47조 중 금융상품자문업자 관련 부분

(1) 내용

- 위법계약 해지권은 금융회사의 판매권유규제 위반을 이유로 계약을 종료할 수 있는 수단을 마련하고 있는 점에서 민법의 일반원칙에 대한 예외, 즉 민사특별법적인 의미가 있음
- 금융판매업자등은 해지를 요구받은 날로부터 10일 이내에 금융소비자에게 수락을 통지하여야 하며, 거절시에는 거절사유를 함께 통지하여야 함
- 금융소비자는 금융상품판매업자등이 정당한 사유없이 해지요구를 따르지 않는 경우 해당계약을 해지할 수 있음
 - 계약의 해지요구권의 행사요건, 행사대상 및 정당한 사유등 필요한 사항은 대통령령으로 정하고 있는 것이 특징
 - 계약이 해지된 경우 금융회사는 수수료, 위약금 등 계약의 해지와 관련된 비용을 요구할 수 없음
- 계약의 해지는 계속적 계약에 관하여 장래를 향하여 계약의 효력을 실효시키는 것인 바, 키크와 같은 계속적 거래에 있어서 중도해지를 가능하게 하기 위한 것으로 판단

(2) 평가

- 2017년 정부안에 비해 위법계약의 해지대상을 제17조 제3항, 제18조 제2항, 제19조 제1항·제3항, 제20조 제1항, 제21조로 특정하고 있는 것은 예측이 가능하게 한 점에서 바람직함. 다만 5년이라는 기간은 장기라는 점에서 계속적 계약의 경우 계약관계가 불안정하다는 점이 우려됨
- 또한 해지권을 행사할 수 있는 사유와 절차들이 대통령령으로 정하도록 하고 있어 불명확성 및 불확실성이 존재하는 점에서 보다 명확하게 할 필요가 있음
- 아울러 청약철회와 동일하게 위법계약의 해지규정에 반하는 특약으로서 금융소비자에게 불리한 것은 무효로 한다는 규정을 두는 것을 고려할 필요가 있음

16. 금융분쟁의 조정

제33조(분쟁조정기구) 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」 제38조 각 호의 기관(이하 "조정대상기관"이라 한다), 금융소비자 및 그 밖의 이해관계인 사이에 발생하는 금융 관련 분쟁의 조정에 관한 사항을 심의·의결하기 위하여 금융감독원에 금융분쟁조정위원회를 둔다.

제34조(조정위원회의 구성) ① 제33조에 따른 금융분쟁조정위원회(이하 "조정위원회"라 한다)는 위원장 1명을 포함하여 35명 이내의 위원으로 구성한다.

② 조정위원회 위원장은 금융감독원장이 소속 부원장 중에서 지명한다.

③ 조정위원회 위원은 금융감독원장이 소속 부원장보 중에서 지명하는 사람 및 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 성별을 고려하여 금융감독원장이 위촉한 사람으로 한다.

1. 판사·검사 또는 변호사 자격이 있는 사람
2. 「소비자기본법」에 따른 한국소비자원 및 같은 법에 따라 등록된 소비자단체의 임원, 임원으로 재직하였던 사람 또는 15년 이상 근무한 경력이 있는 사람
3. 조정대상기관 또는 금융 관계 기관·단체에서 15년 이상 근무한 경력이 있는 사람
4. 금융 또는 소비자 분야에 관한 학식과 경험이 있는 사람
5. 전문의(專門醫) 자격이 있는 의사

6. 그 밖에 분쟁조정과 관련하여 금융감독원장이 필요하다고 인정하는 사람

④ 제3항 각 호의 위원의 임기는 2년으로 한다.

⑤ 조정위원회 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 금융감독원장이 지명하는 조정위원회 위원이 직무를 대행한다.

⑥ 조정위원회의 위원 중 공무원이 아닌 위원은 「형법」 제129조부터 제132조까지의 규정을 적용할 때에는 공무원으로 본다.

제35조(조정위원회 위원의 지명철회·위촉해제) 금융감독원장은 조정위원회 위원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 해당 위원의 지명을 철회하거나 해당 위원의 위촉을 해제할 수 있다.

1. 심신장애로 인하여 직무를 수행할 수 없게 된 경우
2. 직무와 관련된 비위사실이 있는 경우
3. 직무태만, 품위손상이나 그 밖의 사유로 위원에 적합하지 아니하다고 인정되는 경우
4. 제38조제1항 각 호의 어느 하나에 해당함에도 불구하고 회피하지 아니한 경우
5. 위원 스스로 직무를 수행하기 어렵다는 의사를 밝히는 경우

제36조(분쟁의 조정) ① 조정대상기관, 금융소비자 및 그 밖의 이해관계인은 금융과 관련하여 분쟁이 있을 때에는 금융감독원장에게 분쟁조정을 신청할 수 있다.

② 금융감독원장은 제1항에 따른 분쟁조정 신청을 받았을 때에는 관계 당사자에게 그 내용을 통지하고 합의를 권고할 수 있다. 다만, 분쟁조정의 신청내용이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 합의를 권고하지 아니하거나 제4항에 따른 조정위원회에 의 회부를 하지 아니할 수 있다.

1. 신청한 내용이 분쟁조정대상으로서 적합하지 아니하다고 금융감독원장이 인정하는 경우
2. 신청한 내용이 관련 법령 또는 객관적인 증명자료 등에 따라 합의권고절차 또는 조정절차를 진행할 실익이 없는 경우
3. 그 밖에 제1호나 제2호에 준하는 사유로서 대통령령으로 정하는 경우

③ 금융감독원장은 제2항 각 호 외의 부분 단서에 따라 합의권고를 하지 아니하거나 조정

위원회에 회부하지 아니할 때에는 그 사실을 관계 당사자에게 서면으로 통지하여야 한다.

- ④ 금융감독원장은 분쟁조정 신청을 받은 날부터 30일 이내에 제2항 각 호 외의 부분 본문에 따른 합의가 이루어지지 아니할 때에는 지체 없이 조정위원회에 회부하여야 한다.
- ⑤ 조정위원회는 제4항에 따라 조정을 회부받았을 때에는 이를 심의하여 조정안을 60일 이내에 작성하여야 한다.
- ⑥ 금융감독원장은 조정위원회가 조정안을 작성하였을 때에는 신청인과 관계 당사자에게 제시하고 수락을 권고할 수 있다.
- ⑦ 신청인과 관계 당사자가 제6항에 따라 조정안을 제시받은 날부터 20일 이내에 조정안을 수락하지 아니한 경우에는 조정안을 수락하지 아니한 것으로 본다.

제37조(조정위원회의 회의) ① 조정위원회의 회의는 조정위원회 위원장과 조정위원회 위원장이 회의마다 지명하는 6명 이상 10명 이하의 조정위원회 위원으로 구성하며, 회의는 조정위원회 위원장이 소집한다.

- ② 조정위원회는 제1항에 따른 구성원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

제38조(위원의 제척·기피 및 회피) ① 조정위원회 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 분쟁조정신청사건(이하 "사건"이라 한다)의 심의·의결에서 제척(除斥)된다.

1. 위원이나 그 배우자 또는 배우자였던 사람이 해당 사건의 당사자(당사자가 법인·단체등인 경우에는 그 임원을 포함한다. 이하 이 호 및 제2호에서 같다)가 되거나 그 사건의 당사자와 공동권리자 또는 공동의무자인 경우
2. 위원이 해당 사건의 당사자와 친족이거나 친족이었던 경우
3. 위원이 해당 사건의 당사자인 법인 또는 단체(계열회사등을 포함한다. 이하 이 항에서 같다)에 속하거나 조정신청일 전 최근 5년 이내에 속하였던 경우
4. 위원 또는 위원이 속한 법인 또는 단체, 사무소가 해당 사건에 관하여 증언·법률자문 또는 손해사정 등을 한 경우
5. 위원 또는 위원이 속한 법인 또는 단체, 사무소가 해당 사건에 관하여 당사자의 대리인으로서 관여하거나 관여하였던 경우

② 당사자는 위원에게 공정한 심의·의결을 기대하기 어려운 사정이 있는 경우에는 조정위원회 위원장에게 기피(忌避)신청을 할 수 있으며, 조정위원회 위원장은 기피신청이 타당하다고 인정할 때에는 기피의 결정을 한다.

③ 위원이 제1항 각 호의 제척 사유에 해당하는 경우에는 스스로 그 사건의 심의·의결에서 회피(回避)하여야 한다.

제39조(조정 효력) 양 당사자가 제36조제5항에 따른 조정안을 수락한 경우 해당 조정안은 재판상 화해와 동일한 효력을 갖는다.

제40조(시효의 중단) ① 제36조제1항에 따른 분쟁조정 신청은 시효중단의 효력이 있다. 다만, 같은 조 제2항 단서에 따라 합의권고를 하지 아니하거나 조정위원회에 회부하지 아니할 때에는 그러하지 아니하다.

② 제1항 단서의 경우에 1개월 이내에 재판상의 청구, 파산절차참가, 압류 또는 가압류, 가처분을 한 때에는 시효는 최초의 분쟁조정 신청으로 인하여 중단된 것으로 본다.

③ 제1항 본문에 따라 중단된 시효는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 때부터 새로이 진행한다.

1. 양 당사자가 조정안을 수락한 경우

2. 분쟁조정이 이루어지지 아니하고 조정절차가 종료된 경우

제41조(소송과의 관계) ① 조정이 신청된 사건에 대하여 신청 전 또는 신청 후 소가 제기되어 소송이 진행 중일 때에는 수소법원(受訴法院)은 조정이 있을 때까지 소송절차를 중지할 수 있다.

② 조정위원회는 제1항에 따라 소송절차가 중지되지 아니하는 경우에는 해당 사건의 조정절차를 중지하여야 한다.

③ 조정위원회는 조정이 신청된 사건과 동일한 원인으로 다수인이 관련되는 동종·유사 사건에 대한 소송이 진행 중인 경우에는 조정위원회의 결정으로 조정절차를 중지할 수 있다.

제42조(소액분쟁사건에 관한 특례) 조정대상기관은 다음 각 호의 요건 모두를 충족하는 분쟁사건(이하 "소액분쟁사건"이라 한다)에 대하여 조정절차가 개시된 경우에는 제36조제6항에 따라 조정안을 제시받기 전에는 소를 제기할 수 없다. 다만, 제36조제3항에 따라 서면통지를 받거나 제36조제5항에서 정한 기간 내에 조정안을 제시받지 못한 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 일반금융소비자가 신청한 사건일 것

2. 조정을 통하여 주장하는 권리나 이익의 금액이 2천만원 이내에서 대통령령으로 정하는 금액 이하일 것

제43조(조정위원회의 운영 등) 조정위원회의 구성·운영 및 분쟁조정 절차에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

(1) 내용

- 금융위설치법 제51조에 따라 현재 동법 제38조 각 호의 기관만(금융감독원 검사대상 금융회사)과 예금자등 금융소비자, 그밖의 이해관계자 사이에 발생하는 금융관련분쟁의 조정에 관한 심의·의결기구로서 금융분쟁조정위원회가 설치되어 있음
- 그런데 행정형 분쟁조정 효력문제가 그간 빈번히 문제되어 금융소비자에게 불리한 결과를 가져왔는데, 대표적으로 편면적 구속력의 불인정으로 분쟁조정은 임의적인 절차로 규정되어 있기 때문에 분쟁조정의 신청이 있는 후 소를 제기한 경우에는 금융감독원장은 조정 절차를 중지하도록 하고 있음.
 - 금융회사의 경우 자신의 감독기관인 금감원으로부터 합의권고 수락을 권유받게 되므로 불리한 결정이 내려질 것으로 예상되게 되면 분쟁해결 초기단계에서부터 법원에 민사조정과 같은 소송을 제기하여 분쟁조정을 중단시키는 것이 현실임.
 - 때문에 분쟁조정제도가 효율적이고 합리적인 분쟁해결수단으로 거듭나기 위해서는 분쟁조정제도의 실효성을 제고시킬 수 있는 방안이 입법적으로 마련될 필요가 있음.
- 금소법은 이러한 문제를 해소하기 위하여 조정이 신청된 사안에 대해 수소법원이 소송절차를 중지할 수 있도록 하고 있으며, 일반금융소비자가 신청한 일정금액이하(2천만원)의 소액분쟁사건에 대해 금융회사가 조정절차진행중에 소를 제기하지 못하도록 특례를 규정

(2) 평가

- 법상 분쟁조정위원회를 구성과 관련하여 위원장 1명을 포함하여 35명 이내의 위원으로 구성하도록 하고 있고 임기는 2년으로 하고 있음. 또한 조정위원회의 회의는 회의마다 조정위원회 위원장이 지명하는 5명이상 10명 이하의 조정위원회 위원으로 구성하고 소집은 위원장이 함
- 이처럼 조정사안마다 전문가집단이 심의할 수 있도록 회의마다 조정위원을 구성하는 것은 일용 이해되지만 사안별로 매번 조정위원회 위원이 변동될 가능성이 없지 않으며, 통일성 없이 5명이상 10명 이하라는 넓은 범주는 분쟁결과의 공정성에 대한 의문을 제기할 소지가 없지 않음

17. 그밖의 조치 : 명령권, 징벌적 과징금

제49조(금융위원회의 명령권) ① 금융위원회는 금융소비자의 권익 보호 및 건전한 거래질서를 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 금융상품판매업자등에게 다음 각 호의 사항에 관하여 시정·중지 등 필요한 조치를 명할 수 있다.

1. 금융상품판매업자등의 경영 및 업무개선에 관한 사항
2. 영업의 질서유지에 관한 사항
3. 영업방법에 관한 사항
4. 금융상품에 대하여 투자금 등 금융소비자가 부담하는 급부의 최소 또는 최대한도 설정에 관한 사항
5. 그 밖에 금융소비자의 권익 보호 또는 건전한 거래질서를 위하여 필요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항

② 금융위원회는 금융상품으로 인하여 금융소비자의 재산상 현저한 피해가 발생할 우려가 있다고 명백히 인정되는 경우로서 대통령령으로 정하는 경우에는 그 금융상품을 판매하는 금융상품판매업자에 대하여 해당 금융상품 계약 체결의 권유 금지 또는 계약 체결의 제한·금지를 명할 수 있다.

[시행일:2021. 9. 25.] 제49조 중 금융상품자문업자 관련 부분

제57조(과징금) ① 금융위원회는 금융상품직접판매업자 또는 금융상품자문업자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 그 위반행위와 관련된 계약으로 얻은 수입 또는 이에 준하는 금액(이하 이 조에서 "수입등"이라 한다)의 100분의 50 이내에서 과징금을 부과할 수 있다. 다만, 위반행위를 한 자가 그 위반행위와 관련된 계약으로 얻은 수입등이 없거나 수입등의 산정이 곤란한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우에는 10억원을 초과하지 아니하는 범위에서 과징금을 부과할 수 있다.

1. 제19조제1항을 위반하여 중요한 사항을 설명하지 아니하거나 같은 조 제2항을 위반하여 설명서를 제공하지 아니하거나 확인을 받지 아니한 경우
2. 제20조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 한 경우
3. 제21조 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 한 경우

4. 제22조제3항 또는 제4항을 위반하여 금융상품등에 관한 광고를 한 경우

② 금융위원회는 금융상품직접판매업자가 금융상품계약체결등을 대리하거나 중개하게 한 금융상품판매대리·중개업자(이 법 또는 다른 금융 관련 법령에 따라 하나의 금융상품 직접판매업자만을 대리하는 금융상품판매대리·중개업자로 한정한다) 또는 금융상품직접판매업자의 소속 임직원이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 한 경우에는 그 금융상품직접판매업자에 대하여 그 위반행위와 관련된 계약으로 얻은 수입등의 100분의 50 이내에서 과징금을 부과할 수 있다. 다만, 금융상품직접판매업자가 그 위반행위를 방지하기 위하여 해당 업무에 관하여 적절한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우에는 그 금액을 감경하거나 면제할 수 있다.

③ 금융위원회는 금융상품판매업자등에 대하여 제51조제2항제1호에 따라 업무정지를 명할 수 있는 경우로서 업무정지가 금융소비자 등 이해관계인에게 중대한 영향을 미치거나 공익을 침해할 우려가 있는 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 업무정지처분을 갈음하여 업무정지기간 동안 얻을 이익의 범위에서 과징금을 부과할 수 있다.

④ 제1항에 따른 위반행위와 관련된 계약으로 얻은 수입등의 산정에 관한 사항은 금융시장 환경변화로 인한 변동요인, 금융상품 유형별 특성, 금융상품계약체결등의 방식 및 금융상품판매업자등의 사업규모 등을 고려하여 대통령령으로 정한다.

