

금융소비자보호에 관한 감독규정 제정안의 주요 내용

양승현 연구위원

요 약

2021년 3월 25일 금융소비자보호에 관한 법률 시행을 앞두고 동법 및 동법 시행령에서 위임한 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정하는 금융소비자보호에 관한 감독규정 제정안이 행정예고됨. 동 제정안에는 소비자보호를 위한 내부통제기준에 포함될 사항, 설명의무, 불공정영업행위, 광고규제 등 영업행위 규제 및 금융상품판매대리·중개업자의 금지행위 및 고지의무의 세부적 내용, 청약 철회 대상 보장성상품의 범위 및 절차적 사항, 기타 금융소비자보호 실태평가와 판매제한·금지명령 관련 내부 절차 등이 규정되어 있음

○ 금융위원회는 2020년 12월 24일 금융소비자보호에 관한 감독규정 제정안(이하 “감독규정안”)을 행정예고함

- 감독규정안은 금융소비자보호에 관한 법률(2021년 3월 25일 시행 예정)(이하 “금소법”) 및 동법 시행령¹⁾에서 위임하는 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함²⁾
- 이하에서는 감독규정안 중 보험업과 관련된 주요 내용을 살펴보기로 함

○ 금융상품자문업자 및 금융상품판매대리·중개업자의 등록요건(안 제3조 및 제4조)

- 금소법에 따라 금융위원회 등록을 요하는 금융상품자문업자 및 대출성상품 내지 공제상품을 취급하는 금융상품판매대리·중개업자가 갖추어야 할 인력 요건 등에 관해 시행령에서 위임된 사항을 규정함
 - 보장성상품의 자문 업무를 수행하기 위해서는 ① 생명보험협회 및 손해보험협회가 전문성·윤리성을 인증하는 자격을 갖추거나, ② 보장성상품 판매업에 3년 이상 종사 경력자로서 양 협회가 제공하는 교육을 24시간 받은 인력을 1인 이상 두어야 함
 - 개인이 공제상품을 취급하는 금융상품판매대리·중개업자로 등록하기 위해서는 신용협동조합중앙회가 인증하는 자격시험에 합격하거나, 보험업법에 따른 보험설계사 및 보험중개사여야 함

○ 내부통제기준 등(안 제6조, 별표 1)

- 금소법에 따라 소비자보호를 위한 내부통제기준을 마련해야 하는 법인 금융상품판매업자등 중에서 완화된 기준(시행

1) 금융위원회가 입법예고(2020. 10. 28~12. 8)를 거쳐 지난 1월 13일 의결한 금융소비자보호에 관한 법률 시행령 제정안을 기준으로 함. 동 제정안은 향후 법제처 심사 및 국무회의를 거쳐 공포 및 시행(2021. 3. 25)될 예정임(금융위원회, 2021. 1. 18일자 보도자료, 「금융소비자보호에 관한 법률 시행령 제정안 입법예고(‘20. 10. 28~12. 8) 후 주요 변경사항」 참조)

2) 의견제출 기한은 2021년 2월 1일까지임

령안 별표3의 기준 중 일부 미적용)을 적용받는 자들의 범위를 규정함

- 최근 사업연도 말 현재 자산총액 5조 원 미만의 보험회사, 자본금 총액 10억 원 미만의 자문업자, 소속 보험설계사 내지 보험중개사가 500명 미만의 법인보험대리점이나 법인보험중개사 등이 여기 해당됨
- 금융소비자보호 내부통제위원회 및 금융소비자보호 총괄기관의 설치·권한 및 운영에 관해 내부통제기준에 포함시킬 세부사항을 규정하고, 금융소비자보호 총괄기관 임원은 금융소비자보호업무만을 전담하도록 규정함(별표1)

○ 설명의무(안 제9조, 제10조, 별표 3, 별표 4)

- 보장성상품에 관한 아래의 사항 및 연계·제휴서비스가 있는 경우 해당 서비스를 받을 수 있는 요건 등을 설명의무 대상에 추가함

〈표 1〉 보장성상품 설명의무 대상

안 제9조 제3항 제1호

- 보험금을 지급받는 자를 일반금융소비자가 지정할 수 있는지 여부 및 지정할 수 있는 경우 지정방법
- 변액보험계약의 경우 (i) 보험료를 집합투자 방식으로 운영하는 계정에 따라 수익률, 대출금리가 달라질 수 있다는 사실 및 그 차이에 관한 구체적인 내용 및 (ii) 만기에 일정한 금액 이상을 보장하는 계약인 경우라도 일반금융소비자가 중도 해지 시 그 금액을 제공하지 못할 수 있다는 사실
- 간단손해보험대리점이 취급하는 보장성상품의 경우 재화 또는 용역의 매매와 별도로 일반금융소비자가 보장성상품 계약을 체결, 취소하거나, 피보험자가 될 수 있다는 사실
- 생존 시 보험금 합계가 기납입 보험료를 초과하는 상품의 경우, (i) 적용이율 및 산출기준, (ii) 보험료 중 사업비 등을 뺀 일부 금액만 특별계정에서 운용되거나 부리된다는 사실 및 그 사업비 금액(적용이율이 고정되지 않는 계약에 한함)
- 계약 이후 고령자가 되는 시점에 보험료가 큰 폭으로 인상되는 상품의 경우, 보험료 변동에 관한 사항
- 해약환급금이 지급되지 않은 상품의 경우, 보장 내용이 동일하나 해약환급금이 지급될 수 있는 다른 상품
- 유배당계약의 경우, 배당에 관한 사항
- 그 밖에 일반금융소비자가 특히 유의할 사항으로서 금융위원회가 인정하는 사항

