
금융소비자 보호에 관한 법률 설명 자료

2021. 3월



금 용 감 독 원

I . 제정 배경	1
II . 적용 대상	6
1. 금융상품	6
2. 금융상품판매업자 및 금융상품자문업자	7
3. 금융소비자	8
III . 진입 규제	12
1. 개요	12
2. 금융상품자문업자	12
3. 금융상품판매대리중개업자	16
IV . 영업 규제	19
1. 내부통제기준	19
2. 6대 판매규제	21
3. 금융상품판매대리중개업자 및 자문업자의 영업규제	40
V . 금융소비자의 사전적 권익 보호	46
1. 금융교육	46
2. 금융상품 비교공시	48
3. 금융소비자 보호실태평가 및 보호기준	49
VI . 금융소비자의 사후적 권익 구제	51
1. 분쟁조정	51
2. 손해배상	57
3. 청약철회	59
4. 위법계약 해지	63
VII . 감독, 행정제재 및 형사처벌	65
1. 판매제한명령	65
2. 금융상품판매업자등 및 임직원 제재	67
3. 과징금	71
4. 과태료	73
5. 형사처벌	76

※ [별 첨] 금융소비자보호법 FAQ(1차·2차)

I. 제정 배경

1. 그간 경과

- '11.7월 법안(박선숙 의원안)이 최초 발의된지 약 8년 만에 국회 통과
 - 18대, 19대 국회 법안 폐기 및 20대 국회, 정부안 제출('17.7월)
 - '19년 DLF 사태 등으로 금융소비자보호 강화에 대한 사회적 공감대 형성 → 여야간 합의로 국회 통과('20.3.15.) → 법률 공포('20.3.25.)

2. 금소법 개관

- “동일기능-동일규제” 원칙을 구현하기 위해 개별 금융업법상 판매규제, 소비자 권리, 제재조치를 통합하여 금소법을 제정

< 금융소비자보호법 시행 후 주요 변화 >

제 도	시행 전	시행 후
사전 규제	6大 판매규제*	일부 금융업법
	* 적합성·적정성 원칙 및 설명의무 준수, 불공정영업행위·부당권유행위 및 허위·과장광고 금지	원칙적으로 모든 금융상품
사후 제재	소비자보호 내부통제기준	법령상 규율 없음
	금전적 제재	과태료 최대 5천만원
신설된 소비자 권리	형벌	3년 이하 징역, 1억원 이하 벌금
	청약철회권 (일정기간 내 자유롭게 철회)	투자자문업, 보험
	위법계약해지권 (위법 소명 시, 해지로 인한 금전부담없이 해지 가능)	없음
사후 구제	자료열람요구권	소송, 분쟁조정 시 자료 열람 요구 가능
	소액분쟁 시 금융회사의 분쟁조정 이탈 금지	허용
	분쟁조정 중 소 제기 시 법원의 소송중지 가능	
	손해배상 입증책임 전환	설명의무 위반 시 고의·과실 존부 입증에 적용
	판매제한명령권	재산상 현저한 피해 우려가 명백한 경우 발동