[시행일:2021. 9. 25.] 제57조제1항, 제57조제3항, 제57조제4항 중 금융상품자문업자 관련 부분

(1) 내용

- 금융소비자를 사전적으로 보호하기 위하여 마련된 이상의 영업행위 규제장치와 인프라들은 감독기관의 감독 및 집행 등에 의해서 실효성을 담보받음
- 금소법에서는 이에 대해 보완하고 있는데, 대표적으로 금융위원회의 판매제한·금지명령권과 징벌적 과징금을 들 수 있음
- 금융위원회의 판매제한·금지명령권은 금소법에서 신설된 것으로 최근 외국에서 위법한 금융상품의 판매이전단계에서부터 신속하게 판매금지명령권을 발동하는 데에서 영향받은 것으로 이해됨
 - 다만 외국의 경우 이와 같은 조치는 판매 이전단계에서부터 금융회사에 감독기관이 개입한다는 점에서 '예방형'조치로 활용되는 반면에 금소법은 판매이후 조치로서 활용될 수 있게 하고 있는 점에서 즉, 사후적 조치로만 활용하도록 하고 있는 점에서 차이가 있음
 - 더우기 동 명령권은 금융상품으로 인하여 금융소비자의 '현저한' 재산상 피해가 발생할

우려가 있다고 ‘명백히 인정되는 경우’에만 발할 수 있어 그 발동은 매우 명확한 사안으로 국한

- 새로 신설되는 제도임을 고려하여 보다 명확히 발동사유를 규정하려는 의도에서 고안된 요건이라고 해석되나. 이처럼 규정할 경우 명확성의 이점은 있지만 이미 위반이 명백한 경우라면 금소법에 도입된 위법행위로 인한 계약 해지 내지 손해배상책임을 물을 수 있기 때문에 명령권의 형태로 도입하는 의의는 감소될 것으로 보임

- 한편, 금소법에서는 금융상품판매업자등에 대하여 업무정지처분에 갈음하여 업무정지기간의 이익의 범위에서 과징금을 부과할 수 있게 하고 있으며(제57조 제3항), 금융상품직접판매업자 또는 금융상품자문업자가 설명의무, 불공정영업행위금지규정, 부당권유행위금지, 금융광고규정 위반한 경우 그 위반행위로 인한 수입 또는 이에 준하는 금액의 100분의 50을 곱한 금액의 범위에서 과징금을 부과할 수 있게 하고 있음(동조 제1항)

- 다만 위반행위를 한 자가 수입이 없거나 수입의 산정이 곤란한 경우에 대해서는 10억원을 초과하지 않는 범위내에서 부과

- 실제 업무정지처분을 내리기가 쉽지 않은 현실과 내린다 하더라도 처분을 내리는 업무를 어떻게 기획할 수 있는지 등 실무상 어려움이 있음을 감안할 때 금전적 제재로 갈음할 수 있도록 한 점에서 의미가 있음. 아울러 영업행위 규제 위반에 대하여 이른바 징벌적 과징금을 부과하고, 그 산정한도를 위반행위로 인한 수입 또는 이에 준하는 금액의 100분의 50으로 정하고 있는 점도 위법행위 유발인센티브를 감소시킨다는 점에서 의미가 없지 않다.

- 다만 실무에서는 위반행위로 인한 ‘수입’이 무엇인지에 대해 업권별로 입장이 달라 보다 명확한 지침이 필요할 것으로 보임. 예컨대 보험회사의 경우 보험료 전액을 수입으로 잡는 것인지 등 의문이 없지 않음

- 아울러 금융상품직접판매업자등으로부터 금융상품계약체결 등의 업무를 위탁받은 금융상품판매대리·중개업자 또는 소속 임직원이 위반한 경우에도 그 금융상품직접판매업자에게 징벌적 과징금을 부과(제57조 제2항)할 수 있음.

- 이는 위탁자인 금융상품직접판매업자가 수탁자인 금융상품판매대리·중개업자에 대한 감독소홀 책임을 묻는 것으로 이러한 취지에서 금융상품직접판매업자가 그 위반행위를 막기 위하여 해당 업무에 관하여 적절한¹⁷⁾ 주의의무와 감독을 게을리하지 아니한 경우에는 그 금액을 감경하거나 면제할 수 있도록 하고 있음.

(2) 평가

- 판매제한·중지명령권 발동은 사후적 조치 및 엄격한 요건으로 인해 실무에 큰 영향을 미치지 않을 것으로 보이나 복잡한 상품일수록 대상이 될 가능성이 많음.

- 한편, 영업행위 규제 위반행위에 대하여 징벌적 과징금이 부과되므로 이에 대한 내부통제가 구비될 필요가 있음.

17) 종전에는 ‘상당한’ 주의를 한 경우 면책되는 것으로 하였던 반면에 제정안에서는 ‘적절한’ 주의의무로 용어를 변경하고 있다.

금융상품 판매채널로서의 금융플랫폼

한국금융투자자보호재단

금융소비자연구센터

윤민섭 연구위원(Ph.D.)

목차

제1장 금융플랫폼의 등장 배경

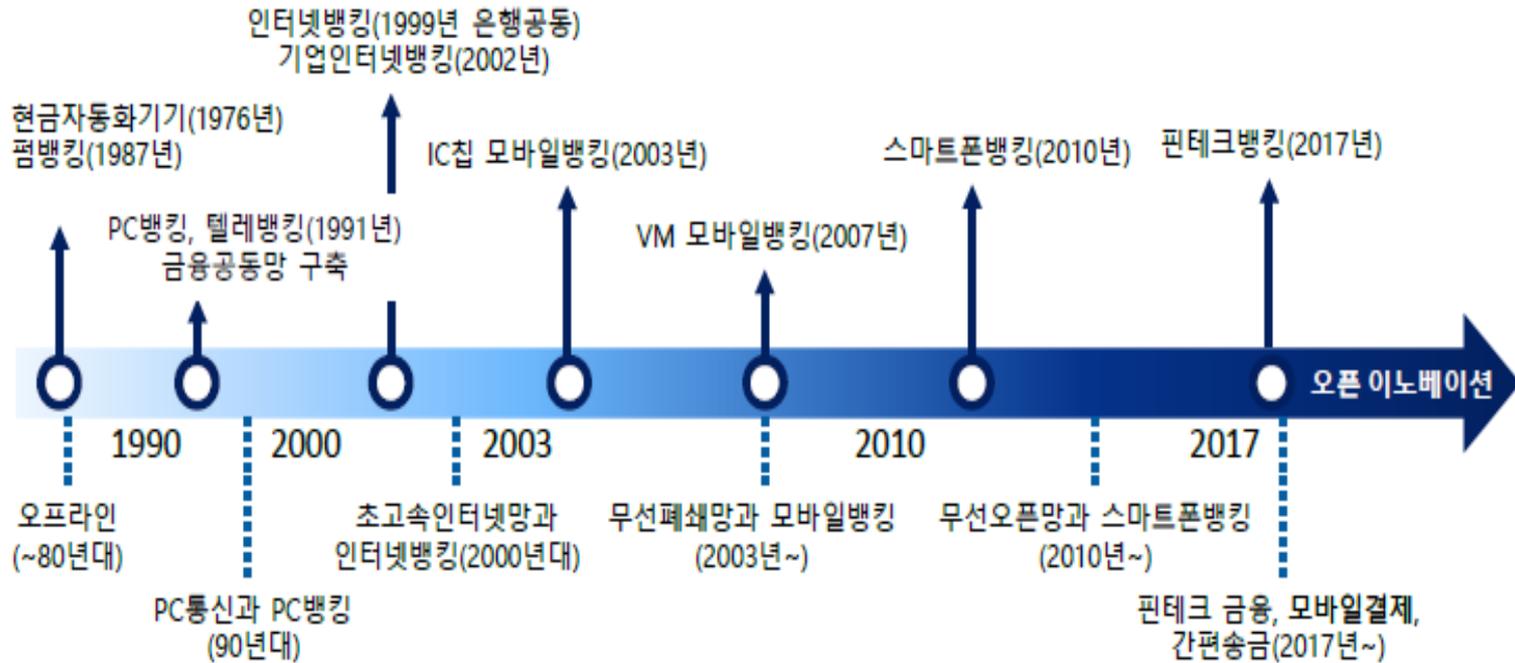
제2장 금융플랫폼 일반론

제3장 금융플랫폼 사례

제4장 금융플랫폼의 법적 지위

제5장 금융플랫폼의 관련 규제 개선 필요성

1. 금융서비스의 변화



* 출처 : 삼정KPMG

- 핀테크 기업의 금융상품 중개업 및 판매대리업 진출

2. 규제환경의 변화

가. 비대면 계좌계설 허용(2015년 12월)

* '93.8월 금융실명제 시행 후 20여 년간 유지해 온 '대면 확인(face-to-face) 원칙'을 변경(유권해석 변경), 현재 법인 및 저축은행까지 확대

나. 크라우드펀딩과 같은 직접금융 방식의 활성화를 위한 규제 완화

-> 2016년 증권형 크라우드펀딩 시행(자본시장법 개정)

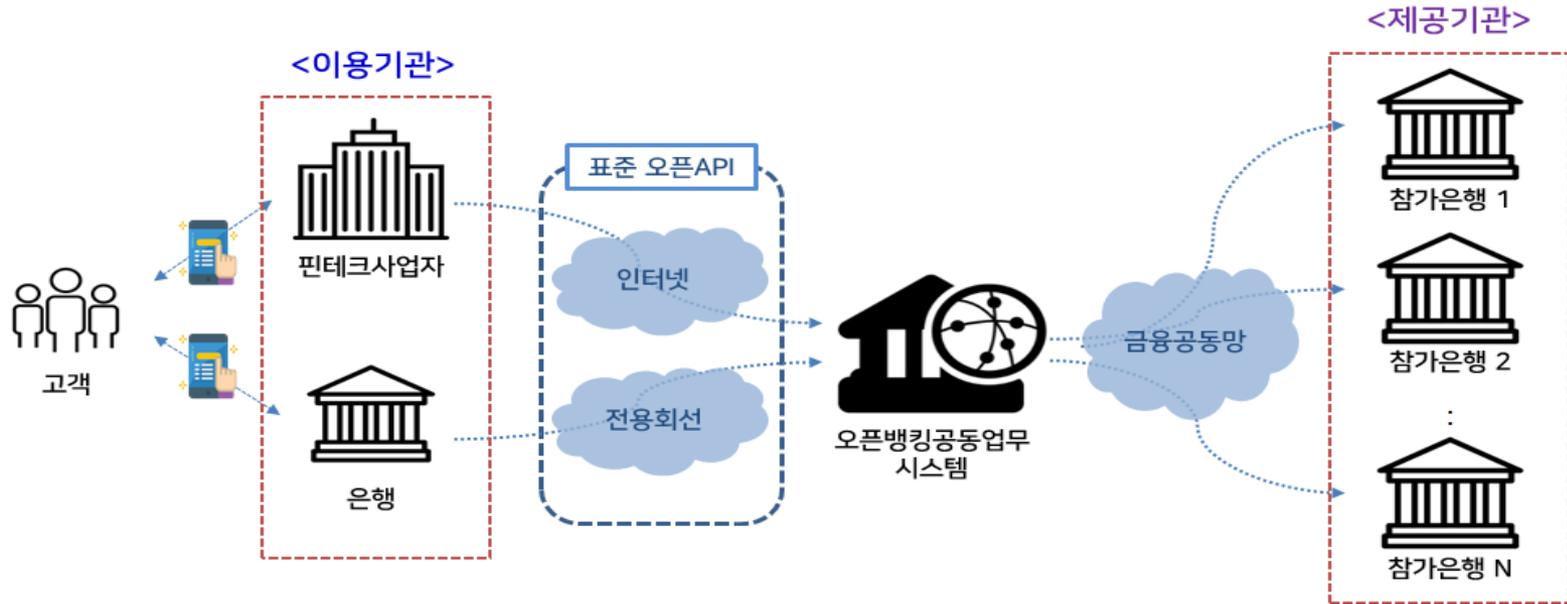
-> 2020년 8월 P2P 대출관련 법률(온라인투자연계금융업법 제정) 시행

다. 2019년 4월 1일 혁신금융지원법 시행을 통한 금융분야 규제샌드박스 도입

-> 1사전속 완화, 금융거래정보 제3자 제공을 위한 동의 절차 예외 인정, 간편 보험가입 허용 등 2019년말 기준 77건 혁신금융지정

제1장 금융플랫폼의 등장 배경

라 오픈뱅킹 전면 시행(2019년 12월)



-> 47개사 우선 참여 중으로 이체, 조회 관련 핵심 금융서비스를 6개 API로 제공

* 간편송금 분야(은행 포함 22개사), 해외송금(13개사), 중개서비스(6개사), 자산 관리(5개사) 등으로 구성

구분	세부 내용
조회	① 잔액조회 : 사용자 본인계좌의 잔액 조회
	② 거래내역조회 : 사용자 본인계좌 입출금내역 조회
	③ 계좌실명조회 : 이용기관이 사용자 계좌의 유효성 및 예금주명 조회
	④ 송금인정보조회 : 이용기관 계좌로 입금한 사용자명 및 송금계좌번호 조회
이체	⑤ 출금이체 : 사용자 계좌에서 자금을 인출하여 이용기관 계좌로 입금
	⑥ 입금이체 : 이용기관 지급계좌에서 자금을 인출하여 사용자 계좌로 입금

제1장 금융플랫폼의 등장 배경

마. 마이데이터(본인신용정보관리업) 산업 등장

-> 신용정보법 개정안 1월 국회 통과 후 7월 시행 예정

<신용정보법 개정에 따른 마이데이터 산업>



1. 금융플랫폼의 정의

- 플랫폼(Platform)이란 일정한 기술 표준과 거래 규칙을 부과함으로써, 둘 또는 그 이상의 서로 다른 유형의 고객들이 하나의 장소에 모여 서로를 발견하고 가치를 교환하는 것을 원활하게 하는 중개자 또는 중개매체(intermediary)를 의미하나, 최근에는 개념이 확장되고 있음
- 온라인 플랫폼은 인터넷 환경에 기반한 플랫폼을 의미하는 것으로 EU 집행위원회는 2015년 온라인 플랫폼을 '둘 또는 그 이상의 이질적이지만 상호작용하는 집단의 이용자들이 인터넷을 이용하여 최소한 한 그룹의 이용자에게서 가치를 창출할 수 있도록 양면 또는 다면 시장에서 기능을 수행하는 것, 어떤 플랫폼은 중개 서비스 제공자의 역할을 하는 것'으로 정의하고 있음

제2장 금융플랫폼 일반론

- '금융플랫폼'에 대하여 국제적으로 합의되거나 통용되는 정의는 없으나, “**온라인을 기반으로 다양한 금융상품(서비스)에 대하여 다수의 공급자와 수요자들이 상호작용할 수 있는 서비스를 제공하는 매개체**” 정도로 정의할 수 있음
- 금융회사는 금융상품을 금융상품 플랫폼을 통해 공급하고, 금융소비자는 금융상품 플랫폼을 활용하여 자신에게 적합한 금융상품이나 금융서비스를 선택하고 거래(매수, 계약)하고 있음
- 금융회사가 온라인 및 앱 등을 통해서 자신의 상품만을 판매하는 것도 금융플랫폼이라 할 수 있는가? 또는 간편결제 및 송금 등 인프라적 성격을 가지고 있는 것을 금융플랫폼이라 할 수 있는가?