- 금소법에 따른 설명서 제공의무의 예외사유로서 시행령안에 열거된 사항³⁾ 외에 다음을 추가함

- ① 해상보험계약 및 여객자동차 운송사업등을 목적으로 체결하는 자동차보험계약으로서 동일한 계약을 반복 체결하는 경우 및 ② 관광진흥법 제4조에 따라 등록된 여행업자가 여행자를 위하여 일괄 체결하는 보험계약에서 해당 여행업자, 5인 이상 단체보험에서 해당 단체 또는 그 대표자에게 각 설명서를 교부한 경우

- 핵심설명서를 작성하는 경우 아래의 사항을 그림·도표와 함께 간결하게 기술하여야 함

- ① 해당 계약에 특징적으로 적용되는 사항(편익보다 편익을 받기 위한 요건 및 필요비용을 부각), ② 금융상품으로 인해 입을 수 있는 불이익(보장성상품은 해약환급금이 납부한 보험료보다 적거나 없을 수 있다는 점을 반드시 포함), ③ 민원제기, 상담요청 시 이용 가능한 연락처 등

- 보험업법에 따른 보험상품의 경우, 저축성보험, 보장성보험, 변액보험, 자산연계형보험, 금리연동형보험, 자동갱신보험 등 상품별로 설명서에 포함할 사항을 별표 4에 열거함

- 예컨대, 저축성보험의 경우 계약 체결·관리에 사용되는 금액과 위험보장에 사용되는 금액 등을, 보장성보험의 경

3) 기본 계약을 체결하고 그 계약내용에 따라 계속적·반복적으로 거래를 하는 경우, 기존 계약을 같은 내용으로 갱신하는 경우 및 금융상품자문업자가 금융상품자문서를 제공하는 경우(시행령안 제13조 제15항)

우 보험가격지수 및 보장범위지수에 관한 사항 등을 설명서에 포함하여야 함

○ 불공정영업행위 금지(안 제11조)

- 주로 대출 관련 다른 금융상품 계약을 강요하는 행위에 대한 감독기준 등 세부사항을 규정함
 - 금전제공계약(대출) 실행 전·후 각 1개월 내에 보장성상품에 관한 계약을 ① 중소기업 및 그 대표자, 신용등급 7등급 이하인 자, 피성년후견인 또는 피한정후견인과 체결하거나, ② 계약에 따라 판매업자에게 지급해야 하는 금액이 대출금액의 1000분의 10을 초과하는 행위는 이른바 ‘구속성판매 간주행위’로 불공정영업행위에 해당함⁴⁾
 - 보장성 상품에 관한 계약 체결을 위해 금융소비자에 예금성 상품 또는 대출성 상품에 관한 계약 체결과 관련하여 이자율을 낮추는 등의 편익을 제공하는 행위 또한 금지됨
- 연계·제휴서비스 축소·변경을 금융소비자에게 충분히 알리기 위한 방법으로, 서면, 우편·팩스, 전화, 이메일, 기타 객관적으로 입증가능한 방법 중 하나로 6개월 전부터 매월 고지할 것을 규정함
 - 판매업자 내지 서비스제공자의 휴업·파산·경영상 위기 또는 천재지변의 경우나, 서비스제공자가 판매업자의 의사에 반하여 서비스를 축소·변경한 경우로서 대체서비스를 제공하는 경우에는 예외가 인정되나, 그 경우에도 즉시 그 사실을 위 방법 중 2개 이상의 방법으로 알려야 함

○ 광고 관련 준수사항(안 제13조 내지 제15조)

- 다음 요건을 갖춘 보장성상품 광고(이른바, 이미지광고)로서 광고매체(방송, 신문, 전기통신 등)의 특성, 광고 게재 면적, 광고시간 제약으로 인해 광고 기재 사항(시행령 제17조 제8항)을 모두 포함하기 곤란한 경우 일부 내용을 제외할 수 있음
 - ① 금융상품의 편익, 금융상품에 적합한 금융소비자의 특성 또는 가입요건, 금융상품의 특성, 판매채널의 특징 및 상담 연락처 전부 또는 일부만을 개괄적으로 알릴 것, ② 영상 또는 음성을 활용하는 광고인 경우에는 광고 시간이 2분 이내일 것
- 보장성보험을 광고함에 있어 보험금지급사유나 지급시점이 다름에도 보험금이 한꺼번에 지급되는 것처럼 오인케 하는 행위를 금지함
 - 이미지광고에서 보험료, 위험보장사항 및 만기환급금 등의 특징 및 그에 관한 제약요건에 대해서 안내하는 방법(음성 또는 자막 등)이 동일하지 않거나, 금융상품 주요특징을 유사 단어로 3회 이상 연속·반복하여 음성으로 안내하는 행위 역시 금지함
- 보장성상품을 취급하는 직접판매업자(보험회사 등) 및 홈쇼핑대리점이 방송광고를 한 경우, 15영업일 이내에 매체 및 광고기간을 명시하여 해당 광고물을 홈페이지에 게시해야 함