〈 금소법 구성 (총 8장, 69조) 〉

구분	주요 내용
1장 총칙 (§1 ~§6)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 금융상품, 금융상품판매업자·자문업자, 금융소비자의 정의 ■ 금융소비자보호법의 적용범위 및 다른 법률과의 관계
2장 권리와 책무 (§7 ~§10)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 금융소비자의 권리와 책무 ■ 국가, 금융상품판매업자·자문업자의 책무
3장 등록 (§11 ~§12)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 금소법상 未등록자에 의한 금융상품판매·자문 영업 금지 ■ 금융상품판매업자·자문업자의 등록요건 (독립자문업자, 신탁 공제상품모집인, 대출모집인(리스·할부금융 중개인)의 등록요건)
4장 영업 규제 (§13 ~§28)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 금융상품판매업·자문업 관련 내부통제기준 마련 ■ 금융상품 유형별 영업규제 (적합성·적정성원칙, 설명의무, 불공정영업·부당권유금지, 광고규제, 계약서류 제공) ■ 금융상품판매대리중개업자·자문업자별 영업규제 (금융상품판매대리중개업자·자문업자의 금지행위, 고지의무 등)
5장 금융소비자보호 (§29 ~§47)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 금융교육, 금융상품 비교공시, 소비자보호실태평가, 소비자보호기준 ■ 금융분쟁 조정제도 (분쟁조정위원회 구성, 분쟁조정 절차, 조정 효력·시효중단, 소송 중지, 조정이탈 금지) ■ 손해배상책임, 청약 철회, 위법계약 해지
6장 감독 및 처분 (§48 ~§64)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 금융상품자문업자의 업무보고서 제출, 금융상품판매업자등의 변경보고 ■ 금융상품 판매제한명령 ■ 금융상품판매업자·자문업자에 대한 검사 및 제재 ■ 징벌적 과징금 부과기준 및 절차
7장 보칙 (§65 ~§66)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 금융감독원장 및 협회에 대한 업무위탁 ■ 금융감독원장에 대한 지도·감독
8장 벌칙 (§67 ~§69)	<ul style="list-style-type: none"> ■ 형사처벌(5년 이하 징역 또는 2억원 이하 벌금), 양벌규정 ■ 과태료(1억원 이하 과태료, 3천만원 이하 과태료, 1천만원 이하 과태료)

1. 국내 대규모 불완전판매 사례

(1) 우리 파워인컴 펀드(‘05년)

- (배경) ‘05.11~12월 6년 만기로 이자는 매분기 확정이자를 지급하되 만기상환금이 해외주식에 연동되어 변하는 장외파생상품 펀드를 약 1,500억원 판매
 - “대한민국 국가 신용등급(A3) 해당상품으로 국고채 금리 + 1.2% 수익추구” 등으로 과대광고 및 불완전판매
- (분쟁조정) ‘08.11월 금감원(분조위), 은행에 대해 손해금액의 50% 배상 결정
- (법원판결) ‘14년 대법원, 피해 고객에 대해 손해배상비율 20%~40% 인정

(2) 키코(KIKO)(‘08년)

- (배경) ‘07년 ~ ‘08년 중 수출대금의 환율 변동 위험을 대비하고자 하는 다수의 중소기업들에게 통화옵션상품(일명 “키코”*(knock-In Knock-Out))을 판매
 - * ① 환율이 정한 수준 밑으로 하락(knock-out): 풋옵션 소멸(기업은 달러 매도 권리 상실)
 - ② 환율이 정한 수준 위로 상승(knock-in): 콜옵션 발생(기업은 달러 매도 의무 발생)
- ‘08년초 금융위기로 환율이 급등함으로써 키코 거래 중소기업의 막대한 손실이 발생
- (분쟁조정) ‘19.12월 금감원(분조위), 4개 기업별 손해금액의 15% ~ 41%(평균 23%) 배상 결정
- (법원판결) ‘13.9월 대법원*, 23개 기업에 대해 손해배상비율 5%~50%(평균 26.4%), 총 105억원 인정
 - * 불공정·사기성 부분은 기업 패소, 불완전판매 부분은 기업의 일부 승소

(3) 저축은행 후순위채(‘09년)

- (배경) ‘09년 부산저축은행 등은 투자자에게 후순위채의 위험성을 거의 설명하지 않고 고금리만을 강조하면서 후순위채를 판매
- (분쟁조정) ‘11.10월 금감원(분조위), 투자자별 손해금액의 20%~55%(평균 42%) 배상 결정(약 166억원)
- (법원판결) ‘13년 이후 법원, 피해 투자자에 대해 일부 승소판결 다수

(4) 동양 CP·회사채(‘13년)

- (배경) ‘13년 동양증권은 동양그룹 계열사 발행의 CP·회사채 등 판매 시 부적합한 투자자에게 이를 판매하거나 충분한 설명을 하지 않음
- (분쟁조정) ‘14.7월 금감원(분조위), 투자자별 손해금액의 15%~50% 배상 결정 (약 625억원)
- (법원판결) ‘18년 대법원, 피해 투자자에 대해 손해배상비율 60% 인정