제2장 금융플랫폼 일반론

- 금융위원회는 다음과 같이 금융플랫폼을 표현하고 있음



* 출처 : 금융위원회

2. 금융플랫폼의 특징

가. 비대면 거래 : 금융플랫폼은 온라인 거래를 전제로 함으로서 비대면거래를 특징으로 하고 있음

나. 비금융정보의 활용 : 금융플랫폼을 운영하는 사업자는 소비자 맞춤형 금융서비스를 제공하기 위해 다른 사업 또는 다른 사업자와의 업무제휴 등을 통해 보유하고 있는 다양한 비금융정보를 활용하고 있음

다. 알고리즘에 의한 데이터 처리 : 금융플랫폼은 데이터를 수집 및 처리하는 과정은 알고리즘을 활용하여 자동화하고 있음

라. 네트워크 효과 : 카카오, 네이버, 토스 등은 다수의 소비자를 확보하여 네트워크 효과를 금융분야로 확산하고 있음

* 네트워크 효과란 특정 상품 등에 대한 수요가 다른 사람에게 영향을 주는 효과를 의미하는 것으로 사람들이 네트워크를 형성하여 다른 사람의 수요에 영향을 준다는 의미에서 붙여진 경제현상임

마. 직접금융의 다양화 : 증권형 크라우드펀딩, P2P대출 등 자금수요자와 자금공급자간 직접 금융방식이 기존 증권발행형식보다 다양화되고 활성화됨

3. 금융플랫폼의 편익 및 리스크

가. 편익

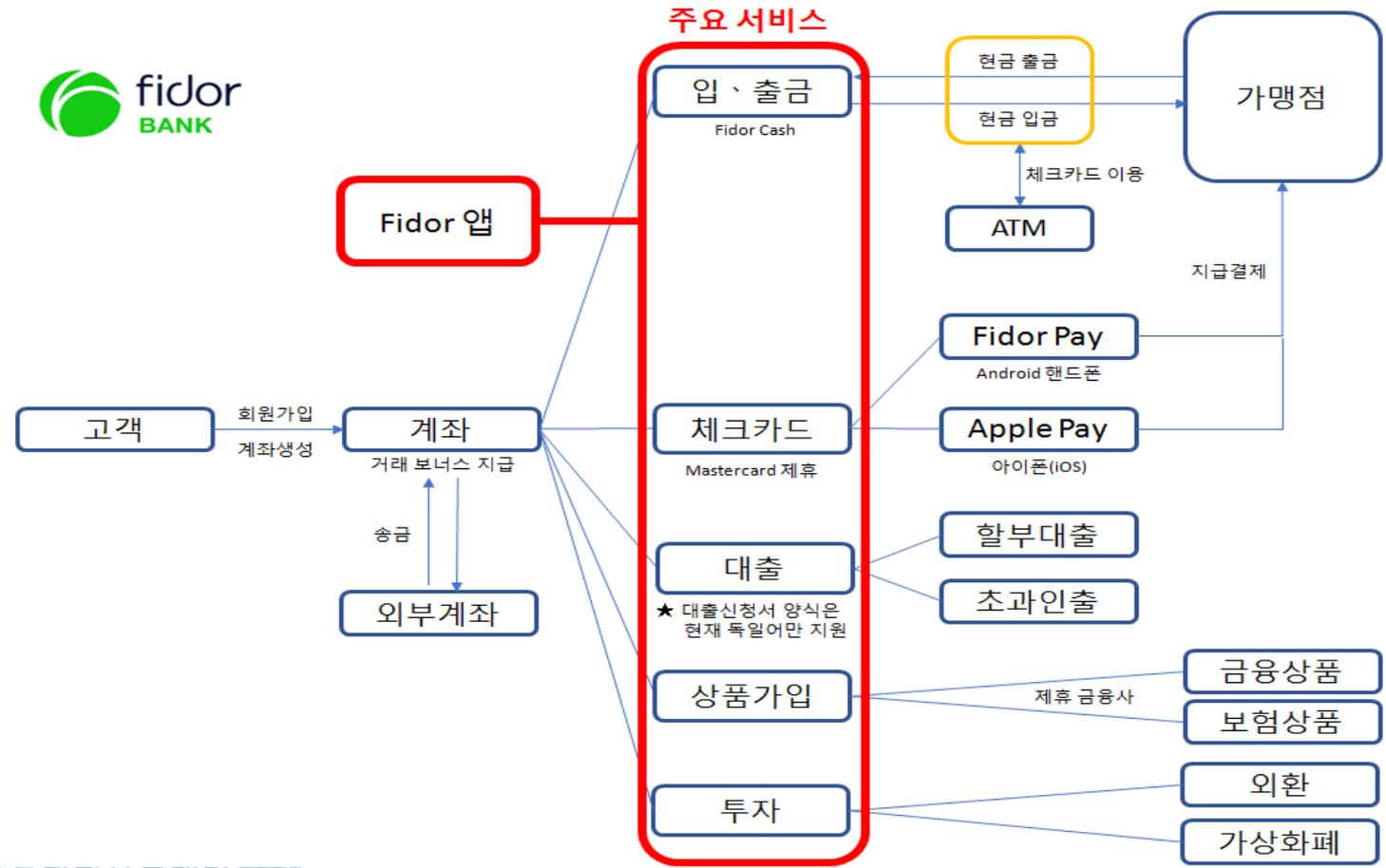
- 금융포용의 확대, 소비자의 선택권 제고, 소비자비용감소, 복합서비스 제공, 소비자중심 운용, 소비자의 재무관리 지원, 맞춤형 금융지원, 금융분야 경쟁촉진 등

나. 리스크

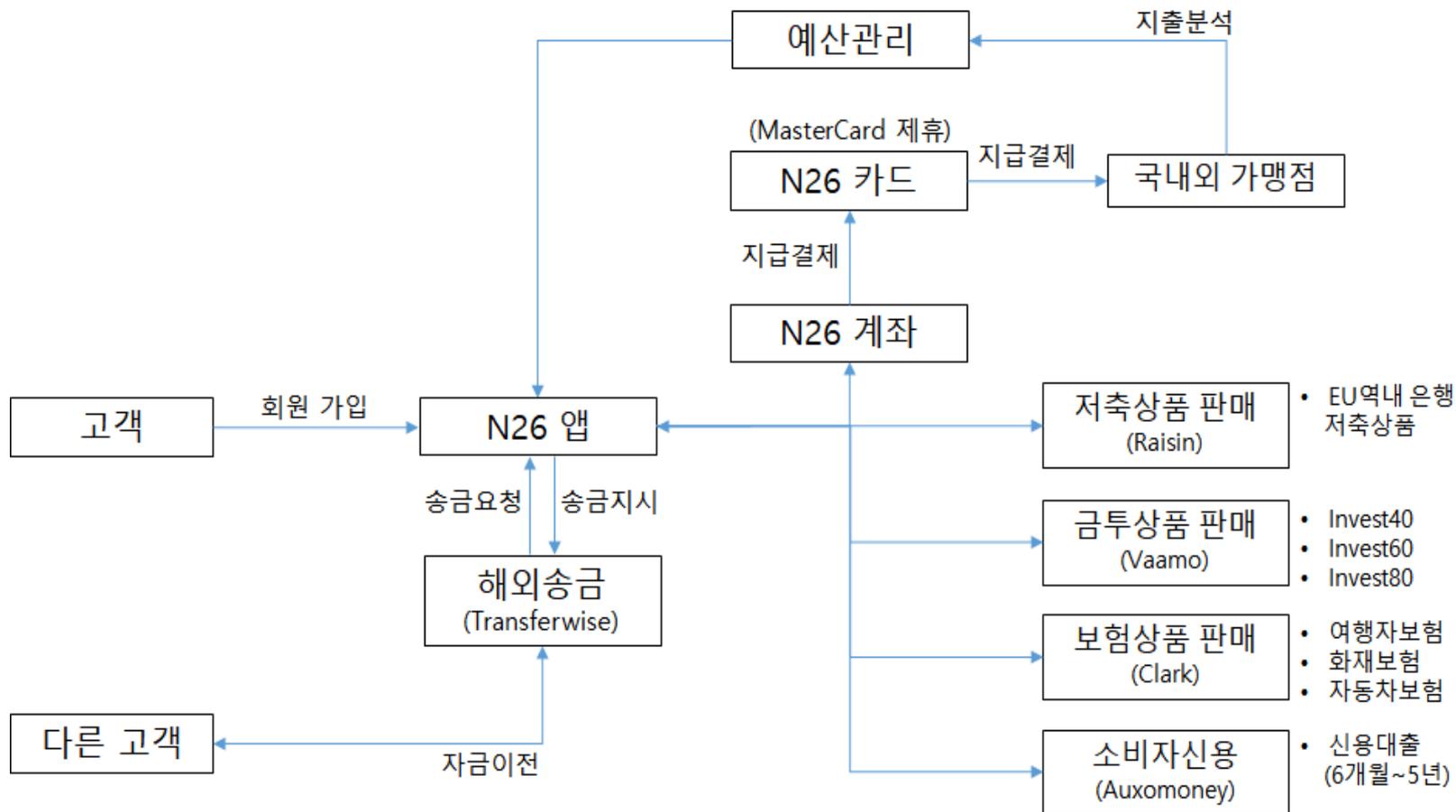
- 역선택 가능성, 부적절한 정보수집, 디지털 소외 발생, 소비자의 실수 유발, 책임 소재의 불명확화

1. EU 금융플랫폼(은행 라이선스 획득)

가. 독일 fidor 은행



나. N26



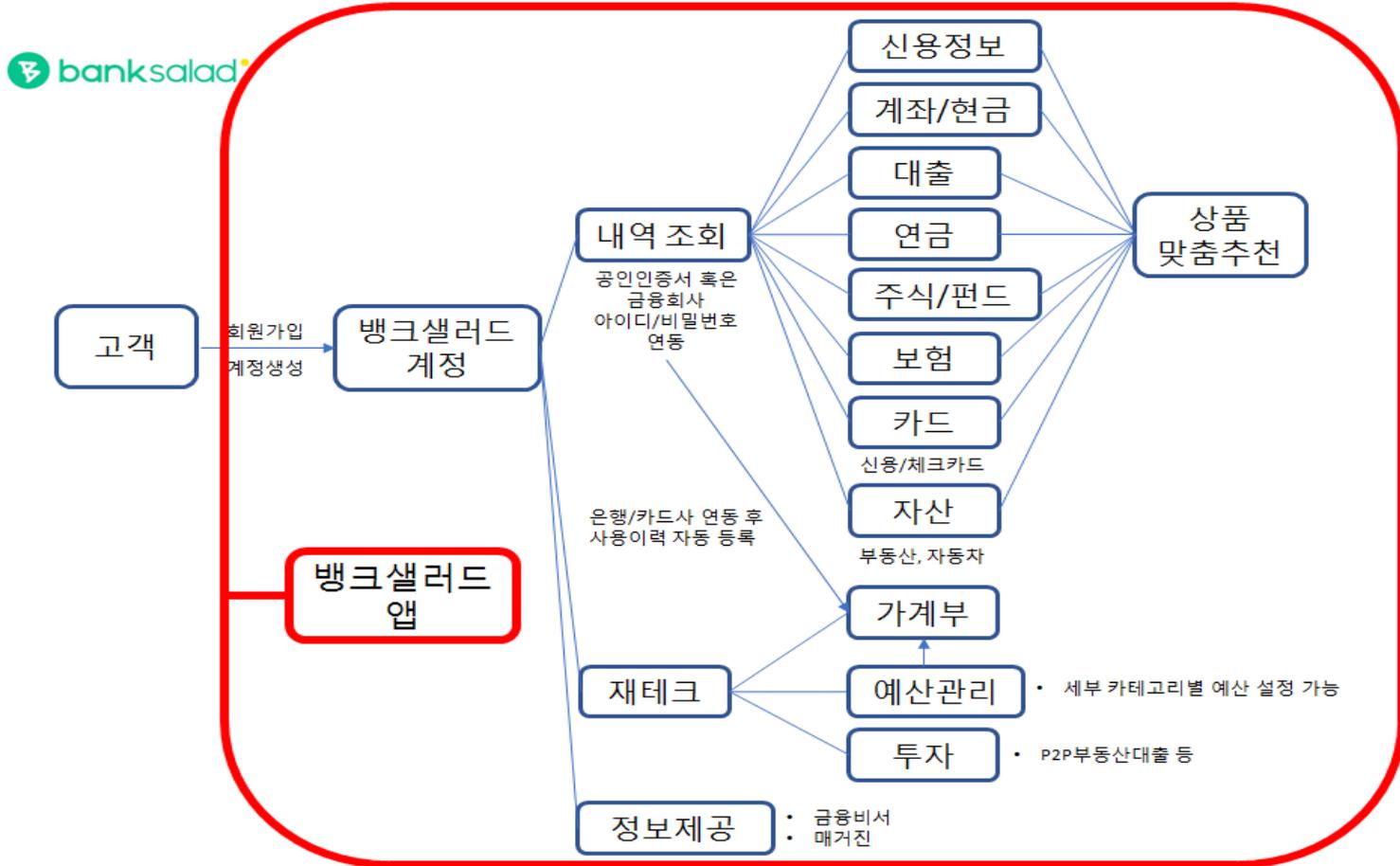
* 출처 자본시장연구원

2. 국내 금융플랫폼(간편 송금, 은행업, 보험대리점 등)

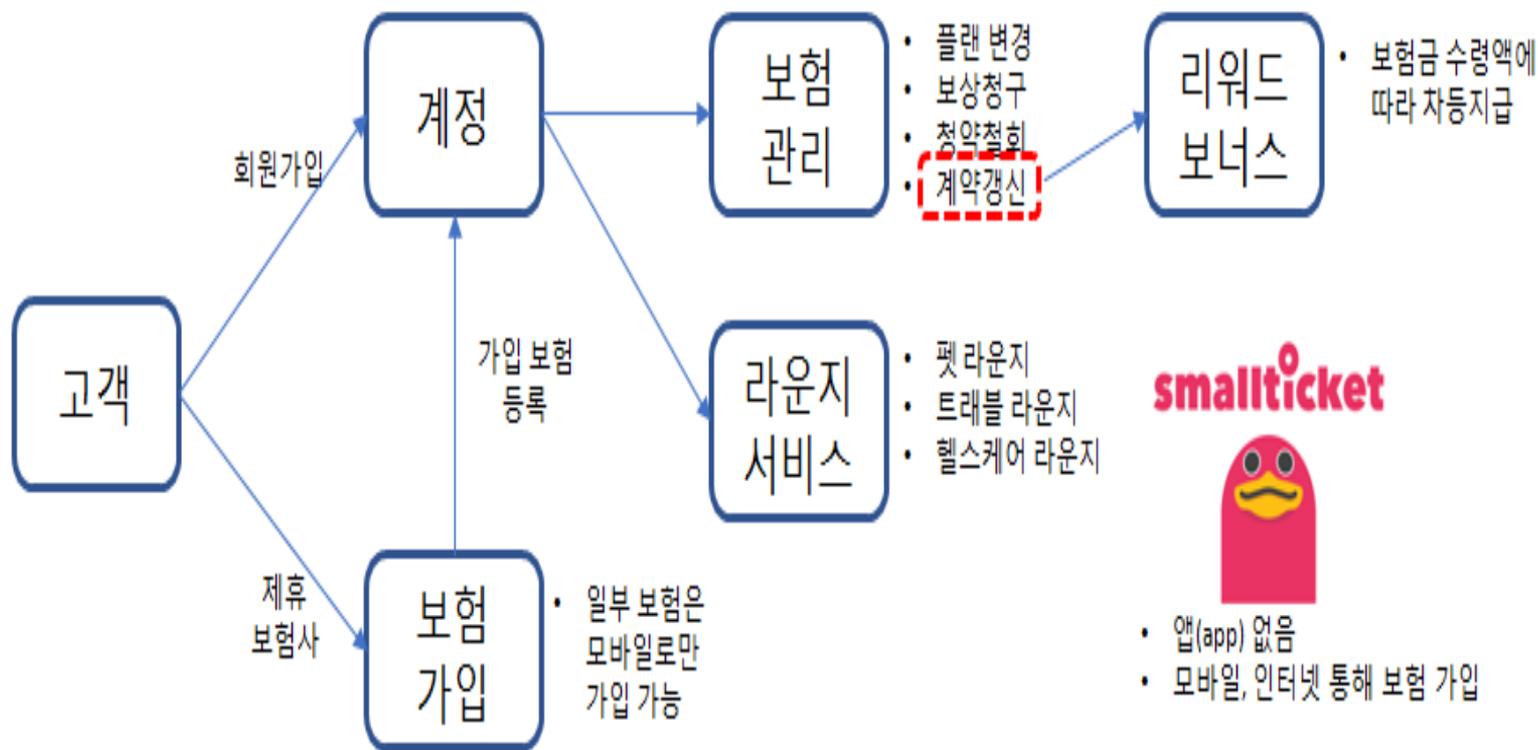
가. 토스



나.뱅크샐러드



다. 스몰티켓



다. 카카오뱅크



- 국내 금융플랫폼은 영위하는 업무의 내용에 따라 적용법률 및 지위가 상이함

1. 전자상거래법상 통신판매업

- 전자상거래법 제2조2호는 통신판매를 “우편·전기통신, 그 밖에 총리령으로 정하는 방법으로 재화 또는 용역(일정한 시설을 이용하거나 용역을 제공 받을 수 있는 권리를 포함한다. 이하 같다)의 판매에 관한 정보를 제공하고 소비자의 청약을 받아 재화 또는 용역(이하 “재화등”이라 한다)을 판매하는 것을 말한다.”로 정의
- 통신판매업자와의 약정에 따라 통신판매 업무를 수행하는 자도 통신판매업자로 규정하고 있는 전자상거래법 제2조3호의 규정에 따라 금융플랫폼도 영업행위의 방법상 통신판매업자에 해당, 즉, 금융회사의 상품을 온라인으로 중개하는 경우 통신판매업에 해당함

2. 금융관련 법률상 금융상품 판매대리, 중개업

- 금융플랫폼의 영업방식 중 금융상품 등에 대한 정보제공 이외에 중개 등의 업무를 하고자 하는 경우 금융회사로부터 해당 업무를 위탁받아야 함
- 따라서 보험을 판매하고자 하는 경우 보험판매대리점으로 등록하여야 하며, 대출상품을 중개하고자 하는 경우 대부중개업 또는 대출모집으로 등록 필요
- 금융플랫폼은 교육 등의 인적요건만 충족하면, 별다른 진입규제 없이 금융상품 판매대리·중개업을 영위할 수 있음

3. 전자금융거래법

- 전자금융업 : 전자금융거래법은 ①전자자금이체업무, ② 직불전자지급수단의 발행 및 관리, ③ 선불전자지급수단의 발행 및 관리, ④ 전자지급결제대행에 관한 업무, ⑤ 전자상거래법상 결제대금예비업무, ⑥ 전자고지 및 정산업무 등을 수행하는 자로서 지급결제 등으로 한정되어 있어, 금융플랫폼은 결제업무를 수행하지 않는 이상 전자금융업에 해당하지 않음
- 전자금융보조업자 : 금융회사 또는 전자금융업자를 위하여 ① 전자금융거래를 보조하거나 그 일부를 대행하는 업무를 행하는 자, ② 결제중계시스템의 운영자로서 주로 정산업무 및 정보처리시스템을 운영하는 업무를 처리하는 자로 한정됨(전자금융감독규정 제3조)

