

요 약

- 금융소비자 보호에 관한 기본법이자 금융통합법률로 제정된 금융소비자보호에 관한 법률이 1년간의 준비기간을 마치고 2021년 3월 25일부로 시행에 들어감
 - 금융당국은 그간 시행령·감독규정(안) 입법예고 절차 등을 통해 각계의 의견을 수렴하고, 이를 토대로 3월 중순경 규제 적용범위, 판단기준·절차 등 구체적 내용을 담은 하위법령을 제정함
- 기존에 보험업법으로 규율하던 설명의무 등 영업행위 규제가 금소법으로 이관되면서 이전보다 적용 범위가 확대되거나 내용적으로 추가·강화, 변경되는 규제에 주목할 필요가 있음
 - 보험업법은 보험상품을 중심으로 규제해왔으나, 향후 보험회사 취급 대출에도 적합성원칙, 설명의무 등 6대 영업행위 규제를 적용하고, 연계·제휴서비스에 대해서도 설명의무 등 일부 규제가 적용됨
 - 금지되는 행위의 유형으로 연계·제휴서비스 부당축소·변경(불공정영업행위), 직무수행교육을 받지 않은 자의 상품 권유(부당권유행위), 금융소비자에 대한 광고 연계 금품제공(광고규제) 등이 추가됨
 - 한편, 입법예고안에 포함되었던 ‘법 위반 사실 확인 시 알릴 의무’(불공정영업행위)는 삭제됨
 - 금소법은 보험업법과 달리 갱신계약이나 표준화된 계약 등의 경우에 설명의무 이행을 간주하는 조항을 두지 않고 설명서 교부의무만을 면제하고 있어 설명의무는 별도 이행이 필요한 것인지 해석이 필요함
- 신규 도입되는 위법계약해지권은 금융소비자가 위법행위를 안 날로부터 1년(계약 체결일로부터 5년 내) 이내 해지를 요청하면 정당한 사유가 없는 한 금융회사가 이를 수락해야 함
 - 해지 효과로서 보험회사는 납입보험료 중 해지시점 전까지 위험보장, 계약의 체결·유지관리 등에 대한 비용(위험보험료+부가보험료, 전 계약기간에 걸쳐 안분)을 제외한 나머지 금액을 반환해야 함
- 이 밖에도 내부통제기준, 청약철회권, 자료열람요구권 등 소비자 권리 강화, 분쟁조정제도 활성화 등 많은 변화가 예상되는바, 법의 원활한 시행과 정착을 위해 업계의 적극적 의견 개진이 필요함
 - 금융당국은 일부 규정의 적용을 유예하고 현장 애로사항에 대해 법령해석 등으로 지침을 마련한다는 방침인바, 업계는 영업과 민원처리상 애로사항을 파악하고 관련 의견을 제출할 필요가 있음



1. 검토 배경

- 2020년 3월 국회를 통과한 금융소비자보호에 관한 법률(이하, '금소법')이 1년간의 준비기간을 거쳐 지난달 25일부터 시행에 들어감
 - 금소법은 사전 정보제공 및 사후적 권리구제 강화를 통해 금융소비자보호를 도모하며, 금융소비자 권익보호를 위한 정책 수립에 관한 사항을 규정하는 등 금융소비자보호를 위한 기본법으로 제정됨
 - 판매자와 소비자 간 정보비대칭을 완화하기 위한 금융상품자문업 제도, 청약철회권, 위법계약해지권 등 소비자 권리, 분쟁조정제도 실효성 확보를 위한 소송이탈 금지, 판매제한명령권 등 여러 제도가 신규 도입됨
 - 또한 규제 공백·차익을 배제하기 위한 금융통합법률로서, 기존에 은행, 보험회사 등 업권별로 부분적으로 적용하던 영업행위 규제를 한데 모아 체계적으로 규율하며 제재를 강화함
 - 원칙적으로 모든 금융상품에 6대 영업행위 규제(적합성·적정성원칙, 설명의무, 불공정영업행위, 부당권유행위 및 광고규제)가 적용됨
- 그간 금융당국은 법률의 시행을 위한 세부사항을 담은 시행령 등 하위법령 제정안을 마련하여 입법예고하는 등 각계의 의견을 수렴해왔으며, 이를 바탕으로 최종안을 완성하여 올해 3월 중순경 하위법령 제정을 마침
 - 이로써 금융상품 및 금융상품판매업자 등의 범위, 적합성·적정성원칙 등 각 규제의 적용범위, 판단기준 및 관련 절차 등 법률의 적용범위 및 규제 내용이 구체화됨
- 본고에서는 그간 논의된 쟁점사항 중 (i) 금융상품의 범위, (ii) 6대 영업행위 규제, (iii) 위법계약해지권을 중심으로 최근 시행된 내용과 관련 논의 및 향후 과제 등에 관해 살펴보고자 함