(5) 해외금리연계 DLF(`19년)

- (배경) 은행이 초고위험상품인 해외금리연계 DLF* 판매 시 부적합한 투자자에게 이를 판매하거나 '손실확률 0%', '안전한 상품' 등을 강조할 뿐 '원금전액 손실 가능성' 등 투자위험을 제대로 설명하지 않음
 - * ①獨 국채 등 해외금리연계 파생결합증권(DLS)을 편입한 “사모펀드”로서, ②“은행”에서 주로 1억원 이상 투자 가능한 “개인투자자”를 대상으로 판매
- (분쟁조정) `19.12월 금감원(분조위), 투자자별 손해금액의 40%~80% 배상 결정

(6) 라임펀드(`19년)

- (배경) `18.11월 이후 판매된 라임 무역금융펀드와 관련하여 펀드판매 시점에 투자 원금의 상당부분(최대 98%)에 달하는 손실이 발생한 상황에서 핵심정보가 허위·부실 기재된 운용사 작성의 투자제안서를 투자자에게 그대로 제공하거나 설명(①사례)
 - 라임 펀드와 관련하여 부적합한 투자자에게 이를 판매하거나 원금전액 손실 위험성을 설명하지 않고 초고위험상품을 안전한 펀드라고 설명(②사례)
- (분쟁조정) `20.6월 금감원(분조위), ①사례에 대해 착오에 의한 계약취소를 이유로 판매사의 투자원금 전액 반환 배상 결정
 - `20.12월 금감원(분조위), ②사례에 대해 투자자별 손해금액의 60%~70% 배상 결정

2. 해외 대규모 불안전판매 사례

(1) 英 이자율 헤지 상품

- (배경) 2000년대 초중반 영국 은행들은 금리 상승을 전망하고 여신기업 등을 대상으로 이자율헤지상품*(IRHP) 적극 판매(총 30,784건)
 - * (예) 이자율헤지상품중 이자율스왑은 여신 중소기업의 변동금리대출을 고정금리대출로 전환시켜 이자율 상승(이자부담 증가) 위험을 헤지
- `08년 글로벌 금융위기 이후 양적완화로 인하여 시장금리가 급락함에 따라 동 상품에 가입한 기업에 대규모 손실 발생
- (소송결과) 손실 입은 여신기업중 일부는 영국 법원에 이자율헤지상품 불안전 판매로 인한 피해를 배상해달라는 소송을 제기
 - 법원은 영국 계약법 원칙상 계약의 형식과 안정성을 중시하여 계약서에 자필서명한 경우 계약자 책임 원칙을 인정(☞ `11년~`15년중 제기된 9건 소송 모두 기업 패소)
 - 실질적인 불안전판매 행위가 있었음에도 사법적절차를 통해서는 구제할 방법이 없게됨(☞ 사회적으로 큰 이슈가 됨)
- (감독당국 대응) 영국 영업행위감독청(FCA)은 사법적 절차와 별개로 피해 여신 기업의 구제를 위하여
 - 판매은행들과 협의하여 자율적 피해배상을 위한 가이드라인을 마련하고 판매 은행들은 2001년 이후 판매건을 전수조사*하고,
 - 상품의 복잡성, 부실 설명 여부 등을 기준으로 사례별로 불안전판매 여부를 심사하고 불안전판매가 인정된 계약 13,936건**을 자율적으로 배상(`13년~`16년, 판매건수 대비 45.3%)

- * 일정기준 충족하는 영세기업만 대상, 전액배상(8,281건), 일부배상(5,655건), 총 21억 97백만 파운드(원화 약 3.3조원) 배상
- ** '13년 전수조사시 2001년 판매건부터 조사함에 따라 제소기간법 상 불법행위 제소기간 (limitation period, 6년)이 경과된 건도 포함하여 조사·배상