1. 금융플랫폼의 유형 및 법적 지위 명확화

가. 문제점

- 금융플랫폼의 유형은 행위유형에 따라 광고형, 정보제공형, 추천형, 권유형, 중개형, 대리형, 자문형, 직접판매형 등으로 구분할 수 있음
- 그러나 금융플랫폼은 전자적 방식으로 금융상품에 대한 정보제공, 권유, 중개 등이 업무를 수행하나, 그 법적지위가 중개 및 대리의 경우를 제외하고는 명확하지 않음
- 최근 광고형, 정보제공형, 추천형 등을 취하고 있는 금융플랫폼의 경우 금융상품과 관련된 적절한 정보가 제공되지 않고 있는 사례가 등장하고 있음 예를 들어, 토스 등을 통해서 금융소비자가 P2P 대출상품에 투자하여 손실이 발생한 사례가 등장하고 있음

나. 금융플랫폼의 유형별 업무내용 및 규제 필요성

유형	업무내용	플랫폼 규제 필요성
광고형	- 금융회사의 금융상품광고 게시	- 광고형은 단순 광고매체에 불가하여 추가적인 규제 불필요
자문형	- 소비자의 요청에 따른 금융상품 자문	- 금소법상 자문에 해당하여 해당 규제 적용 - 소비자의 개인정보 등에 관한 사항은 개인정보보호법상 규제 적용 가능 - 자문업자들에 대한 정보를 제공하는 경우 해당 플랫폼은 광고형 또는 정보제공형 플랫폼에 해당하여 해당 규제 적용
직접판매	- 스스로 제조한 상품을 판매함	- 각 업권별 규제 및 금소법상 직접판매관련 규제 적용으로 추가 규제 불필요 - 다만, 다른 금융기관의 상품을 중개판매하는 경우 중개형 또는 대리형의 행위규제 적용

유형	업무내용	플랫폼 규제 필요성
정보제공형	<ul style="list-style-type: none"> - 금융상품에 대한 계약내용에 대한 정보를 제공함 - 비교정보도 제공하나, 해당 정보를 금융상품의 일반적인 조건사항에 관한 정보제공으로 소비자가 계약체결을 하기 위해서는 링크 등을 통해서 금융기관 또는 중개·대리 금융플랫폼으로 이동해야함 	<ul style="list-style-type: none"> - 정보제공형은 금융상품의 거래조건 등이 게시되나, 소비자에게 오인가능성*이 있어, 경고 문구 등의 규제 필요 * 소비자가 금융상품의 검색하여 정보를 취득하는 경우 검색에서 발견된 정보 또는 비교 정보가 최선이라는 오해 가능성
추천형	<ul style="list-style-type: none"> - 소비자의 기본정보를 기반으로 추천형은 사전동의하에 소비자에게 금융상품에 대한 광고 및 거래조건 등이 추천됨 	<ul style="list-style-type: none"> - 추천형도 금융상품의 거래조건 등이 게시되나, 소비자에게 오인가능성*이 있어, 경고 문구 등의 규제 필요 * 소비자가 금융상품의 검색하여 정보를 취득하는 경우 검색에서 발견된 정보 또는 비교 정보가 최선이라는 오해 가능성

유형	업무내용	플랫폼 규제 필요성
정보제공형	<ul style="list-style-type: none"> - 금융상품 계약내용에 대한 정보를 제공함 - 비교정보도 제공하나, 해당 정보를 금융상품의 일반적인 조건사항에 관한 정보제공으로 소비자가 계약체결을 하기 위해서는 링크 등을 통해서 금융기관 또는 중개·대리 금융플랫폼으로 이동해야함 	<ul style="list-style-type: none"> - 정보제공형은 금융상품의 거래조건 등이 게시되나, 소비자에게 오인가능성*이 있어, 경고 문구 등의 규제 필요 * 소비자가 금융상품의 검색하여 정보를 취득하는 경우 검색에서 발견된 정보 또는 비교 정보가 최선이라는 오해 가능성
추천형	<ul style="list-style-type: none"> - 소비자의 기본정보를 기반으로 추천형은 사전동의하에 소비자에게 금융상품에 대한 광고 및 거래조건 등이 추천됨 	<ul style="list-style-type: none"> - 추천형도 금융상품의 거래조건 등이 게시되나, 소비자에게 오인가능성*이 있어, 경고 문구 등의 규제 필요 * 소비자가 금융상품의 검색하여 정보를 취득하는 경우 검색에서 발견된 정보 또는 비교 정보가 최선이라는 오해 가능성

유형	업무내용	플랫폼 규제 필요성
권유형	<ul style="list-style-type: none"> - 소비자가 금융플랫폼에 접속하여 특정 금융상품 또는 설정한 조건에 따라 추천된 상품설명 등을 요청한 경우에 이루어지는 것이 권유형임 - 일반적으로 권유는 중개 및 대리와의 연계하여 이루어질 것으로 예상됨 	<ul style="list-style-type: none"> - 권유형은 온라인에서 설명의무를 이행하여야 하는데, 이때, 권유 후 링크 등을 통해서 금융기관으로 연결된 경우 설명의무의 의무자는 금융플랫폼이 아닌 금융기관으로서 중개 및 대리와의 연계되지 않는 이상 별도의 추가 규제는 필요없을 것으로 판단됨
중개형	<ul style="list-style-type: none"> - 중개는 금융기관의 금융상품 및 서비스에 대한 계약체결을 할 수 있는 온라인 시스템을 소비자에게 제공하는 것을 의미함 	<ul style="list-style-type: none"> - 현행은 1사 전속인 경우를 상정하여 금융기관의 보조자로서 포함되어, 금융기관의 통제를 받는 것으로 규정되어 있음 - 그러나 금융플랫폼 활성화를 위해 복수사 수탁 등으로 전환이 필요함
대리형	<ul style="list-style-type: none"> - 대리형은 중개형과 유사하나, 계약체결 대리권을 가진 경우가 대리형임 	<ul style="list-style-type: none"> - 중개형과 동일

2. 금융플랫폼의 특성에 맞는 규제 개선 필요

- 금융플랫폼은 온라인을 통한 비대면 거래를 전제로 하고 있어, 그에 적합한 규제 체계 마련 필요

가. 설명의무

- 예를 들어, 설명의무의 경우 개별 법률에서 설명의무 이행에 대한 확인 방법으로서 전자서명 등으로 확장하고 있지만, 이는 사업주가 설명의무를 이행했다는 사실의 확인수단에 해당하는 것으로 설명의무를 전자적인 방식으로 이행하는 것은 위임의 범위를 벗어나는 것으로 볼 수 있음*

* 자본시장법의 경우 금융투자상품의 인터넷 거래시 설명의무를 이행하는 방법에 대해서 투자설명서 등을 인터넷으로 확인할 수 있도록 한 경우 교부한 것으로 간주하는 규정을 바탕으로 설명의무를 이행한 것으로 보고 있음

- 따라서 설명의무의 전자적 이행 방식을 법률단계에서 명확하게 할 필요가 있음 예를 들어, 전자금융거래법의 규정을 참조할 수 있음

전자금융거래법 제24조(약관의 명시와 변경통지 등) ① 금융회사 또는 전자금융업자는 이용자와 전자금융거래의 계약을 체결함에 있어서 약관을 명시하여야 하고, 이용자의 요청이 있는 경우에는 금융위원회가 정하는 방법에 따라 그 약관의 사본을 교부하고 그 약관의 내용을 설명하여야 한다

전자금융감독규정 제40조 ③ 금융회사 또는 전자금융업자는 이용자와 전자금융거래의 계약을 체결함에 있어 이용자가 약관의 내용에 대한 설명을 요청하는 경우 다음 각 호의 어느 하나의 방법으로 이용자에게 약관의 중요내용을 설명하여야 한다

1. 약관의 중요내용을 이용자에게 직접 설명
2. 약관의 중요내용에 대한 설명을 전자적 장치를 통하여 이용자가 알기 쉽게 표시하고 이용자로부터 해당 내용을 충분히 인지하였다는 의사표시를 전자적 장치를 통하여 수령

나. 진입요건

- 현행 금융상품 중개 및 대리업의 진입요건은 인적요건을 중요시 여기고, 별도의 시설 및 보안요건을 규정하고 있지 않지만,
- 금융플랫폼의 경우 정보제공 및 중개의 영업행위는 자동화된 컴퓨터 프로그램 및 알고리즘에 의하고 있어, 인력에 대한 교육이수 요건 등이 적절하지 않은 측면이 있음
- 이에 보안 및 알고리즘 등에 대한 전문성 및 안정성 확보를 위한 추가적인 요건 필요

다. 기타 규제

- 설명의무 및 진입요건 등 이외에도 고객이익최선의무, 수수료기준, 정보공시 기준, 금융상품별 정보공개방법 및 금융소비자의 전자적 확인 방법 등 다양한 규제를 금융플랫폼에 적합하도록 개선할 필요가 있음

라. 빅테크 또는 테크핀 관련

- 금융플랫폼에 빅테크 기업이 진출하는 경우 네트워크효과의 부정적인 측면으로 인하여 시장지배적 지위남용 및 경쟁제한의 문제가 발생할 수 있으며, 정보독점의 문제도 발생할 가능성이 있음.
- 따라서 이와 관련하여 금융분야에서의 시장지배적 지위남용기준 마련, 소비자의 정보이동권 보장 등을 위한 규제 개선 및 정책적 노력 필요

Q & A

감사합니다

2020.06.25

Min Seop Yun(eandp@hanmail.net)

금융소비자연구센터

한국금융투자자보호재단

본 발표의 내용은 연구자 개인의 견해이며 본 재단의 공식 견해가 아닙니다.

“해외의 금융전문인력 현황 및 금융소비자보호에서의 전문성”

금융소비자보호법과 금융전문인력강화
추계심포지엄

서강대학교 경영대학
김도성

Contents

1. 금융소비자보호법: 금융상품자문업
2. 해외 금융자문업: 미국, 영국, 호주
3. 금융상품자문업에 대한 시사점

금융소비자보호법

- 금융상품판매업자와 경영·계열관계·임직원 겸직이 허용되지 않는 독립금융상품자문업자를 원칙으로 하여 금융상품자문업을 새롭게 도입
 - 이익을 얻을 목적으로 계속적이거나 반복적인 방법으로 금융상품의 가치 또는 금융상품 구매 결정에 관한 자문에 응하는 것
- 금융상품자문업 신설의 의의
 - 금융상품 전반에 관한 자문행위를 법 체계 내에 포함
 - 금융소비자 보호를 위한 규제 시행 및 금융상품자문업자에 선관임무 규정
 - 독립적인 자문업자로서의 객관적인 지위 확보
 - 자문에 대한 댓가를 청구할 수 있는 법적 요건 구비
 - 투자자문의 영역을 제외한 자문 활동을 통해서 추가적인 수익원을 확보할 수 있는 계기 → 예를 들어 재무설계

금융소비자보호법

- 금융상품자문전문인력 자격요건은 시행령으로 정해질 것으로 예상
 - 상품유형별로 관련 협회에서 시행하는 자격시험에 합격하고, 소정의 교육을 받아야 하며, 관련 협회에 등록하는 것이 전문인력 자격요건이 될 것으로 예상
- 자문업 활성화를 통해 금융소비자들에게 전문적이고 독립적인 투자자문서비스를 제공하기 위해 자본시장법 시행령 개정 [2017]을 통해 선제적으로 도입된 독립투자자문업 (IFA)은 기존 일반 투자자문업자와의 제도적 차별성 부족, 불투명한 수익성, 낮은 인지도 등으로 활성화 되지 못함
- 금융소비자보호를 위해서는 전문적이고 독립적인 금융자문 서비스를 제공하는 금융자문업의 장기적인 육성이 중요

미국 - 투자자문업 현황1

- 미국은 투자자문업자 (RIA)와 브로커-딜러(BD)가 소매고객에게 금융자문서비스를 제공
- 자문행위보다는 업을 기준으로 정의된 투자자문업에 판매업 (broker-dealing)과는 구분된 영업행위의무를 부여
 - 판매와 자문의 분리된 기능별로 각각의 면허를 부여; 복수 면허 가능
- 업무영역 중복에도 불구하고, 투자자문업자와 브로커-딜러는 상이한 연방 규정(federal regulation)이 적용

구분	Registered Investment Adviser (RIA)	Broker-Dealer (BD)	Bank
성격	자문 · 일임 · 집합투자업자	투자매매 · 중개업자	은행
등록	SEC, 주 증권당국	SEC, FINRA	[국법은행] OCC [주법은행] 주정부
법령	Investment Advisers Act	Securities Exchange Act	National Bank Act 등
범위	자문, 일임, 집합투자	주식, 채권, 펀드 등 매매 · 중개	펀드 판매 등 (대부분 BD와 계약을 통해 수행)

미국 - 투자자문업 현황2

- 상품추천행위 (자문행위)에 적용되는 영업행위의무는 자문업자 (RIA)에게는 보다 상위의 신인 의무 (fiduciary duty)가 적용되는 반면 브로커-딜러 (BD)에게는 적합성의무가 적용
 - 등록투자자문업자는 선관의무, 책임의무 (높은 수준의 공시의무, 주의의무, 이해상충 등과 관련된 의무)가 있으며, 자기매매 등에 대해 규제
 - 브로커-딜러의 경우에는 영업행위의무 규제의 강도가 높진 않은 편으로 적합성 의무와 공시의무 등을 적용; 투자상품의 경우 브로커가 이해상충구조를 투자자에게 공시할 의무는 없으며 보험상품은 주 별로 상이
- 동일행위에 대한 동일규제 적용 논의
 - 감독 및 영업행위 일원화 논의 및 브로커-딜러에게 선관의무 부여 논의

미국 - 투자자문업 등록

- 브로커-딜러 (BD)는 FINRA의 허가 요건을 충족해야 하지만, 브로커-딜러의 관련인은 별도의 자격요건이 적용되지 않음
- 투자자문업자(RIA)는 관리대상 자산 규모가 2,500만 달러 이상이면 SEC에, 그 이하이면 주 증권당국에 등록해야 함
 - 관리자산이 2,500만 달러 미만인 경우 SEC 등록을 금지 (Advisers Act Sec 203A)
 - 2011.7.21, 도드-프랭크법에서 관리자산 한도를 1억 달러로 상향
- 등록된 투자자문업자의 IAR (Investment Adviser Representative)는 주 감독당국의 등록, 인가, 자격요건의 적용을 받음

미국 - 투자자문인력 자격요건1

- 금융상품을 판매하기 위해서는 증권거래법(Securities Exchange Act)에 따라 필요한 자격증을 취득해야 함
 - FINRA가 제공하는 자격증, 연수 기준 등을 충족하지 못한 자는 판매 인력으로 활동이 금지
 - 금융상품 판매와 관련한 자문 서비스를 제공하기 위해서는 투자자문업법(Investment Advisor Act)에 의한 투자자문업자 (IA) 자격증을 취득해야 함
- 등록투자자문인력(RIA)이 되기 위해서는 북미증권업협회(NASAA)에서 주관하는 Series 65 시험 (Investment Adviser Competency Exam)에 합격해야 함
 - Series 65 시험에서는 투자자문과 관련된 경제학, 수학, 통계학, 투자론, 마케팅, 법, 규정, 윤리 지식을 요구하고 있음

미국 - 투자자문인력 자격요건2

- 그러나, Series 65 시험 이외에도 대체적인 자격요건이 가능함(NASAA Model Rule USA 2002 412(e)-1)
 - Series 7 시험(NASD General Securities Representative Examination)
 - Series 66 시험(NASAA Uniform Combined State Law Examination)
 - 다음의 자격 인증 중 하나를 취득한 경우
 - Certified Financial Planner, CFP
 - Chartered Financial Analyst, CFA
 - Chartered Financial Consultant, ChFC
 - Personal Financial Specialist, PFS
 - Chartered Investment Counselor, CIC

미국 - Series 65 Exam1

- Uniform Investment Adviser Law Examination으로 알려진 Series 65는 미국에서 투자자문업자로 활동하기 위해 치러야 하는 자격시험을 말함
- 관련 법률, 규제 환경, 윤리 뿐만 아니라 퇴직설계, 포트폴리오 관리, 신의성실의무 등 투자자문과 관련된 포괄적인 내용을 다루고 있음 → NASAA에서 주관하며 FINRA의 관리를 받음

항목	문항수	비중	관련분야
경제지표 및 기업정보 [Economic Factors and Business Information]	19	14%	경제학, 수학, 통계학, 투자론
투자 상품의 특성 [Investment Vehicle Characteristics]	31	24%	투자론
고객 투자 자문 [Client Investment Recommendations and Strategies]	40	31%	마케팅, 투자론
관련 법률, 규정, 가이드라인 등 [Laws, Regulations, and Guidelines, including Prohibition on Unethical Business Practices]	40	31%	법, 규정, 윤리