○ 금융상품판매대리·중개업자의 금지행위 및 고지의무(안 제17조, 제18조)

- ① 홈쇼핑대리점이 보장성상품에 관한 판매대리·중개업을 영위할 수 없는 개인으로 하여금 방송을 통해 보장성상품

4) 다만, 이에 해당되더라도 금전제공계약이 보험약관대출이거나, 주택담보노후연금보증 대출과 연계하여 제3보험계약을 체결한 경우, 단체보험에서 구성원이 보험료를 납입하는 경우, 일반손해보험 계약체결 등의 경우는 구속성판매 간주행위로 보지 않음

을 설명하게 하는 행위 및 ② 일반금융소비자와 만나지 않고 금소법 제19조에 따른 설명을 하는 행위(전화, 사이버 물을 이용한 모집의 경우 제외)를 금지함

- 판매대리·중개업자는 금융소비자에게 다음의 사실을 알려야 함
 - ① 대리·중개 업무 수행 시 직접판매업자로부터 정해진 수수료 외의 금품, 그 밖의 재산상 이익을 요구하거나 받아서는 안 되는 사실, ② 금융소비자 및 계약체결 정보는 직접판매업자만 보유·관리한다는 사실 및 ③ 금융소비자를 대신하여 계약을 체결할 수 없다는 사실
 - 보장성상품의 대리·중개 관련, 보험설계사 이력(위탁계약을 체결했던 법인 및 그 법인에서의 위탁업무 수행기간 포함) 및 보험업법에 따른 영업정지, 등록취소, 과태료처분이나 보험사기방지 특별법에 따른 보험사기행위에 대해 3개월 이상의 업무정지를 받은 이력
- 금융상품을 권유하기 전에 자신이 판매대리·중개업자라는 사실을 나타내는 표지를 게시하거나 증표를 제시하여야 하며, 전화를 통한 권유 등 비대면 권유 시에는 권유 전에 그 표지 및 증표를 소비자가 확인할 수 있도록 하여야 함

○ 청약의 철회(안 제27조)

- 청약철회 대상에서 제외되는 보장성상품에 ‘계약 체결 전 일반금융소비자의 건강상태 진단을 지원하는 보장성상품’을 추가함⁵⁾
- 계약에 따라 보험료를 신용카드로 납부해왔던 일반금융소비자가 청약의 철회의사를 표시한 경우, 보험회사는 철회의사 접수일로부터 3영업일 이내에 신용카드사에 알려 보험료를 청구하지 않도록 해야 함

○ 기타

- 금융소비자보호 실태평가 대상 선정 방법 및 실태평가의 실효성 확보를 위한 개선계획 및 조치결과 확인 등 세부적 사항을 규정함(안 제23조)
 - 금융감독원장은 평가대상 지정을 위한 기준 및 절차를 마련하고, 원칙적으로 ① 평가주기는 금융위원회와 사전 협의로 정하며, ② 직전연도에 평가를 받은 자 및 해당연도에 금융감독원장 요청으로 자율진단을 실시한 자는 대상에서 제외함
 - 금융감독원장은 실태평가 종료 후 2개월 내에 금융상품판매업자 등의 개선계획을 확인하고, 그로부터 1년 내에 개선계획에 따른 조치결과를 확인하여야 함
- 금융위원회의 판매제한·금지명령 관련 대상자에 대한 고지 및 의견제출 등 사전 절차 및 명령발동 후 판매제한·금지 관련 공시 및 중단에 관한 세부사항을 규정함(안 제29조)
 - 원칙적으로 판매제한·금지명령 대상자에게 명령의 필요성 및 판단근거, 명령을 하지 않을 수 있는 사유, 절차 및 예상시기, 의견제출 방법 등을 알리고, 의견을 제출할 수 있는 충분한 기간을 보장하여야 함(긴급한 조치가 필요한 경우 필요한 범위 내에서 생략, 단축 가능)

5) 시행령안 제36조 제1항은 ① 청약철회 기간 내에 해당 상품이 보장하는 혜택 상당 부분을 받을 수 있는 금융상품으로서 계약기간이 금융위원회가 정하는 기간 이내인 금융상품 및 ② 제3자를 위한 보증보험(제3자의 동의를 받은 경우 제외)을 청약철회 대상 보장성상품에서 제외함