[2] 英 지급보증보험

- (배경) 영국에서 2005년부터 2010년까지 부가보험상품의 하나인 지급보증보험* (PPI)에 대한 불완전판매 민원이 급증
 - * PPI(Payment Protection Insurance) : 은행이나 신용공급자들이 일반 대출이나 신용카드 이용 등에 부가하여 판매하는 보험으로, 대출차주가 예상치 못한 사고 및 질병으로 사망·실직하여 대출을 상환하지 못하게 될 경우 보험사가 채무를 대납해주는 보험계약
 - '09년 하반기 3,500여개 금융회사에 접수된 PPI 민원은 전체 민원의 7%(17만4천건)를 차지했으나, 감독강화로 '10년 하반기에는 24%(43만4천건)를 차지
 - 이후에도 계속 급증하여 '12년 하반기에는 63%(217만1천건)에 달하고 민원 중 약 70%가 회사에 책임이 있는 것으로 확인
 - * (예) 65세까지 보상해주는 상품을 68세 고객에게 판매하거나 실직위험이 없는 자영업자에게 실직시 보상되는 더 높은 보험료의 상품 판매
- (감독당국 대응) FSA는 '10.12월 소비자보호 강화방안을 실시하는 한편, '11.1월 판매회사에 불완전판매로 판명될 경우 수수료(보험료)는 물론 이자까지 환급토록 명령
 - '13년 FSA는 PPI 판매의 주요 원인을 판매직원에 대한 부적절한 인센티브 제공으로 판단하여 성과보상체계 관련 문제점을 분석하여 가이드라인을 제시
 - '15년 FCA는 부가상품 판매체계가 소비자 행동에 미치는 영향을 분석하여 제도 개선안을 제시

[3] 日 외환 파생 상품

- (배경) 日은행들은 엔화약세가 예상되던 2004년 ~ 2007년중 수입기업 등을 대상으로 외환파생상품*을 적극판매
 - * (예) 쿠폰스왑은 기업의 콜옵션(녹아웃) 매수와 풋옵션매도를 1:3비율로 결합하여 엔화가치 하락 위험을 헤지하나 엔화가치 상승시 손실 발생(키코와 반대 손익구조)
 - '08년 글로벌 금융위기 이후 안전통화로 인식되는 엔화가치가 상승하여 동 상품에 가입한 기업에 대규모 손실* 발생
 - * 日신용조사 회사 데이코쿠 데이터뱅크에 따르면 '08년~'09년중 엔화가치 상승으로 도산한 기업의 1/3이 외환파생상품 손실 때문인 것으로 알려짐
- (감독당국 대응) 피해발생 즉시 일본 금융청(FSA)과 의회가 실태조사를 실시하여 대응방안을 마련하고
 - 금융분쟁을 담당하는 전국은행협회 산하 알선위원회(ADR)가 판매은행과 피해기업간 조정 추진
 - 알선위원회는 주로 적합성원칙*으로 불완전판매 여부를 심사하여 화해안을 권고하고 판매은행은 약 2천건의 화해 권고를 대부분 수용하여 배상 ('11년~'17년중 1,526건, 화해성립비율 76.6%)
 - * 환리스크헤지 필요성, 헤지 필요금액의 적정성, 환차손을 발생시 기업이 이를 감당할 만한 재무능력 보유하였는지 여부

II. 적용 대상

1 금융상품

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. "금융상품"이란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 것을 말한다.

가. 「은행법」에 따른 예금 및 대출

나. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 금융투자상품

다. 「보험업법」에 따른 보험상품

라. 「상호저축은행법」에 따른 예금 및 대출

마. 「여신전문금융업법」에 따른 신용카드, 시설대여, 연불판매, 할부금융

바. 그 밖에 가목부터 마목까지의 상품과 유사한 것으로서 대통령령으로 정하는 것

제3조(금융상품의 유형) 금융상품은 다음 각 호와 같이 구분한다. 다만, 개별 금융상품이 다음 각 호의 상품유형 중 둘 이상에 해당하는 속성이 있는 경우에는 해당 상품유형에 각각 속하는 것으로 본다.