미국 - Series 65 Exam2

항목	문항수	비중
경제지표 및 기업정보 (Economic Factors and Business Information)	19	14%
A. 기본 경제 개념, B. 재무보고, C. 정량적인 분석법, D. 리스크 종류		
투자 상품의 특성 (Investment Vehicle Characteristics)	31	24%
A. 현금 및 현금등가물의 종류 및 특성, B. 고정이자증권의 종류 및 특성, C. 가치평가 방법, D. 주식의 종류 및 특성, E. 주식 가치평가, F. 간접투자상품 종류 및 특성, G. 간접투자상품 가치평가, H. 파생상품 종류 및 특성, I. 대체투자상품, J. 보험상품		
고객 투자 자문 (Client Investment Recommendations and Strategies)	40	31%
A. 고객 종류, B. 고객 특성, C. 자본시장이론, D. 포트폴리오 관리 전략, E. 포트폴리오 관리 기술, F. 세금 고려, G. 은퇴 설계, H. 퇴직연금 관련 이슈, I. 특별 계좌, J. 단기매매증권, K. 성과 평가		
관련 법률, 규정, 가이드라인 등 (Laws, Regulations, and Guidelines, including Prohibition on Unethical Business Practices)	40	31%
A. 주/연방정부 관련 법률 및 규정, B. 윤리, 신의성실의무		

미국 - CFP1

- Financial Planning의 전문성을 높이고 공익에 기여하기 위해 미국 CFP Board가 국제적인 기준에 따라 윤리, 교육, 경험, 시험의 4가지 기본적인 자격인증요건(4E's)을 충족하는 전문 인재를 선발하여 고객에게 종합금융서비스를 제공

8 Principal Knowledge Topic Categories	
• Professional Conduct and Regulation	7%
• General Principles of Financial Planning	17%
• Education Planning	6%
• Risk Management and Insurance Planning	12%
• Investment Planning	17%
• Tax Planning	12%
• Retirement Savings and Income Planning	17%
• Estate Planning	12%

미국 - CFP2

	Foundation Level ¹⁵	Level 1	Level 2	
Duration	3 hours	3 hours	3 hours	
Number of multiple-choice examination questions (MCQs)	90 – 100 MCQs	75 – 85 MCQs	65 – 75 MCQs (about 40% are standalone MCQs and about 60% are case-related questions based on 2 to 3 cases)	
Subject Area	Percentage (%) in Examination	Percentage (%) in Examination	Standalone MCQs	Case-related MCQs
A. Financial Planning Principles	27%	--	18%	60% (Integrated topics of financial planning)
B. Financial Management	23%	--	10%	
C. Retirement Planning	10%	--	12%	
D. Investment Planning/Asset Management	20%	31%	--	
E. Insurance Planning/Risk Management	20%	31%	--	
F. Tax Planning	---	20%	--	
G. Estate Planning	---	18%	--	

영국 - 투자자문업 현황1

- 1988년 불완전판매 해소를 위해 상품제조와 판매를 분리하는 양극화 규정 (Polarisation rule)을 시행하며 IFA 제도를 도입
- 2012년 소매판매채널개선방안 (Retail Distribution Review; RDR)을 시행
 - 자문업자의 전문성 강화, 자문체계 명확화, 자문비용청구 투명화 등을 골자로 하는 가운데, 상품공급업자로부터의 수수료 (리베이트) 수취 금지 등을 통해 판매채널의 구조변화 유도
 - 자격요건이 상향되는 한편, 윤리강령 준수 및 매년 35시간 이상의 지속적인 교육 수행 등을 요구

영국 - 투자자문업 현황2

- 은행, 증권사, IFA (Independent Financial Advisor) 등 다양한 유형의 플레이어들이 차별화된 사업모델 (고객군 · 서비스)로 자산관리시장에서 경쟁
 - 은행 PB, 패밀리 오피스 등은 부유층 · 초부유층을 대상으로 하며, IFA는 대중부유층을 대상으로 자문 기반 중개, 증권사와 온라인 플랫폼은 단순중개에 초점을 두고 공략 중
- 자문업자를 정의하기에 앞서 자문행위를 법적으로 규정하고 동일한 자문서비스를 제공하는 인력에 대해서는 적합성 의무, 공시 의무, 신인 의무, 이해상충을 야기할 수 있는 보수 금지 등의 영업행위 의무가 동일하게 적용
 - 특정한 개별 소매고객에게 구체적 상품을 개인적으로 추천하는 행위를 금융상품 자문행위로 정의

영국 - 투자자문업 현황3

- 취급상품의 범위와 전속 여부에 따라 독립자문업자 (IFA)와 한정자문업자 (Restricted Advisers)로 구분되며, 인가 자격요건 등 규제는 동일하게 적용
- 자문업을 영위하는데 있어 직접 인가를 받은(authorized) 인가업자 (principal firms)와, 인가업자와 계약을 체결하고 인가업자의 인가범위 내에서 사업을 영위하는 지정대리인 (AR: appointed representative)으로 구분
 - 지정대리인(AR)은 감독당국의 규제감독을 받지 않으며, 지정대리인의 모든 법적 책임은 인가업자(principal)가 부담

영국 - 투자자문인력 자격요건1

- 투자자문업자는 일정 자격요건을 충족하여 FCA (Financial Conduct Authority)로부터 인가를 취득하여야 함
 - 투자자문업자는 직무수행에 필요한 지식과 역량을 갖추어야 하며, 이를 위해 국가자격학점제 기준 최저 QCF 레벨 4 자격을 취득
 - QCF (Qualification and Credit Framework): 국가자격학점제도로써 등 록단계부터 레벨 8까지 총 9단계로 구성됨. 이 중 레벨 4는 학사 1년 수료에 해당함
 - 최소 자기자본 요건은 2만파운드 또는 투자사업으로 창출되는 연소득의 5% 중 큰 금액
 - 일반적으로 투자, 연금, 모기지 등 금융 전반에 대한 자문업무와 금융상품 중개업무를 영위하며, 이외에 여신상담, 주택매각 상담, 투자일임 등의 업무 수행도 가능 (주식, 채권, 펀드, 파생상품, 보험, 일임 등 대부분 의 투자상품 자문 · 중개가 가능하며, 허가를 득한 업무에 근거해 모기지상품, 여수신상품 등의 취급도 가능)

영국 - 투자자문인력 자격요건2

- IFA는 일반고객(etail)뿐만 아니라 기업고객 (commercial), 전문투자자(professional) 모두에게 자문 및 중개 서비스 제공이 가능
- 플랫폼업자를 통해 금융상품 · 운영지원 서비스 등을 제공받으며, 당사는 IFA network에 소속되어 사업을 영위
- FSP (Financial Skills Partnership)에서 금융관련 자격제도를 관리하고 있음
 - 영국의 전 금융업계(은행, 주택금융조합, 보험, 보험중개인, IFA, 증권, 투자관리, 신용 및 리스, 연금 등)를 대표하는 금융업자 및 FSA(Financial Services Authority)의 대표자들로 구성된 조직으로서 금융관련 자격을 결정하고 있음
 - 여러 교육 기관의 교육 프로그램을 평가하여 인증하고, 인증프로그램을 수료 후 소정의 시험에 통과하면 자격이 주어짐

영국 - 투자자문인력 자격요건3

- 금융자문인력 자격을 획득하기 위해서는 QCT(Qualification and Credit Test) 레벨 4나 SCQF (Scottish Credit and Qualification Framework) 레벨 8을 요구
 - QCT 레벨 4에서 요구되는 지식은 다음과 같음
 - 금융서비스 규제와 윤리, 투자원칙과 위험, 개인세금, 연금 및 노후설계, 보장성 상품, 재무설계 실무
 - 부동산설계와 관련된 차이점을 제외하면 CFP 내용과 유사

교육과정	교육기관
Diploma in Regulated Financial Planning	Chartered Insurance Institute (CII)
Diploma in Investment Planning	Chartered Banker Institute
Diploma for Financial Advisers	ifs School of Finance
Investment Advice Diploma	Chartered Institute for Securities & Investment (CISI)
Diploma in Professional Financial Advice	SQA/Calibrand

영국 - 투자자문인력 자격요건4

UNIVERSITY		RQF level	Level Criteria		
LEVEL 8	Doctorate PhD	level 8	고차원적인 연구 가능		
LEVEL 7	Master's Degree MA, MSc, MPhil	level 7	고등수준의 기술과 실제적으로 적용가능한 지식 습득, 적용		
LEVEL 6	University Degree BA, BSc	level 6	특정 주제에 대한 높은 수준의 기술과 지식 습득		
LEVEL 5		Foundation Degree FdA, FdSc	HND	특정 주제에 대한 기초적인 수준의 기술과 지식 습득	
LEVEL 4		HNC			
LEVEL 3	A-Level A2 AS	L3 Extended Diploma (National Diploma)	L3 Diploma (National Certificate)	level 4	습관적이지 않은 기술과 지식을 습득할 수 있는 능력
LEVEL 2	GCSE Grades A-C	L2 Diploma (1st Diploma)		level 3	문제해결능력이 있고 복잡한 직무범위의 일들을 수행할 수 있는 수준
LEVEL 1	GCSE Grades D-G	L1 Diploma (Foundation)		level 2	사실관계를 잘 알고 직무범위의 일들을 따라갈 수 있는 수준
ENTRY LEVEL 3	Key Stage 3	E3 Diploma (Foundation)		level 1	사실관계를 아는 수준
	SCHOOL / 6TH FORM		F.E. COLLEGE	Entry	정상적인 인간

호주 - 투자자문업 현황

- 자문업자 (Financial Advisers) 및 재무설계자 (Financial Planners)가 자문서비스를 제공
- 자문업 시장 내의 이해상충의 획기적인 축소에 초점을 둔 자문업 개혁 (FoFA : Future of Financial Advice) 2013년 7월부터 시행 → 자문업자의 보상규제를 대폭 강화
 - 금융상품의 추천이나 자문에 영향을 미칠 수 있는 보상행위를 금지 (ban on conflicted remuneration) - 판매수당 수취 금지
 - 판매된 금융상품의 숫자나 규모에 따라 비례적으로 보수를 청구하는 행위 (volume payments) 금지
 - 최선혜택의무 (Best Interest Duty), 자문보수에 대한 고객 동의 조 건부 매2년 갱신 의무, 자문보수의 매년 공시, 소프트달러 (soft dollar) 수익수취 금지 등 규율 강화
 - Financial Planner와 Financial Adviser 호칭 사용에 대한 법적 규제

호주 - 금융자문인력 자격1

- ASIC (Australian Securities and Investments Commission)에서 AFSL (Australian Financial Services License) 자격을 부여
- Regulation Guideline 146
 - 보험상품, 소비자신용보험, 은행예금 등의 1종 상품과 이외의 상품인 2종 상품으로 분류하고, 각 종류 상품을 취급하기 위한 교육과정 및 자격요건을 별도로 지정
 - 금융자문인력의 자질로 지식요건 (Knowledge Requirement)와 기술요건 (Skill Requirement)을 상세하게 규정
 - 규정하고 있는 지식을 교육할 수 있는 기관을 심사하여 다수의 교육 기관을 공인 교육기관으로 지정

호주 - 금융자문인력 자격2

- 외국 규제기관 (영국 FCA, 뉴질랜드 FMA, 미국 FINRA, 홍콩 FSC, 싱가포르 MAS 등)에서 인정하고 자격을 인정하고 있음
- 금융자문을 하는 모든 개인과 법인은 Registered Financial Service Provider로 등록해야 함
- 공인 기관에서 제공되는 교육과정을 수료하고, 소정의 시험에 통과해야 함
 - 필수과목: 규제와 행위준칙, 금융자문과 상품, 경제와 금융시장, 금융자문 실무이며, 선택과목은 투자자문, 보험자문, 부동산상품자문
- 계속훈련요건 (Continuing Training Requirements)에 의해 자격 취득 후에서 소정의 교육과정을 매년 이수해야 함

호주 - 금융자문인력 자격3

- ASIC은 2018.5.15 금융자문업자 윤리준수계획[Compliance schemes for financial advisers][안]을 발표
 - 금융자문업자의 직업적 · 윤리적 · 교육적 기준에 대한 우려가 계속 제기되어 호주 정부가 2016년 금융자문업자에 직업 기준을 도입하는 회사법 개정안 [Corporations Amendment (Professional Standards Financial Advisers) Act 2017]을 국회에 제출
 - 금융자문업자는 학사 이상의 학위소지자로 자격시험을 통과해야 하며 지속적으로 직업 교육을 받아야 함
 - 금융자문업자는 윤리강령 [code of ethics]을 따라야 하며 준수계획 [Compliance scheme]에 가입해야 함
 - 금융자문업자가 아닌 자는 금융자문업자[financial adviser]나 재무설계사[financial planner] 명칭을 사용할 수 없음
 - 금융자문업자 윤리강령은 금융자문업자기준 및 윤리감독국 [FASEA, Financial Adviser Standards and Ethics Authority]이 담당하며 2020.1.1부터 적용

호주 - 금융자문인력 자격4

- ASIC은 2018.11.8 금융자문업자의 자격요건을 강화하는 안을 발표
 - 호주 회사법 (Corporation Act)은 금융서비스 인가자 (AFSL)들이 금융서비스제공을 위한 자격요건을 유지해야 한다고 명시
 - 기존 금융자문업 인가자들의 조직 자격요건을 강화하고 교육 및 훈련기준을 만족하는 한 명 이상의 책임자가 자문상담사들을 감독하도록 하는 것에 초점
 - 책임자는 금융자문업자 시험(financial adviser exam)을 통과하고 학사 학위 이상과 매년 자격 갱신(continuing professional development) 요구조건을 만족해야 함
- 2020.1.1부터 적용되는 FASEA의 금융자문업자 윤리강령 [code of ethics]을 준수해야 하며 강령 준수 여부를 감독하는 준수제도(compliance scheme)를 적용 받음

해외 금융자문업: 소결

- 금융소비자 보호 관점에서 소매금융 소비자와 금융기관이 접점을 이루는 판매 채널을 중심으로 규제를 강화
- 수수료 중심의 판매 관행에서 비롯되는 이해상충 문제를 근절하고 금융자문업자의 전문성 강화를 통해 새로운 활로를 모색
- 자문업자의 질과 자격 관리를 위해 일정 이상 교육 수준과 지속 교육을 요구
- 금융자문업을 법인뿐만 아니라 개인에게도 허용
- 동일한 자문 행위에 대한 동일한 의무 부여 및 규제 적용
- 특정 상품이나 특정 업종에 한정되지 않은 다양한 상품과 업종에 포괄적인 이해를 요구

금융상품자문업의 한계

- 자본시장법 상의 투자자문업자와의 차별성 부족
- 기존 판매채널 자문 행위에 대한 미규율
 - 기존 판매채널의 자문행위에 있어서도 소비자 보호가 필요
- 소비자의 자문수수료 지불 기피 가능성
 - 기존 판매채널의 수수료 구조에 대한 명확한 공시가 이루어지지 않으면, 소비자 입장에서는 기존 판매채널에서는 무료였던 자문수수료가 독립자문업에서만 유료라고 인식 가능
- 판매·자문 인력의 겸업 금지로 인한 소비자의 불편과 자문 수수료 중복 지불 가능성
 - 자문업자에게서 상품을 추천받은 소비자는 계약을 체결하기 위해 판매채널을 다시 찾아야 하는 불편과 오프라인 채널에서만 판매되는 금융상품의 경우 상품추천에 대한 수수료를 중복해서 지불

금융상품자문업 활성화1

- **자문행위에 대한 법적 정의: 자문행위의 법적 개념 정립**
 - 동일한 자문행위를 제공하는 자문인력에게 동일한 의무를 부여
 - 기존 금융기관의 자문 행위에 대한 문제점을 보완
- **자문수수료 대중화**
 - 판매채널에서 계약체결, 유지관리, 자문서비스에 대한 대가가 결합되어 제시되는 판매수수료를 단계별로 구분하여 소비자에게 공시
- **적절한 온라인 플랫폼 구축**
 - 독립자문업자의 계약체결을 지원하는 다양한 온라인 플랫폼을 개발하고 자문 인력이 판매기능, 즉 계약체결기능을 수행하도록 할 필요