2. 금융상품의 범위

- 금소법은 '금융상품'¹⁾의 판매 내지 자문행위를 규율 대상으로 하는바, 보험회사의 영업과 관련해서는 '금융상품' 중 보험상품 외의 보장성상품의 범위와 대출성상품의 범위가 문제되었음
- '보장성상품'은 보험상품 및 '이와 유사한 것으로서 시행령으로 정하는 금융상품'을 말하는데, 시행령은 보험상품과 동일한 규제를 받게 될 기타 '보장성상품'으로 입법예고안과 같이 신용협동조합법에 따른 공제만을 규정함

1) 예금성, 투자성, 보장성, 대출성상품으로 분류됨

- 개념적으로 보험에 해당하지만 별도 법률에 의거 규율되는 공제는 적용되는 규제의 수준과 내용이 서로 달라 공제계 약자 등의 권익보호가 미흡할 수 있다는 문제 등이 지적되어 왔음
 - 동일 기능·동일 규제라는 금소법의 입법 취지를 고려하면 신탁 외에도 일반인을 대상으로 하는 공제(수협, 새마을금고 등)에는 금소법의 규제가 적용되어야 한다는 견해들이 제기됨
- 이와 관련하여 금융당국은 신탁 외 상호금융에 대해서는 현 감독·제재 체계의 특수성을 감안하여 금소법 적용대상에 포함하지 않았으나, 관계부처와의 협의를 통해 조속히 규제 적용 방안을 마련할 계획이라 함²⁾
 - 근거 법률과 주무부처가 다른 공제를 일률적으로 금소법상 '금융상품'으로 보는 것이 현실적으로 어렵다면, 공제의 근거 법령에 금소법상 판매규제 등을 입법화하거나 준용토록 하는 간접적 방안도 고려해볼 수 있음³⁾

○ 한편 '보험업법에 따른 보험회사'가 취급하는 대출은 예외 없이 모두 대출성상품으로 규정(감독규정 제2조 제1항 제2호 나목)하며, 금융당국은 보험약관대출⁴⁾ 역시 금융상품에 해당된다는 입장임⁵⁾

- 보험약관대출은 보험계약과 일체를 이루는 하나의 계약으로, 입법단계에서 보험약관대출에 대해 적합성·적정성원칙 등을 적용하는 경우 소비자불편과 행정적 부담이 가중될 것이라는 우려가 존재했음
 - 그러나 금융당국은 보험약관대출은 소비자가 알고 신청하는 것이지 보험회사가 '권유'하는 상품이 아니므로 '계약 체결을 권유'할 때 적용되는 적합성원칙 등이 문제될 여지가 없다는 입장을 밝힘⁶⁾
- 그러나, 이와 같이 보더라도 예컨대 보험설계사 등이 보험계약자의 재정 문제를 상담하면서 보험약관대출에 관해 안내하는 경우와 같이 적합성원칙을 적용해야 하는지 여부가 불분명한 상황이 발생할 수 있다는 우려도 존재함
 - 보험회사는 이 밖에도 보험약관대출에 대한 설명의무, 청약철회 등 적용과 관련해서 영업이나 민원처리상 발생하는 어려움이나 불분명한 사항이 있는지 점검하고 법령해석이나 절차 반영 등 대비할 필요가 있음