금융상품자문업 활성화2

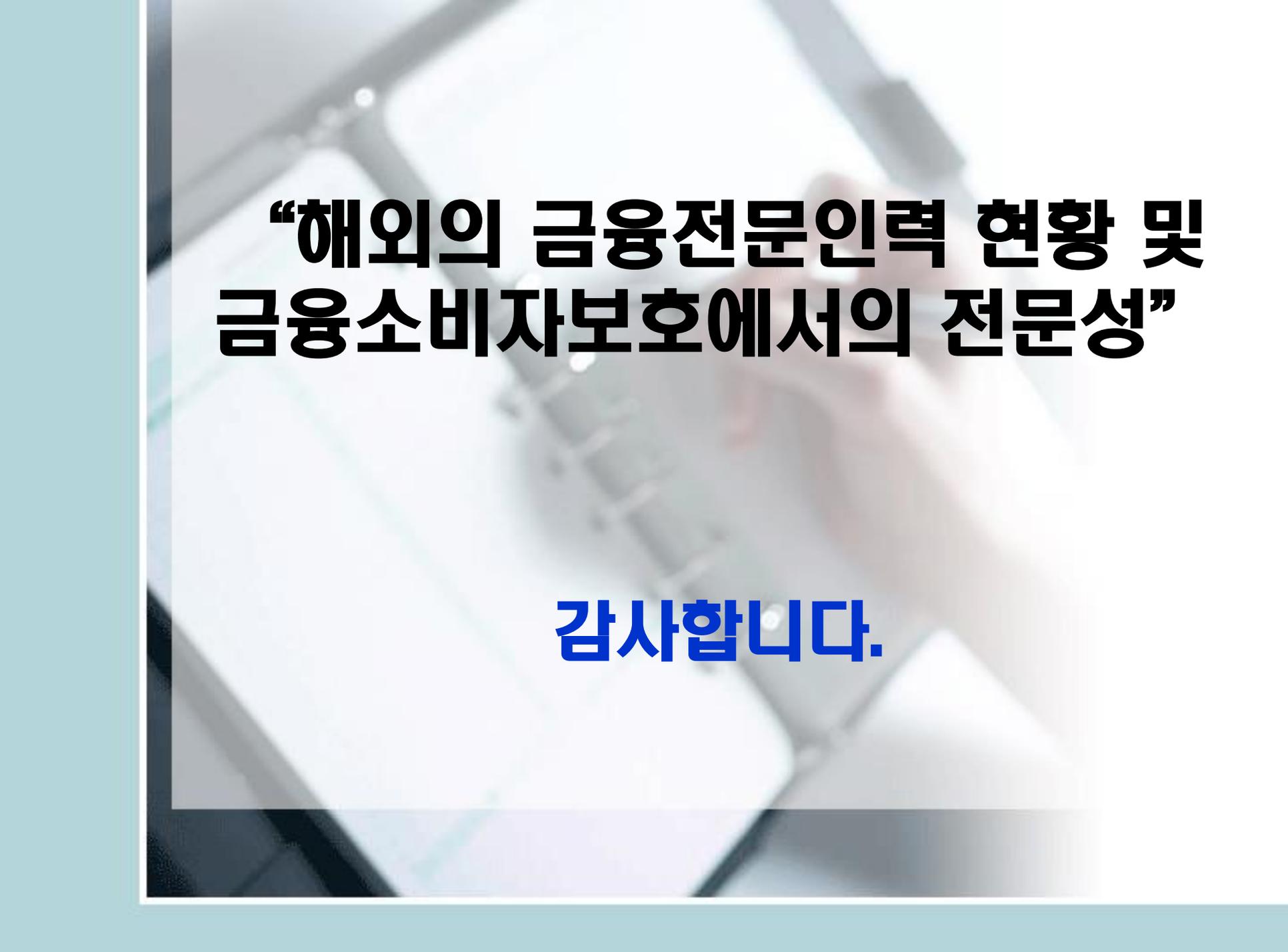
- 금융상품자문업 진입을 촉진
 - 한시적으로 라도 판매와 자문의 겸업을 허용
 - 금융상품 판매와 자문을 동시에 수행하는 것을 허용하면서, 금융소비자에게 금융자문의 필요성을 인식하게 하고 독립적인 금융상품자문업자의 신뢰성을 제고하여 금융자문수요의 저변을 확대
 - 판매채널의 다양화로 인하여 발생할 수 있는 금융소비자 피해의 문제는 선진국의 사례처럼 금융자문업자에 대한 행위규제 강화를 통해서 적절히 통제 → 금융거래와 관련된 민원, 분쟁 등의 처리결과에 대한 상세자료를 공개하고, 각종 사고로 금융행위의 영위가 금지된 자연인과 금융소비자보호 규제 위반자, 금융관련 종사부적격자, 금융사기자 등에 대한 신상정보를 실명으로 투명하게 공시
 - 금융상품자문업의 자본 요건 완화
 - 장기적으로 개인에 대해서도 자문업 인가 허용

금융상품자문업 활성화3

- **금융상품자문업자의 전문성 및 윤리성 확보**
 - 금융상품자문은 모든 상품 유형에 대한 종합적 이해를 바탕으로 이루어져야 하므로 업권별 자격시험 제도는 부적절할 것으로 판단
 - 금융상품자문업의 자격요건에 있어 기존 국내 자격시험에 비해 높은 수준의 역량을 검정하고 있는 국제인증자격을 적극 반영할 필요'
 - 예) '재무설계를 통하여 금융상품에 대한 종합적 자문'을 제공하는 국제 자격증인 CFP, 투자분석 등 투자분야에 '전문화된 자문'을 제공하는 국제자격증 CFA 등
 - 금융상품자문업을 수행하는데 필요한 최신 지식을 함양할 수 있는 계속교육프로그램을 추진할 필요가 있음
 - 금융자문업계 전체적으로 자율적인 조직을 통해서 윤리강령 강화

금융상품사문업 활성화4

- **금융전문인력자격제도의 통합 관리**
 - 전문성과 윤리성이 담보되는 신뢰할 수 있는 금융서비스를 제공하는 데 필요한 역량을 평가할 수 있는 자격시험을 규정하고 통합적으로 관리하는 전문 조직이 필요함
 - [가칭] “금융전문인력관리위원회” 를 설치하여 금융전문인력자격제도의 통합적인 관리를 수행하도록 함
 - 영국, 호주, 뉴질랜드는 감독당국 (호주 ASIC) 또는 민관합동기구 (영국 FSP, 뉴질랜드 NZQA와 ETITO 공동 관장)가 자격에 요구되는 역량을 정의하고, 역량을 충족시키는 교육과정을 인증하는 방식을 사용
 - 싱가포르의 경우, 은행, 보험, 증권 및 자산운용회사 등의 금융 관련 직업교육 및 재교육 프로그램을 제공하는 국가인증교육기관을 설치하여 관련 자격기준 제공 및 자격시험 시행



**“해외의 금융전문인력 현황 및
금융소비자보호에서의 전문성”**

감사합니다.

금융소비자보호법을 통해서 본 금융전문인력 역량 강화의 필요성

김민정

(충북대학교 생활과학대학 소비자학과 교수)

Protection
Consumer
Financial
Expert

금융소비자보호법

- 2011년 국회 발의 이후 14개 법안 발의, 2020년 3월 5일 국회 본회의 통과, 2021년 3월부터 시행 예정(금융상품자문업 관련 부분은 9월 시행 예정)
- 금융소비자보호법의 주요내용
 - 정의, 금융상품유형, 업종구분, 적용범위 등(제1장)
 - 금융소비자의 권리와 책무, 국가와 금융상품판매업자등의 책무(제2장)
 - 금융상품판매업자등의 등록(제3장)
 - 금융상품판매업자 및 금융상품자문업자의 영업에 관한 준수사항 규정(제4장)
 - 영업행위 일반원칙, 금융상품 유형별 준수사항, 업종별 준수사항
 - 금융소비자 권익 보호를 위한 금융소비자정책 및 금융분쟁조정절차 등에 관한 사항 규정(제5장)
 - 감독 및 처분(제6장)

금융소비자보호법의 주요내용 1 : 판매채널, 금융상품 유형 등 정의

- 금융상품 영업의 구분 : 직접판매업자, 금융판매대리증개업자, 금융상품자문업자
- 금융상품의 유형 : 예금성상품, 대출성상품, 투자성상품, 보장성상품
- 금융회사등 : 은행, 투자매매업자, 투자중개업자, 투자자문업자, 투자일임업자, 신탁업자, 종합금융회사, 보험회사, 상호저축은행, 여신전문금융회사, 투자권유대행인, 보험설계사, 보험대리점, 보험중개사, 겸영여신업자, 모집인, 기타

금융회사들	관련 법령	금융상품 판매업자		금융상품자문업자
		직접판매업자	판매대리·중개업자	
은행 (중소기업은행, 한국산업은행, 신용협동조합중앙회 신용사업부문, 농협은행, 수협은행, 상호저축은행중앙회 포함)	은행법	○	○	
투자매매업자, 투자중개업자, 신탁업자, 종합금융회사	자본시장과 금융투자업에 관한 법률	○	○	
투자자문업자				○
투자일임업자		○		
투자권유대행인			○	
보험회사 (농협생명보험, 농협손해보험 포함)	보험업법	○	○	
보험설계사, 보험대리점, 보험중개사			○	
상호저축은행	상호저축은행법	○	○	
여신전문금융회사, 겸영여신업자	여신전문금융업법	○	○	
모집인			○	



금융소비자보호법의 주요내용 2 : 주체별 권리와 책무 규정

금융소비자의 권리

제7조(금융소비자의 기본적 권리) 금융소비자는 다음 각 호의 기본적 권리를 가진다.

1. 금융상품판매업자등의 위법한 영업행위로 인한 재산상 손해로부터 보호받을 권리
2. 금융상품을 선택하고 소비하는 과정에서 필요한 지식 및 정보를 제공받을 권리
3. 금융소비생활에 영향을 주는 국가 및 지방자치단체의 정책에 대하여 의견을 반영시킬 권리
4. 금융상품의 소비로 인하여 입은 피해에 대하여 신속·공정한 절차에 따라 적절한 보상을 받을 권리
5. 합리적인 금융소비생활을 위하여 필요한 교육을 받을 권리
6. 금융소비자 스스로의 권익을 증진하기 위하여 단체를 조직하고 이를 통하여 활동할 수 있는 권리

금융소비자의 책무

제8조(금융소비자의 책무) ① 금융소비자는 금융상품판매업자등과 더불어 금융시장을 구성하는 주체임을 인식하여 금융상품을 올바르게 선택하고, 제7조에 따른 금융소비자의 기본적 권리를 정당하게 행사하여야 한다.

② 금융소비자는 스스로의 권익을 증진하기 위하여 필요한 지식과 정보를 습득하도록 노력하여야 한다.

국가의 책무

제9조(국가의 책무) 국가는 제7조에 따른 금융소비자의 기본적 권리가 실현되도록 하기 위하여 다음 각 호의 책무를 진다.

1. 금융소비자 권익 증진을 위하여 필요한 시책의 수립 및 실시
2. 금융소비자 보호 관련 법령의 제정·개정 및 폐지
3. 필요한 행정조직의 정비 및 운영 개선
4. 금융소비자의 건전하고 자주적인 조직 활동의 지원·육성

금융상품판매업자등의 책무

제10조(금융상품판매업자등의 책무) 금융상품판매업자등은 제7조에 따른 금융소비자의 기본적 권리가 실현되도록 하기 위하여 다음 각 호의 책무를 진다.

1. 국가의 금융소비자 권익 증진 시책에 적극 협력할 책무
2. 금융상품을 제공하는 경우에 공정한 금융소비생활 환경을 조성하기 위하여 노력할 책무
3. 금융상품으로 인하여 금융소비자에게 재산에 대한 위해가 발생하지 아니하도록 필요한 조치를 강구할 책무
4. 금융상품을 제공하는 경우에 금융소비자의 합리적인 선택이나 이익을 침해할 우려가 있는 거래조건이나 거래방법을 사용하지 아니할 책무
5. 금융소비자에게 금융상품에 대한 정보를 성실하고 정확하게 제공할 책무
6. 금융소비자의 개인정보가 분실·도난·누출·위조·변조 또는 훼손되지 아니하도록 개인정보를 성실하게 취급할 책무

금융소비자보호법의 주요내용 3 : 금융상품판매업자의 등록 및 관리

• 금융상품판매업등을 영위하려는 자의 등록요건 명시(제12조)

- 직접판매업자 등록 요건

1. 인력 및 설비 등 요건, 자기자본 요건, 재무상태와 사회적 신용 요건, 임원제한 요건, 금융소비자와의 이해상충 방지 요건 등

- 자문업자 등록 요건

- 1~5. 직접판매업자 등록 요건

6. 금융상품판매업자와 이해관계를 갖지 않는 자로서 다음 각 목의 요건을 갖추는 것 → 독립금융상품자문업 원칙

가. 금융상품판매업(「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제6조제8항에 따른 투자일임업은 제외한다)과 그 밖에 대통령령으로 정하는 금융업을 겸영하지 아니할 것

나. 금융상품판매업자(「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제8조제6항에 따른 투자일임업자는 제외한다. 이하 이 항에서 같다)와 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제2조제3호에 따른 계열회사 또는 대통령령으로 정하는 관계가 있는 회사(이하 "계열회사등"이라 한다)가 아닐 것

다. 임직원이 금융상품판매업자의 임직원 직위를 겸직하거나 그로부터 파견받은 자가 아닐 것

라. 그 밖에 금융소비자와의 이해 상충 방지를 위하여 대통령령으로 정하는 요건

- 판매대리·중개업자 등록

1. 교육 이수 등 대통령령으로 정하는 자격을 갖추는 것

2. 제4항제2호 각 목의 어느 하나에 해당하지 아니할 것(금융상품판매대리·중개업자로 등록하려는 법인의 경우에는 임원이 제4항제2호 각 목의 어느 하나에 해당하지 아니할 것)

3. 그 밖에 금융소비자 권익 보호 및 건전한 거래질서를 위하여 필요한 사항으로서 금융상품판매대리·중개업자의 업무 수행기준, 필요한 인력의 보유 등 대통령령으로 정하는 요건을 갖추는 것

금융소비자보호법의 주요내용 4 : 금융상품 영업행위 규제

• 금융상품판매업자등의 영업행위 준수사항 규정

- 영업행위 준수사항의 해석 기준(제13조) : 금융상품 또는 계약관계의 특성 등에 따라 금융상품 유형별 또는 금융상품판매업자등의 업종별로 형평에 맞게 해석·적용
 - 제13조(영업행위 준수사항 해석의 기준) 누구든지 이 장의 영업행위 준수사항에 관한 규정을 해석·적용하려는 경우 금융소비자의 권익을 우선적으로 고려하여야 하며, 금융상품 또는 계약관계의 특성 등에 따라 금융상품 유형별 또는 금융상품판매업자등의 업종별로 형평에 맞게 해석·적용되도록 하여야 한다

• 신의성실의무(제14조)와 차별금지(제15조)

• 금융상품판매업자등의 관리책임 규정(제16조)

- 직무수행을 위한 기준 및 절차 마련

- 제16조(금융상품판매업자등의 관리책임) ② 법인인 금융상품판매업자등으로서 대통령령으로 정하는 자는 제1항에 따른 관리업무를 이행하기 위하여 그 임직원 및 금융상품판매대리·중개업자가 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차(이하 "내부통제기준"이라 한다)를 대통령령으로 정하는 바에 따라 마련하여야 한다.(2021.9.25시행)

• 금융상품 유형별 영업행위 준수사항 규정

- 적합성의 원칙(제17조), 적정성 원칙(제18조), 설명의무(제19조), 불공정행위 금지(제20조), 부당권유행위 금지(제21조), 광고 관련 준수사항(제22조), 계약서류의 제공의무(제23조)

• 업종별 영업행위 준수사항 규정

- 판매대리중개업자의 금지행위(제25조), 고지의무(제26조)
- 자문업자의 영업행위 준칙(제27조)

금융상품 유형별 영업행위 준수사항 (1)

1. 적합성의 원칙 : 상품판매 시 소비자 재산상황, 투자경험 등 고려하여 적합하지 않은 계약체결 권유 금지

- 금융상품 계약체결 권유(자문 포함) 시 면담, 질문을 통해 정보파악

금융상품 유형	대상	확인 내용	비고
보장성상품	변액보험 등 대통령령으로 정하는 보장성 상품	가. 일반금융소비자의 연령 나. 재산상황(부채, 자산 및 소득에 관한 사항) 다. 보장성 상품 계약 체결의 목적	
투자성상품	온라인소액투자중개의 대상이 되는 증권 제외	가. 일반금융소비자의 해당 금융상품 취득 또는 처분 목적 나. 재산상황(부채, 자산 및 소득에 관한 사항) 다. 취득 또는 처분 경험	전문투자형 사모집합투자기구의 집합투자증권 판매하는 경우 제외
예금성상품	운용 실적에 따라 수익률 등의 변동 가능성이 있는 금융상품		
대출성상품		가. 일반금융소비자의 재산상황 나. 신용 및 변제계획	

2. 적정성의 원칙 : 특정 금융상품의 경우 계약체결 권유 금지, 소비자가 구매하려는 해당상품이 소비자의 재산상황 등(적합성원칙에 따른 정보)에 비추어 부적정할 경우 그 사실을 소비자에게 고지 및 확인

- 해당 금융상품 : 대통령령으로 정하는 보장성 상품, 투자성 상품, 대출성 상품
- 전문투자형 사모집합투자기구의 집합투자증권 판매하는 경우 제외

금융상품 유형별 영업행위 준수사항(2)

3. 설명의무 : 상품판매 시 또는 소비자요청 시 상품의 중요사항을 설명

- 계약 체결을 권유(자문 포함)하는 경우 및 일반금융소비자가 설명을 요청하는 경우
- 금융상품에 관한 중요한 사항(일반금융소비자가 특정 사항에 대한 설명만을 원하는 경우 해당 사항으로 한정)을 일반금융소비자가 이해할 수 있도록 설명
- 금융소비자에게 설명서 제공, 설명한 내용에 대한 소비자 이해 확인
- 금융소비자의 합리적인 판단 또는 금융상품의 가치에 중대한 영향을 미칠 수 있는 사항을 거짓/왜곡 설명 금지, 중요사항 누락 금지