3. 6대 영업행위 규제

- 보험업법은 기존에도 적합성원칙, 설명의무 등 대부분의 영업행위 규제를 적용하고 있었으나, 규제가 금소법으로 이관되면서 적용범위나 내용 면에서 추가·강화되는 사항이 있으므로 이에 주목할 필요가 있음
- 보험업법은 보험상품 중심으로 영업행위를 규제해왔으나, 금소법은 보험회사 취급 대출(보험약관대출 포함)에도 6대 영업행위 규제를 적용하고, 나아가 연계·제휴서비스에 대해서도 일부 규제를 적용함
 - 적합성원칙의 경우, 보험업법은 변액보험으로 적용대상이 한정되어 있었으나, 금소법은 그 밖에 보험료(공제료)의

2) 금융위원회·금융감독원 보도참고자료(2021. 3. 24), “금융소비자보호법 관련 10문 10답”, p. 8

3) 국회 정무위원회(2012), 『금융소비자 보호에 관한 법률안 검토보고서』, p. 15; 노태석(2013), 『금융소비자 보호에 관한 법률안상의 판매행위 규제에 관한 검토』, 『소비자문제연구』, 제44권, p. 120

4) 생명보험표준약관은 보험계약대출이라는 용어를 사용하나 통상 보험약관대출이라는 용어로 통용됨

5) 연합인포맥스(2020. 10. 27), “금융위, 약관대출도 금소법 적용대상”

6) 대한금융신문(2021. 3. 5), “보험계약대출은 금소법 적용서 배제”

일부를 금융투자상품의 취득·처분 또는 그 밖의 방법으로 운용할 수 있도록 하는 보험(공제) 및 대출에도 이를 적용하고, 권유가 없는 경우에도 적정성원칙을 적용함

- 설명의무 역시 보험상품 외에 대출과 연계·제휴서비스에도 적용되고, 불공정영업행위의 경우 기존의 대출 관련 부당행위 외에도 연계·제휴서비스의 부당 축소·변경 등으로 금지유형이 확대됨
- 부당권유행위도 대출 등으로 대상이 확대되고, 상품숙지의무(시행령 제16조제3항) 등 규제가 추가됨