금융상품 유형	설명 내용	공통
보장성상품	1) 보장성 상품의 내용 2) 보험료(공제료 포함) 3) 보험금(공제금 포함) 지급제한 사유 및 지급절차 4) 위험보장의 범위 5) 그 밖에 위험보장 기간 등	<ul style="list-style-type: none"> • 연계되거나 제휴된 금융상품 또는 서비스 주요내용 가. 연계·제휴서비스등의 내용 나. 연계·제휴서비스등의 이행책임에 관한 사항 다. 그 밖에 연계·제휴서비스등의 제공기간 등 • 청약 철회의 기한·행사방법·효과에 관한 사항
투자성상품	1) 투자성 상품의 내용 2) 투자에 따른 위험 3) 특정 투자성 상품의 경우 별도 기준에 따라 금융상품직접판매업자가 정하는 위험등급 4) 그 밖에 금융소비자가 부담해야 하는 수수료 등	
예금성상품	1) 예금성 상품의 내용 2) 그 밖에 이자율, 수익률 등	
대출성상품	1) 금리 및 변동 여부, 중도상환수수료 부과 여부·기간 및 수수료율 등 대출성 상품의 내용 2) 상환방법에 따른 상환금액·이자율·시기 3) 저당권 등 담보권 설정에 관한 사항, 담보권 실행사유 및 담보권 실행에 따른 담보목적물의 소유권 상실 등 권리변동에 관한 사항 4) 대출원리금, 수수료 등 금융소비자가 대출계약을 체결하는 경우 부담하여야 하는 금액의 총액 5) 그 밖에 대출계약의 해지에 관한 사항 등	

금융상품 유형별 영업행위 준수사항(3)

4. 불공정행위 금지 : 상품판매 시 우월적 지위를 이용한 소비자 권익 침해 금지

- 대상 : 대출성 상품, 그 밖에 대통령령으로 정하는 금융상품
- 금융소비자의 의사에 반하여 다른 금융상품의 계약체결을 강요하는 행위
- 부당하게 담보를 요구하거나 보증을 요구하는 행위
- 특정 대출 상환방식을 강요하는 행위
- 수수료, 위약금 또는 중도상환수수료를 부과하는 행위(대출계약 성립 후 3년 초과인 경우)

5. 부당권유 금지 : 계약 체결 권유(자문 포함) 시 소비자가 상품에 대해 오인할 수 있는 행위 금지

- 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
- 보장성 상품
 - 금융소비자(이해관계인 포함)가 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
- 투자성 상품
 - 금융소비자로부터 계약의 체결권유를 해줄 것을 요청받지 아니하고 방문·전화 등 실시간 대화의 방법을 이용하는 행위
 - 계약의 체결권유를 받은 금융소비자가 이를 거부하는 취지의 의사를 표시하였는데도 계약의 체결권유를 계속하는 행위

금융상품판매업자등의 업종별 영업행위 준수사항

- 직접판매업자의 미등록자에 대한 대리, 중개 금지
- 판매대리중개업자의 금지행위 및 고지의무 등 명시
- 자문업자의 영업행위 준칙
 - 독립자문업자로서의 준수사항 제시
 - 판매업 겸영하는 경우 위탁관계에 있는 판매업자 명칭 및 내용 고지

제27조(금융상품자문업자의 영업행위준칙 등) ① 금융상품자문업자는 금융소비자에 대하여 선량한 관리자의 주의로 자문에 응하여야 한다.

② 금융상품자문업자는 금융소비자의 이익을 보호하기 위하여 자문업무를 충실하게 수행하여야 한다.

③ 금융상품자문업자는 자문업무를 수행하는 과정에서 다음 각 호의 사항을 금융소비자에게 알려야 하며, 자신이 금융상품자문업자라는 사실을 나타내는 표지를 게시하거나 증표를 금융소비자에게 내보여야 한다.

1. 제12조제2항제6호 각 목의 요건을 갖춘 자(이하 이 조에서 "독립금융상품자문업자"라 한다)인지 여부

2. 금융상품판매업자로부터 자문과 관련한 재산상 이익을 제공받는 경우 그 재산상 이익의 종류 및 규모. 다만, 경미한 재산상 이익으로서 대통령령으로 정하는 경우는 제외한다.

3. 금융상품판매업을 겸영하는 경우 자신과 금융상품계약체결등 업무의 위탁관계에 있는 금융상품판매업자의 명칭 및 위탁 내용

4. 자문업무를 제공하는 금융상품의 범위

5. 자문업무의 제공 절차

6. 그 밖에 금융소비자 권익 보호 또는 건전한 거래질서를 위하여 대통령령으로 정하는 사항

④ 독립금융상품자문업자가 아닌 자는 "독립"이라는 문자 또는 이와 같은 의미를 가지고 있는 외국어 문자로서 대통령령으로 정하는 문자(이하 "독립문자"라 한다)를 명칭이나 광고에 사용할 수 없다.

⑤ 독립금융상품자문업자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 해서는 아니 된다.

1. 금융소비자의 자문에 대한 응답과 관련하여 금융상품판매업자(임직원을 포함한다)로부터 재산상 이익을 받는 행위. 다만, 금융상품판매업자의 자문에 응하여 그 대가를 받는 경우 등 대통령령으로 정하는 경우는 제외한다.

2. 그 밖에 금융소비자와의 이해상충이 발생할 수 있는 행위로서 대통령령으로 정하는 행위

금융소비자보호법의 주요내용 5 : 금융소비자 권익 보호 강화

- **금융위원회/금융감독원의 금융소비자정책 수립 및 금융교육 관련 역할**
 - 금융소비자정책 수립 노력
 - 금융교육 예산지원, 교육프로그램 개발, 관련 시책수립과 시행, 금융역량 조사 및 정책 반영 의무
 - 금융교육협의회 설치 및 운영사항 규정
 - 금융상품 비교 공시, 금융회사의 금융소비자보호실태 평가, 금융소비자보호기준 규정
- **금융분쟁 조정 관련 사항**
 - 분쟁조정기구(금융분쟁조정위원회)의 설치와 운영 관련 사항 규정
- **손해배상책임의 전환과 청약철회 관련 사항**
 - 설명의무에 대한 손해배상 입증 책임 전환
 - 청약철회 확대 적용 : 보장성 상품, 투자성 상품, 금융상품자문, 대출성 상품
 - 위법계약의 해지 요구 : 5대 영업행위 규제 위반 계약에 대한 해지요구권

금융소비자보호법의 주요내용 6 : 금융상품판매업자의 감독과 처분

• 금융상품판매업등에 대한 법 준수 감독 권한 명시

- 자문업자에 대한 업무보고서 제출 의무 규정

- 제48조 ② 제12조에 따라 등록을 한 금융상품자문업자는 매 사업연도 개시일부터 3개월간·6개월간·9개월간 및 12개월간의 업무보고서를 작성하여 각각의 기간 경과 후 45일의 범위에서 대통령령으로 정하는 기간 내에 업무보고서를 금융위원회에 제출하여야 한다.

- 금융상품 계약 체결의 권유 금지 또는 계약 체결의 제한·금지 명령권

- 제49조 ② 금융위원회는 금융상품으로 인하여 금융소비자의 재산상 현저한 피해가 발생할 우려가 있다고 명백히 인정되는 경우로서 대통령령으로 정하는 경우에는 그 금융상품을 판매하는 금융상품판매업자에 대하여 해당 금융상품 계약 체결의 권유 금지 또는 계약 체결의 제한·금지를 명할 수 있다.

- 설명의무, 불공정영업행위 금지, 부당권유행위 금지, 허위과장광고 금지 위반에 대한 과징금 관련 사항 명시

- 제57조(과징금) ① 금융위원회는 금융상품직접판매업자 또는 금융상품자문업자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 그 위반행위와 관련된 계약으로 얻은 수입 또는 이에 준하는 금액(이하 이 조에서 "수입등"이라 한다)의 100분의 50 이내에서 과징금을 부과할 수 있다.
 1. 제19조제1항을 위반하여 중요한 사항을 설명하지 아니하거나 같은 조 제2항을 위반하여 설명서를 제공하지 아니하거나 확인을 받지 아니한 경우
 2. 제20조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 한 경우
 3. 제21조 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 한 경우
 4. 제22조제3항 또는 제4항을 위반하여 금융상품등에 관한 광고를 한 경우
- ② 금융위원회는 금융상품직접판매업자가 금융상품계약체결등을 대리하거나 중개하게 한 금융상품판매대리·중개업자(이 법 또는 다른 금융 관련 법령에 따라 하나의 금융상품직접판매업자만을 대리하는 금융상품판매대리·중개업자로 한정한다) 또는 금융상품직접판매업자의 소속 임직원이 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 한 경우에는 그 금융상품직접판매업자에 대하여 그 위반행위와 관련된 계약으로 얻은 수입 등의 100분의 50 이내에서 과징금을 부과할 수 있다. 다만, 금융상품직접판매업자가 그 위반행위를 방지하기 위하여 해당 업무에 관하여 적절한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우에는 그 금액을 감경하거나 면제할 수 있다.
- ③ 금융위원회는 금융상품판매업자등에 대하여 제51조제2항제1호에 따라 업무정지를 명할 수 있는 경우로서 업무정지가 금융소비자 등 이해관계인에게 중대한 영향을 미치거나 공익을 침해할 우려가 있는 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 업무정지처분을 갈음하여 업무정지기간 동안 얻을 이익의 범위에서 과징금을 부과할 수 있다.

금융전문인력의 구분 (1)

• 금융전문인력

- 2005년 6월 3일 대통령 주재 금융허브회의에서 "금융전문 인력양성"을 정책 핵심과제로 선정
- 금융에 대한 전문적 이론 지식을 갖추고 특정 분야의 실무경험을 통해 해당분야 업무를 원활하게 수행할 수 있는 자

• "금융인력 기초통계 분석 및 수급 전망" (금융연구원) 을 통한 금융전문인력 현황 파악

- 2007년 12월 「금융중심지의 조성 및 발전에 관한 법률」 제정, 금융전문인력 양성의 일환으로 정부가 매년 금융전문인력의 수요와 공급에 관한 현황 및 전망을 작성하여 공표하도록 규정
 - 한국금융연구원 「금융인력 네트워크센터」에서 2006년부터 매년 조사 시행 (단, 2010년~2012년 한국직업능력개발원에서 수행)
- 금융인력 구분 : 7개 업권

은행	보험		금융투자				상호 저축	여신전문			신협
	생명보험	손해보험	증권	자산운용	선물	신탁		신용카드	리스할부	신기술	

- 직무구분 : 경영관리/영업·마케팅/영업지원/자산운용/자산관리/보험/투자은행/기타

(참고) 금융업 직무 구분 (2019 금융인력 기초통계 분석 및 수급 전망 조사)

구분	세부직무	직무개요
경영관리	경영기획·재무·회계	경영기획, 경영평가, 예산, 자금, 회계, 세무
	인사·총무·홍보	인사, 노무관리, 교육, 비서, 사무행정, 총무, 자산관리, 언론홍보
	조사 연구·리서치	경제 및 산업 분석, 금융동향 모니터링, 경제전망, 보고서 발간
	IT시스템운영 및 개발	정보시스템관련 기획, 개발, 운영
	IT보안	정보기회사리, 보안 등 관련업무
	감사·법무·컴플라이언스	감사, 법무, 내부규율감독, 준법감시 등
영업·마케팅	개인영업(소매금융, 리테일브로커)	창구사무, 개인고객 여신심사 및 실행, 수신, 펀드, 신탁, 카드상품 등 다양한 금융상품 판매, 고객지원(콜센터)업무, 개인관련 외국환업무, 지점장, 보험영업소장 등
	기업영업(법인브로커)	기업영업, 기업여신심사 및 기업대상 방카슈랑스상품, 기타금융상품 판매, 수출입 외국환 관련업무
	상품개발	여수신상품, 펀드, 유가증권, 파생금융상품, 카드, 보험 및 기타자산 등의 금융상품을 개발
	마케팅 기획·고객관리	마케팅 전략기획, PR/광고, 고객관리
영업지원	리스크관리	자산부채관리, 시장위험관리, 신용위험관리, 운영위험관리
	결제	유가증권의 매매거래가 성립된 뒤 매도증권과 매수증권을 수수하는 업무
	채권추심	채무자재산조사, 변제촉구, 변제금 수령대행
자산운용	펀드(주식, 채권)	펀드거래 및 수익평가, 주식, 채권의 평가, 운용, 매매 등의 업무를 수행
	파생상품	차익실현을 목적으로 파생상품의 평가, 운용, 매매 등의 업무를 수행
	외환	단기외화자금 조달 및 운용, 외화자산의 운용, 외화표시 유가증권의 매매, 해외 발행외화표시 유가증권의 매매
	Alternative Investment(헤지펀드, PEF)	주식, 채권 등 기존투자대상이 아닌 제3의 자산에 대한 투자, PE, 헤지펀드, 부동산, 원자재, 금 투자 등

구분	세부직무	직무개요
경영관리	경영기획·재무·회계	경영기획, 경영평가, 예산, 자금, 회계, 세무
	신탁	고객신탁의 기획, 운용 및 신탁재산의 관리, 기록 및 보고업무
자산관리	연금	퇴직연금, 종신연금, 개인연금 등 관리 및 고객의 연금투자계획 자문, 지급 등 연금계획과 관련 제반사항을 관리
	투자자문	고객의 재무적인 목표를 달성하기 위하여 상품추천 등의 자문을 수행
	PB(Private Banking)	거액개인고객을 대상으로 금융상품 판매, 자산관리, 자산계획 수립 지원 등
보험	Claim관리	클레임의 등록, 조사, 해결 등 클레임과 관련된 제반내용을 처리
	언더라이팅	보험가입 희망자의 건강상태, 직업, 취미 등의 고지내용과 청약내용을 바탕으로 일정 기준에 따라 보험계약의 성립 여부를 결정
	손해사정	보험사고 발생시 손해액 및 보험금의 산정업무를 수행
	보험계리	보험료 및 책임준비금 산출방법서의 작성에 관한 사항 등 보험수리와 관련된 제반업무를 수행
투자은행	구조화금융(ABS, PF, PBS)	국내의 PF과정에 참여, 심사 및 자문수행, 비유동성자산의 유동화, 회사보유 고유자산의 직접투자, 사모펀드 조성 및 투자 등
	기업금융 (주식·채권발행, IPO, Relation Mgmt.)	유가증권의 인수매출 및 주선, IPO등의 업무기획 및 개발, 이를 주관하고 사후관리를 수행
	M&A	기업의 인수와 합병, 구조조정 등
기타	휴직자, 파견자 등	휴직자, 타회사 파견자 등

(참고) 금융 자격증 분류 (209 금융인력 기초통계 분석 및 수급 전망 조사)

- 각 자격증 소지자 인원수 파악
- 단, 한 개인이 복수의 자격증 보유 시 모두 입력. 단, 기타자격증은 복수 보유에도 하나로 처리

구분	자격의 종류	
국가자격	변호사, 공인회계사, 세무사, 보험계리사, 보험중개사, 손해사정사	
법정자격	투자권유 자문인력	펀드투자권유자문인력, 펀드투자권유대행인
		증권투자권유자문인력, 증권투자권유대행인
		파생상품투자권유자문인력
	투자권유자문관리인력	투자상담관리인력
	투자운용인력	투자자산운용사, 부동산투자자산운용사, 사회기반시설투자자산운용사
	조사분석인력	금융투자분석사, 채권평가인력
	위험관리전문인력	재무위험관리사
보험판매인력	변액보험판매사, 보험설계사, 보험대리점	
민간자격	공인	신용분석사, 여신심사역, 국제금융역, 자산관리사, 신용위험관리사, 신용관리사, 외환전문역1종/2종, 재무설계사(AFPK)
	비공인	은행텔러, 영업점 컴플라이언스 오피서, 언더라이터, 종합자산관리사(IFP), 기타
국제통용자격	미국공인회계사(AICPA), 재무분석사(CFA), 재무위험관리사(FRM), 기타	

금융전문인력의 구분(2)

- “금융보험산업 인력 현황” (금융보험ISC)

- 2015년 8월 국가직무능력표준(NCS, National COMPETENCY Standards)에 따른 인력수요를 전망하기 위해 산업별로 인력수급에 대한 기초조사를 전 산업에 걸쳐 실시
 - 국가직무능력표준(NCS, National COMPETENCY Standards) : 근로자가 직무를 효과적으로 수행하는데 필요한 기술·지식·태도를 산업별·수준별로 표준화한 자료
- 금융·보험산업 인적자원개발위원회 사무국인 금융투자협회가 금융·보험분야 대상 첫번째 보고서('15. 2분기) 작성 → 2016년부터 매년 실시
- 분석틀 : NCS 및 업권별 분류체계(KSIC, KECO) 동시 적용
 - 직무 : 경영관리, 영업마케팅, 영업지원, 자산운용, 자산관리, 보험, 투자은행, 기타
 - 업권 : 은행, 보험, 증권/선물, 상호저축은행, 여신전문, 신탁

(참고) 금융·보험산업 한국표준산업분류(KSIC)