〈표 1〉 6대 영업행위 규제 주요 내용

구분	개념 및 주요 내용
적합성 원칙 (법 §17)	• 일반금융소비자의 재산상황 등에 비추어 부적합한 상품의 계약 체결 권유 금지 • 보장성상품 중에는 <u>변액보험 및 보험료(공제료) 일부를 금융투자상품의 취득·처분 그 밖의 방법으로 운용할 수 있도록 하는 보험(공제)만이 적용 대상이며, 대출성상품에는 예외 없이(보험계약대출 포함) 적용(영 제11조 제1항)</u> • 판매업자 등이 파악하여야 할 정보의 세부내용(동조 제2항) 및 적합성 판단기준(동조 제3항, 감독규정 제10조) 열거
적정성 원칙 (법 §18)	• 일반금융소비자가 자발적으로 구매하려는 상품이 소비자의 재산상황 등에 비추어 적정하지 않을 경우 고지·확인 의무 부여 • <u>보장성상품 중 적용대상은 적합성원칙의 적용대상과 동일(변액보험 및 자산연계형 보험)하며, 대출성상품 중에는 주택법상 주택담보대출 및 증권, 지식재산권 등을 담보로 한 대출에 적용(영 제12조 제1항 제1호 및 제3호)</u> • 적정성 판단기준 및 판매업자 등이 파악하여야 할 정보의 세부내용은 적합성원칙과 동일 • 적정성 판단보고서 및 금융상품 설명서 제공을 의무화(동조 제4항)
설명 의무 (법 §19)	• 일반금융소비자가 반드시 알아야 할 금융상품(보험, 대출) 및 연계·제휴서비스의 주요 내용 설명 • 금융상품별 설명의무의 구체적 내용(영 제13조, 감독규정 제12조 및 별표3) 및 설명서에 포함할 내용(감독규정 제13조, 별표4) 상세 열거 • 기존과 동일한 내용의 계약갱신, 단체보험에서 단체 또는 대표자에게 설명서를 교부한 경우 등 설명서를 제공하지 아니할 수 있는 예외 경우(영 제14조 제4항, 감독규정 제13조 제2항) 열거
불공정 영업행위 금지 (법 §20)	• 우월적 지위 이용 소비자 권익 침해 행위(대출과 결부된 다른 상품 강요, 부당 담보·편익 요구, 3년 초과 대출 중도상환수수료 부과, 연계·제휴서비스 등의 부당 축소·변경 등) 금지 • 연계·제휴서비스 축소·변경 전 고지 방법(서면, 이메일, 전화, 문자 등 2개 이상 방법으로 6개월 전부터 매월 고지) 규정(감독규정 제14조 제2항) • 포괄근보증·근담보, 대환대출을 통한 중도상환수수료 부과 금지 등 불공정영업행위 유형 내지 세부기준 열거(영 제15조 제4항, 감독규정 제14조 제4항)
부당권유 금지 (법 §21)	• 계약 체결 권유 시 단정적 판단 또는 허위사실 제공 등 금지 • 모든 보험상품 및 대출 등에 적용 • 직무수행교육을 받지 않은 자의 계약 체결 권유 업무 종사, 적합성 판단 관련 정보 조작·권유 등 부당권유 행위 열거(영 제16조 제3항)
광고규제 (법 §22)	• 금융상품판매업자 등이 아닌 자의 금융상품 광고 금지 보험대리점 등 대리·중개업자의 금융상품 광고는 보험회사 승인 필요(보험회사는 광고허용 전 법령 위배 여부 확인?), 금융상품이 아닌 업무(사업분야 등) 광고는 허용 • 금융상품 광고 시 필수 포함사항(영 제18조, 감독규정 제17조 및 별표5) 및 금지사항 열거(영 제20조, 감독규정 제19조) • 금융상품에 관한 광고에 연계하여 정해진 금액을 초과하는 금품을 금융소비자에 제공하는 행위, 광고매체 또는 판매대리·중개업자의 상호를 부각시키는 등 금융소비자가 금융상품직접판매업자를 올바르게 인지하는 것을 방해하는 행위 금지(감독규정 제19조 제1항 제3호 및 제5호)

○ 한편, 시행령 및 감독규정 내용 중 입법예고안과 비교하여 달라진 부분 중 주목할 만한 부분은 다음과 같음

- 적합성·적정성 판단기준 내지 평가방법: 예컨대 보장성상품의 경우, 일반금융소비자로부터 파악한 정보들을 종합적으로 고려(단, 소비자 보호를 위해 필요한 경우 어느 하나만으로 부적합 평가 가능)하여 손실 감수능력이 적절한 수준인지 판단하고 평가결과를 평가근거와 함께 문서에 기록하도록 함
 - 보험회사들은 적합성·적정성 정보를 파악하기 위한 질문문항 및 세부 평가기준 등을 정비할 필요가 있음⁸⁾
 - 소비자가 제공한 정보의 사실여부 확인을 위해 증빙자료를 요구할 의무는 없음⁹⁾
- 설명의무: 아래 요건을 갖추는 경우 보험설계사 등이 일반금융소비자를 만나지 않고도 설명을 할 수 있도록 함
 - ① 표준상품설명대본에 따라 설명하고, ② 보험회사가 설명내용이 녹취된 전자파일을 통해 설명내용과 표준설명대본의 일치여부 확인 후 전자파일을 보관하여야 함
- 불공정영업행위 금지: 판매업자 등이 '자체점검, 민원, 감독·검사를 통해 법 위반 사실 등을 확인하고 이를 소비자에게 알리지 않은 행위'를 불공정영업행위로 규정(안 제15조 제6항 제6호)했던 내용은 삭제됨
- 부당권유행위 금지: '기존 계약 해지 및 그보다 불리한 상품 취득 권유 금지'(안 제16조 제3항)가 금지 유형에서 삭제되고, '내부통제기준에 따른 직무수행 교육을 받지 않은 자의 계약 체결 권유 업무 종사 금지'가 추가됨
- 광고 규제: 금융상품에 관한 광고에 연계하여 보험업법 시행령 제46조에서 정한 금액(초년도 보험료의 10% 내지 3만 원 중 적은 금액)을 초과하는 금품을 금융소비자¹⁰⁾에 제공하는 행위가 금지됨
 - 금융상품을 광고하면서 고객에게 금품을 제공하는 경우를 뜻하는지, 고객이 다른 잠재고객을 소개하는 지인소개 마케팅이나 고객이 상품경험을 홍보하는 입소문마케팅 등을 포함하는 것인지 구체적 사안에서 해석이 필요해 보임

○ 금소법령에서 특별히 추가·강화한 내용 외에 기존에 보험업법령에 있던 보험상품 관련 영업행위 규제의 세부 내용은 전반적으로 유사한 내용으로 반영되었으나, 설명의무 간주조항 등 그대로 반영되지 않은 부분이 있음

- 보험업감독규정은 보험계약 갱신, 내용이 표준화된 계약, 특정인이 보험계약을 일괄 체결하는 경우 등 설명 필요성이 낮거나 설명 편의상 필요한 경우 실제 설명 없이도 설명의무를 이행한 것으로 간주하는 규정을 두고 있음¹¹⁾
 - 반면 금소법 하위법령은 이러한 규정을 두고 있지 않으며,¹²⁾ 보험업법령상 설명의무 이행이 간주되는 경우에 '설명서 교부의무'만을 면제하고 있어 설명의무 자체는 이행할 필요가 있는지 의문이 있을 수 있음

7) 법 시행 전 만들어진 광고물도 금소법 적용을 받으나, 금융상품판매대리업자가 금융상품 광고 시 금융상품직접판매업자로부터 확인받아야 할 의무는 제도 시행 초기인 점, 소급 적용으로 인한 시장 혼란 등을 감안해 예외를 인정함(금융위원회·금융감독원(2021), 「금융소비자보호법 FAQ 답변(2차)」, p. 6)

8) 예컨대, '금융상품에 대한 이해도'에 대한 판단은 해당 금융상품에 대한 설명을 이해하는 데 필요한 기초지식이 있는지를 객관적인 문항을 통해 확인하여야 하고, 소비자의 주관적 의사에 의존하는 문항은 지양하여야 함(금융위원회·금융감독원(2021), 「금융소비자보호법 FAQ 답변(2차)」, p. 5)

9) 금융위원회·금융감독원 보도참고자료(2021. 3. 24), "금융소비자보호법 관련 10문 10답", p. 6

10) 계약 체결의 권유 등에 관한 금융상품판매업자의 거래상대방을 뜻함(금소법 제2조 제8호)

11) 보험업감독규정 제4-35조의2 제4항 내지 제6항을 참조바람

12) 이는 금소법 제19조가 설명의무 이행간주 규정을 둘 수 있도록 하위법령에 구체적으로 위임하고 있지 않기 때문으로 보임. 참고로 구 보험업법 95조의2도 명시적 위임규정은 두고 있지 않았으며, 감독규정상 이행간주 규정은 '필요한 세부 사항'을 금융위원회가 고시할 수 있도록 한 보험업법시행령 제42조의2 제5항에 근거한 것으로 이해됨(한기정(2019), 『보험업법』, p. 535, 박영사)