대분류	중분류	소분류	세분류	세세분류	
K. 금융 및 보험업	64 금융업	641 은행 및 저축기관	6411 중앙은행	64110 중앙은행	
			6412 일반은행	64121 국내은행 64122 외국은행	
			6413 신용조합 및 저축기관	64131 신용조합 64132 상호저축은행 및 기타 저축기관	
		642 신탁업 및 집합투자업	6420 신탁업 및 집합투자업	64201 신탁업 및 집합투자업	64209 기타 금융 투자업
				6491 여신금융업	64911 금융리스업
		64913 신용카드 및 할부 금융업	64919 그 외 기타 여신 금융업		
		6499 그 외 기타 금융업	64991 기금 운영업		64992 지주회사
			64999 그 외 기타 분류 안 된 금융업		
			651 보험업	6511 생명보험업	65110 생명 보험업
		6512 손해 및 보증보험업		65121 손해 보험업	65122 보증 보험업
				6513 사회보장 보험업	65131 건강 보험업
		652 재보험업			6520 재보험업
		653 연금 및 공제업		6530 연금 및 공제업	65301 개인 공제업
	65303 연금업				

대분류	중분류	소분류	세분류	세세분류
K. 금융 및 보험업	64 금융업	641 은행 및 저축기관	6411 중앙은행	64110 중앙은행
			6412 일반은행	64121 국내은행 64122 외국은행
			6413 신용조합 및 저축기관	64131 신용조합
	66 금융 및 보험 관련 서비스업	661 금융 지원 서비스업	6611 금융시장 관리업	66110 금융시장 관리업
			6612 증권 및 선물중개업	66121 증권 중개업 66122 선물 중개업
		6619 기타 금융 지원 서비스업	66191 증권 발행, 관리, 보관 및 거래 지원 서비스업	
			66192 투자 자문업 및 투자 일임업	
			66199 그 외 기타 금융 지원 서비스업	
		662 보험 및 연금관련 서비스업	66201 손해사정업	
	66202 보험대리 및 중개업			
	66209 기타 보험 및 연금관련 서비스업			

자료: 통계청. (2017). 한국표준산업분류. Retrieved from <http://kssc.kostat.go.kr/>

(참고) 금융·보험산업 한국고용직업분류(KECO)

중분류	소분류	세분류
03 금융·보험직	031 금융·보험 전문가	0311 투자 및 신용 분석가
		0312 자산 운용가
		0313 보험·금융상품 개발자
		0314 증권·외환 딜러
		0315 손해사정사
		0319 기타 금융·보험 전문가
	032 금융·보험 사무원	0321 은행 사무원
		0322 증권 사무원
		0323 보험 심사원 및 사무원
		0324 출납창구 사무원
		0325 수금원 및 신용 추심원
		0326 기타 금융 사무원
	033 금융·보험 영업원	0331 대출 및 신용카드 모집인
		0332 보험 모집인 및 투자 권유 대행인

자료: 고용노동부. (2018). 한국고용직업분류. Retrieved from <http://kssc.kostat.go.kr/>

(참고) 금융·보험산업 국가직무능력표준 분류(NCS)

중분류	소분류	세분류	중분류	소분류	세분류		
금융	금융영업	창구사무	금융	증권외환	증권거래업무		
		기업영업			외환. 파생업무		
		PB영업			인수업무		
		카드영업			증권상장업무		
		여신전문금융영업			외화조달. 외화대출업무		
	금융상품개발	여수신상품개발			보험	보험상품개발	무역금융업무
		투자상품개발					보험동향분석
		연금상품개발					보험상품개발
		카드상품개발					보험계리
	개인신용분석	보험모집					
	신용분석	기업신용분석	보험영업. 계약	보험계약심사			
		여신심사		보험계약. 보전			
	자산운용	펀드운용		손해사정		위험관리	
		주식. 채권운용				재물손해사정	
		파생상품운용				차량손해사정	
		대체투자	신체손해사정				
		신탁자산관리					
	금융영업지원	결제					
		채권추심					
		리스크관리					

자료: 한국산업인력공단. (2019). NCS. Retrieved from <http://ncs.go.kr>

(참고) 금융·보험산업 NCS-KECO 연계

NCS			KECO
종분류	소분류	세분류	세분류
금융	금융영업	창구사무	출납창구 사무원
		기업영업	금융관련 사무원*, 보험설계사 및 간접투자증권 판매인
		PB영업	금융관련 사무원*, 기타 금융 및 보험 관련 전문가
		카드영업	금융관련 사무원*, 보험설계사 및 간접투자증권 판매인
		여신전문금융영업	금융관련 사무원*
	금융상품개발	여수신상품개발	보험 및 금융 상품 개발자
		투자상품개발	보험 및 금융 상품 개발자
		연금상품개발	보험 및 금융 상품 개발자
		카드상품개발	보험 및 금융 상품 개발자
	신용분석	개인신용분석	금융관련 사무원*, 투자 및 신용 분석가
		기업신용분석	투자 및 신용 분석가
		여신심사	금융관련 사무원
	자산운용	펀드운용	자산 운용가
		주식·채권운용	자산 운용가*, 증권 및 외환 딜러
		파생상품운용	자산 운용가*, 증권 및 외환 딜러
		대체투자	자산 운용가
		신탁자산관리	기타 금융 및 보험 관련 전문가*, 자산운용가
	금융영업지원	결제	금융관련 사무원
		채권추심	신용 추심원
		리스크관리	금융관련 사무원*, 투자 및 신용 분석가 보험 및 금융 상품 개발자

NCS			KECO
종분류	소분류	세분류	세분류
보험	증권외환	증권거래업무	증권 및 외환 딜러*, 금융관련 사무원
		외환·파생업무	증권 및 외환 딜러*, 금융관련 사무원
		인수업무	기타 금융 및 보험 관련 전문가*, 금융관련 사무원
		증권상장업무	금융관련 사무원*, 기타 금융 및 보험 관련 전문가
		외화조달·외화대출 업무	금융관련 사무원
		무역금융업무	금융관련 사무원
	보험상품개발	보험동향분석	보험 및 금융 상품 개발자
		보험상품개발	보험 및 금융 상품 개발자
		보험계리	보험 및 금융 상품 개발자
	보험영업·계약	보험모집	보험설계사 및 간접투자증권 판매인
		보험계약심사	보험 심사원 및 사무원
		보험계약·보전	보험 심사원 및 사무원
		위험관리	보험 심사원 및 사무원
	손해사정	재물손해사정	손해사정인
		차량손해사정	손해사정인
신체손해사정		손해사정인	

*는 최적합 직업을 의미

자료: 한국고용정보원. (2015). 고용정보 활용성 제고를 위한 KECO-NCS 연계 및 개편 방안(재구성)

금융전문인력 교육현황 (고용노동부, HRD-NET 구직자/재직자 훈련과정)

• 2018년도 HRD-NET 구직자 훈련과정

- 총 18종류의 훈련과정 중 보험계약·보전에 대한 훈련과정 5개(27.8%), 증권거래 업무(4개, 22.2%), PB 영업(3개, 16.7%), 창구사무(3개, 16.7%)의 순서로 진행됨
 - AFPK, 은퇴설계 전문가되기, 신용분석사자격과정, 경력단절여성 금융총무사무원, 보험총무사무원, 보험행정사무원양성, 금융행정사무원양성사업, 보험사무원, 증권/펀드투자권유대행인, 금융NCS 1종 종합반(창구사무, 기업영업, 카드영업) 등

• 2018년도 HRD-NET 재직자 훈련과정

- 총 73종류의 훈련과정 중 PB영업에 대한 훈련과정이 17개(24.6%*), 신체손해사정(9개, 13.0%*), 외환·파생업무(6개, 8.7%*)로 나타남
- 금융·보험 분류에 속하지 않는 경영기획, 회계, 법무, 부동산 관리와 같은 훈련과정 포함
 - 금융인들이 모르는 38가지 보험과 세금 케이스, 은퇴설계 전문가되기, AFPK, 고객과함께하는명품자산관리, 금융인을 위한 ELS Sales Bible, 사례로 알아보는 고동호의 보험과 세금, 은퇴설계 전문가과정, 자산관리時代:금융시장의정석/은퇴설계의정석/주식투자 상품의 정석/채권투자상품의정석/투자컨설팅의정석, 종합자산관리를 위한 세금설계, 투자자산운용사, 금융고객상담을 위해 꼭 알아야 할 필수법률 16가지, 자본시장법의이해와 투자전략 등

금융·보험직 채용자 요구 역량 현황 (2019, 금융보험산업인력현황 보고서)

• 금융보험직 채용자 중 역량부족인원 수 현황

- 은행 사무원, 보험 모집인 및 투자 권유 대행인, 투자·신용 분석가 순으로 나타남

• 금융·보험직 전체의 채용인원 중 역량부족인원 비율 : 31.8%

- 자산운용가(113.8%), 투자·신용 분석가(71.5%), 기타 금융·보험 전문가(66.7%) 순으로 높게 나타났으며, 기타 금융 사무원(13.0%), 보험 심사원 및 사무원(14.2%), 손해사정사(19.2%) 순으로 낮게 나타남

소분류	세분류	채용인원		역량부족인원		채용인원 중 역량부족 인원 비율
		인원	비율	인원	비율	
금융·보험 전문가	투자·신용 분석가	137	5.4	98	12.1	71.5
	자산 운용가	29	1.1	33	4.1	113.8 ^{주)}
	보험·금융 상품 개발자	68	2.7	35	4.3	51.5
	손해사정사	125	4.9	24	3.0	19.2
	기타 금융·보험 전문가	132	5.2	88	10.9	66.7
금융·보험 사무원	은행 사무원	670	26.4	153	19.0	22.8
	보험 심사원 및 사무원	549	21.6	78	9.7	14.2
	출납창구 사무원	245	9.6	77	9.5	31.4
	수금원 및 신용 추심원	86	3.4	38	4.7	44.2
	기타 금융 사무원	239	9.4	31	3.8	13.0
금융·보험 영업원	대출 및 신용카드 모집인	38	1.5	8	1.0	21.1
	보험 모집인 및 투자 권유 대행인	238	9.4	144	17.8	60.5
합계		2,541	100.0	807	100.0	31.8

자료: 각 지역 인적자원개발위원회. (2018). 2018년도 각 지역 인력 및 훈련 수요조사 결과.

주) 서울의 경우, 실제채용인원보다 채용자 중 역량부족인원이 4명 더 많게 조사됨.

금융소비자보호법과 금융전문인력 역량 강화 (1)

• 금융상품 유형별 영업행위 준수를 위한 필요 역량 설정

- 일부 금융상품에 적용되던 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정영업행위 금지, 부당권유 행위 금지를 모든 금융상품에 확대 적용됨에 따라 해당 금융상품의 판매업자의 역량 강화 필요
- 금융상품 유형별로 판매에 필요한 역량 정의 및 보수 교육 체계 마련 필요
 - 금융소비자의 재무상태평가 및 분석 역량, 금융소비자와의 의사소통 역량 강화 필수
 - ✓ 단편적인 분석이 아닌 해당 금융상품으로 인해 영향을 받을 수 있는 재무상태 전반에 대한 종합적 평가와 분석 필요
(예, 보장성보험을 가입하려는 고객의 경우, 장기적인 보험료 지불능력과 소득 대비 보험료 비중 등을 함께 고려)
 - ✓ 판매하는 금융상품의 유형에 따라 비재무적인 부분 파악 필요 (예, 변액보험을 가입하려는 고객의 경우, 위험감수성향 파악 필요)
 - ✓ 금융상품에 대한 정보를 금융소비자가 이해할 수 있도록 설명

금융소비자보호법과 금융전문인력 역량 강화 (2)

• 소비자지향적 업무지침 마련 및 역량 강화 교육에 반영

- 금융상품판매 및 자문과 관련된 구체적, 실제적 업무가이드 라인 마련
- 소비자지향성 요소 필수, 적극 반영(소비자전문가 의견 반영)
- 금융전문인력 역량 강화 교육 프로그램에 의무교육으로 적용
 - 재직자 교육과정에 영업행위 준수사항 등 금융소비자보호 관련 내용 포함
 - 전사적 차원에서의 금융소비자보호 관련 교육 실시 및 인사관리체계에의 반영
 - 금융상품과 서비스 개발단계부터 금융소비자보호 마인드가 반영될 수 있도록 인력양성 프로그램 구성
- 임직원 인력관리 프로그램에 직업 윤리 강조 필요

• 금융전문인력 통합관리 시스템의 정비

- 금융소비자보호 관련 전문성과 윤리성이 담보되는 신뢰할 수 있는 금융서비스를 제공하는데 필요한 역량을 평가할 수 있는 자격 제도 규정하고 통합적으로 관리하는 전문 조직 필요

금융소비자보호법과 금융전문인력 역량 강화 (3)

• 금융상품자문 인력 자격 요건 점검 및 자격 관리 제도 개발

- 지금까지의 금융전문인력 관리는 금융상품판매업에 집중되어 있었음
- 금융상품자문업자를 위한 인력관리 체계, 제도의 정비 및 명확한 방향 설정 필요
 - 자문업 관련 자격증 : 신용상담사, 투자권유자문인력 등
- 금융상품자문업자의 요건을 시행령에서 엄격히 제한하되, 전문성과 윤리성 강조 필요
- 금융상품자문은 모든 상품 유형에 대한 종합적 이해를 바탕으로 이루어져야 함 → 자문전문인력으로서 갖추어야 하는 자격 요건 마련, 자격시험 제도 개선 및 개발 필요
 - 자본시장법상 투자자문업자는 금융상품자문업자로 인정(법 제6조)
 - 2017년 도입된 독립투자자문업자(IFA) → 투자상품 자문에 국한
 - 일반투자자문업자(FA) → 겸업가능
- 종합적인 금융상품자문업무 수행하는 재무설계사(자산관리사) 자격의 위치?
- 금융·보험 분야 NCS 체계 정비
 - 현 금융보험 NCS 내에 금융소비자보호 직무 또는 능력단위 포함 현황 분석 및 보완
 - 금융상품자문업 NCS 개발 추진(금융위원회)
 - 개발된 NCS 기반 자격제도 정비 및 적용

금융소비자보호법과 금융전문인력 역량 강화 (4)

- **금융전문인력 통합관리 시스템의 정비**

- 금융소비자보호 관련 전문성과 윤리성이 담보되는 신뢰할 수 있는 금융서비스를 제공하는데 필요한 역량을 평가할 수 있는 자격 제도 규정하고 통합적으로 관리하는 전문 조직 필요

- **금융인력 양성 및 관리를 위한 조사 설계 보완**

- 비상근 임원, 사외이사 및 보험설계사, 카드모집인 등을 포함한 금융인력 현황 조사
 - 예) 보험설계사의 경우 보험상품 판매채널의 대부분을 차지 → 금융소비자에게 보험상품 판매 시 보험설계사의 역량은 매우 중요 → 금소법 판매규제 준수를 위한 보험설계사의 인력현황 및 역량 파악 필요
- 금융상품자문 및 금융소비자보호 관련 항목 추가



금융소비자보호법과 금융전문인력 역량 강화 (5)

• 금융상품자문업자의 역량 발휘 배경 형성

- 투자자보호를 위해 2017년 도입된 IFA의 실효성 논란에 대한 점검
 - 자문수수료만 수취해야하는 IFA vs. 자문수수료와 판매수수료 모두 수취할 수 있는 FA
 - 금소법 시행으로 독립금융상품자문업자 등록 → 자문수수료만 수취
 - 금융상품자문업자의 겸영금지 및 커미션 수취 금지 등 독립성 요건 조항을 독립된 자문업자가 일정한 지위를 확보할 때까지 시장의 성숙도에 따라 탄력적으로 운용할 필요 있음
- 판매와 자문의 모호한 경계 문제 해결
 - 금융상품에 대한 독립된 자문 vs. 금융상품 판매의 과정에서의 상품권유 및 추천
 - 자문수수료와 판매수수료의 구분
 - 금융소비자들이 판매업자와 자문업자를 구분할 수 있도록 금융인력의 명칭(직함) 문제 고민 필요
 - ✓ FC(Financial Consultant), FP(Financial Planner), PA(Prime Agent), LC(Life Consultant) 등
 - 금융상품자문 비용(수수료)에 대한 금융소비자의 지불의사?
 - 금융소비자가 거부감 없이 자문수수료를 지불할 수 있는 방법 고민
- 금융상품자문업에 대한 직업 및 직무 분류
 - 한국표준산업분류, 한국고용직업분류, 국가직무능력표준 등에 금융상품자문업의 해당 분야 모호
 - * 경영관리/영업·마케팅/영업지원/자산운용/자산관리/보험/투자은행/기타



금융소비자보호법과 금융전문인력 역량 강화 (6)

새로운 시각에서의 금융전문인력!

- **금융교육 전문인력 양성**

- 금융소비자의 권리와 책무에 대한 내용이 법으로 규정됨에 따라 금융소비자의 정당한 권리 실현 및 책무 강화를 위한 교육 강조
- 학계와 산업계 교류를 통한 금융업 실무자 대상 금융소비자교육 전문인력 필요

- **금융회사의 디지털 전환(Digital Transformation)으로 발생할 수 있는 금융소비자문제 대응역량 강화 추진 필요**

감사합니다.

2020. 06. 25

Financial Consumer Protection Expert