- 금융당국은 설명의무는 신규 계약 권유 시 또는 고객 요청 시 실시하는 것으로 실손의료보험 갱신, 대출기한 연장 등 신규 계약이 아닌 경우에는 설명의무가 적용되지 않는다는 입장을 밝힘¹³⁾
 - 이로써 보험계약 갱신의 경우는 명확해졌으나, 그 밖에 계약내용이 표준화된 경우나 특정인이 일괄 체결하는 경우도 동일하게 볼 수 있는지 법령해석이나 입법적으로 명확히 할 필요가 있음
- 보험업법 제95조의2 제1항 및 제2항의 '계약 체결 권유 시 설명의무' 조항은 규제가 금소법으로 이동하면서 삭제되었으나, 제3항의 '보험계약 체결 시부터 보험금 지급 시까지의 주요 과정 설명의무'는 보험업법에 존속함
 - 보험계약과 관련된 설명의무 내지 설명서 등 교부의무를 두 법령이 규정함에 따라, 양 법령 모두의 준수에 차질이 없도록 내용을 면밀히 검토하여 판매 내지 업무절차에 반영할 필요가 있음



4. 위법계약해지권

- 금소법 시행으로 신규 도입되는 위법계약해지권은 국내외에서 유사 입법례를 찾아보기 힘든 제도이면서 행사요건과 범위 등 주요 내용이 시행령에 위임되어 있어 그간 하위법령의 내용에 관해 많은 논의가 있었음
- 특히 법률은 행사기간을 5년 이내에서 시행령으로 정하도록 하고 있어, 금융상품 거래의 조속한 안정을 위해 하위법령으로 행사기간을 합리적으로 단축할 필요성 및 계약해지 시 금원반환범위를 명확히 해야 할 필요성 등이 제기되었음

〈표 2〉 금소법 제47조 위법계약해지권의 주요 내용

구분	개념 및 주요 내용
적용대상	• 계속적 거래가 이루어지고, 금융소비자가 해지 시 재산상 불이익이 발생하는 금융상품(P2P 금융업자와 체결하는 계약, 원화 표시 CD, 표지어음 제외)(감독규정 제31조 제1항)
행사기간	• 금융소비자가 계약 체결에 대한 위반사항을 안 날부터 1년 이내(해당 기간은 계약 체결일로부터 5년 이내의 범위에 있어야 함)(영 제38조 제2항)
계약해지서면	• 금융상품의 명칭 및 법 위반사실을 작성한 해지요구서 및 위반사항을 증명하는 서류를 첨부하여 제출(영 제38조 제3항, 감독규정 제31조 제2항)
정당한 사유	• 위반사실에 대한 근거 미제시 또는 거짓 제시, 계약 체결 이후의 사정변경에 따른 법 위반 주장, 금융소비자의 동의를 받아 위반사항을 시정한 경우, 계약의 해지 요구 후 10일 이내에 금융상품판매업자 등이 법 위반사실이 없음을 확인하는 객관적·합리적인 근거자료를 제시하는 경우(소비자의 연락처·소재지를 확인할 수 없는 등 연락이 곤란한 경우는 해당 사유 해소 후 지체 없이, 소비자의 동의를 받은 경우는 연장된 기한까지 제시), 금융소비자가 계약 체결 전 법 위반사실을 알았다고 볼 명백한 사유가 있는 경우(영 제38조 제4항, 감독규정 제31조 제4항)
계약해지 비용 (수수료, 위약금 등)	• 하위법령에 규정 없음

13) 금융위원회·금융감독원 보도참고자료(2021. 3. 29), “금융소비자보호법 시행 후 원활한 금융상품거래를 위해 판매자·소비자가 알아야 할 중요사항을 알려드립니다.”, p. 4

- 입법예고안은 시행령에서 계약해지 비용을 ‘계약의 해지와 관련하여 금융상품직접판매업자 등에 직접적·간접적으로 발생하는 일체의 비용’으로 규정하였으나, 현재 금소법 시행령은 아무런 규정을 두고 있지 않음
- 최근 금융당국은 계약 체결 후 해지시점까지 계약에 따른 서비스 제공과정에서 발생한 비용 등은 원칙적으로 소비자에게 반환할 금전의 범위에 포함되지 않는다고 하며 각 금융상품별로 환급할 금액에 관한 지침을 제시함
 - 소비자에게 환급해야 할 보험료의 범위는 납입보험료 중 **해지시점 전까지 위험보장, 계약의 체결·유지관리 등에 대한 비용(위험보험료+부가보험료, 전 계약기간에 걸쳐 안분)**을 제외한 나머지 금액임
 - 대출에 관해서는 중도상환수수료나 한도약정수수료를 부과할 수 없고, 기지급한 이자는 환급하지 않아도 됨
- 보험회사는 원활한 민원처리를 위해 보험상품별 반환금액 계산 등 소비자의 위법계약 해지 요구에 대비한 절차를 마련할 필요가 있음



5. 결어

- 앞서 살펴본 내용 외에도 금소법의 시행으로 많은 변화가 발생함
 - 법인인 금융상품판매업자 등¹⁴⁾에 내부통제기준 및 금융소비자보호기준 마련 의무가 부여되고, 청약철회권, 자료열람요구권 등 새로운 제도가 도입되며, 2,000만 원 이하 분쟁 건에 대해서는 분쟁조정 중 소제기가 금지됨
 - 금융상품자문업 제도가 도입되는 등 금융 규제 영역이 확장되면서 기존에 금융 규제 사각지대에 위치하던 금융 관련 서비스도 향후 규제 내로 포섭되는 등 시장 경쟁에도 변화가 예상됨
- 금소법 시행 초기 세부 규정을 각 권역별로, 금융상품별로 적용·반영함에 있어 해석상 혼란이나 미비점이 발견될 수 있음
 - 금융당국은 금소법의 원활한 시행과 정착을 위해 ① 내부통제기준, 핵심설명서 마련 등 준비기간이 필요한 규정들에 대해 최장 6개월까지 적용을 유예하고 ② 신규 도입·강화되는 제도는 향후 6개월간 지도 중심으로 감독하며,¹⁵⁾ ③ 현장상황을 점검하고 애로사항을 파악하여 법령해석 등으로 지침을 마련한다는 방침임¹⁶⁾
 - 보험업계에서도 규제 변화로 인한 불확실성을 조속히 제거하고 금소법의 합리적 시행방안을 수립하기 위해 새로 시행된 법령의 내용을 면밀히 검토하고, 내부절차 및 규정에 반영하며, 영업행위 및 민원처리와 관련하여 향후 영향을 미칠 수 있는 사항에 관하여는 적극적으로 의견을 개진할 필요가 있음

14) 상시근로자 5명 미만인 금융상품직접판매업자 및 자문업자, 전속이거나 소속 개인 금융상품판매대리·중개업자가 5명 미만인 법인 금융상품판매대리·중개업자 등은 제외함

15) 고의·중대한 법령위반 또는 시정요구 불이행 외에는 비조치함

16) 내부통제기준(금소법 제15조 제2항)·금융소비자보호기준(제32조 제3항) 마련 의무 관련 규정, 금융상품판매업 등 업무 관련 자료의 기록 및 유지·관리·열람 관련 의무(제28조), 핵심설명서 마련(감독규정 제13조 제1항 제5호) 등이 있음(금융위원회 보도자료(2021. 3. 17), “금융소비자의 권익을 넓히고 보호의 실효성을 높이기 위한 제도가 안착되도록 시장과 함께 뛰겠습니다.”, p. 2)