1. 예금성 상품: 제2조제1호가목·라목에 따른 예금 및 이와 유사한 것으로서 대통령령으로 정하는 금융상품

2. 대출성 상품: 제2조제1호가목·라목에 따른 대출, 같은 호 마목에 따른 신용카드·시설대여·연불판매·할부금융 및 이와 유사한 것으로서 대통령령으로 정하는 금융상품

3. 투자성 상품: 제2조제1호나목에 따른 금융투자상품 및 이와 유사한 것으로서 대통령령으로 정하는 금융상품

4. 보장성 상품: 제2조제1호다목에 따른 보험상품 및 이와 유사한 것으로서 대통령령으로 정하는 금융상품

1. 의의

□ 금융상품의 범위에 따라 규제대상(금융상품^①·직접판매업자^②·판매대리중개업자^③·자문업자)과 보호대상(금융소비자)이 결정

○ 금소법에서는 금융상품의 본질적 속성을 직접 정의하지 않고 개별 금융업법상 금융상품을 인용하여 간접적으로 정의

2. 유형

□ 금융상품은 4개 유형(①예금성, ②대출성, ③보장성, ④투자성)으로 구분

○ 2개 이상 유형에 해당하는 금융상품은 각각의 유형에 속하는 것으로 간주

구분	개념	대상(예시)
예금성	은행법·저축은행법상 예금 및 이와 유사한 것	은행(저축은행, 신협)의 예·적금 등
투자성	자본시장법상 금융투자상품 및 이와 유사한 것	주식·펀드·파생상품· 신탁·투자일임·P2P투자 등
보장성	보험업법상 보험상품 및 이와 유사한 것	생명보험·손해보험· 신협 공제 등
대출성	은행법·저축은행법상 대출, 여신법상 신용카드·시설대여·연불판매·할부금융 및 이와 유사한 것	은행(저축은행, 신협)의 대출·신용카드·리스· P2P대출·대부상품 등

■ : 시행령에서 추가되는 금융상품

※ 【 신협 外 상호금융 (농·수협·산림조합, 새마을금고)에 대한 금소법 적용 여부 】

◇ 신협 外 상호금융 취급의 금융상품은 금소법상 금융상품에 포함되지 않음
(금소법 제정 당시 상호금융기관에 대한 관계 부처간 감독·조치 권한체계가 未정비*)

* 현재 금융위는 신협 外 상호금융의 신용사업 건전성에 대한 감독권은 있으나, 기관제재 권한이 없음(새마을금고의 경우, 감독 업무를 중앙회장이 수행)

⇒ '21년 상반기 중 신협 外 상호금융에 대한 금소법 적용 추진방안을 마련할 예정

2 | 금융상품판매업자 및 금융상품자문업자

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

2. "금융상품판매업"이란 이익을 얻을 목적으로 계속적 또는 반복적인 방법으로 하는 행위로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 업(業)을 말한다. 다만 해당 행위의 성격 및 금융소비자 보호의 필요성을 고려하여 금융상품판매업에서 제외할 필요가 있는 것으로서 대통령령으로 정하는 것은 제외한다.
 - 가. 금융상품직접판매업 자신이 직접 계약의 상대방으로서 금융상품에 관한 계약의 체결을 영업으로 하는 것 또는 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제6조제3항에 따른 투자중개업
 - 나. 금융상품판매대리·중개업: 금융상품에 관한 계약의 체결을 대리하거나 중개하는 것을 영업으로 하는 것
3. "금융상품판매업자"란 금융상품판매업을 영위하는 자로서 대통령령으로 정하는 금융 관계 법률(이하 "금융관계법률"이라 한다)에서 금융상품판매업에 해당하는 업무에 대하여 인허가 또는 등록을 하도록 규정한 경우에 해당 법률에 따른 인허가를 받거나 등록을 한 자(금융관계법률에서 금융상품판매업에 해당하는 업무에 대하여 해당 법률에 따른 인허가를 받거나 등록을 하지 아니하여도 그 업무를 영위할 수 있도록 규정한 경우에는 그 업무를 영위하는 자를 포함한다) 및 제12조제1항에 따라 금융상품판매업의 등록을 한 자를 말하며, 다음 각 목에 따라 구분한다.
 - 가. 금융상품직접판매업자: 금융상품판매업자 중 금융상품직접판매업을 영위하는 자
 - 나. 금융상품판매대리·중개업자: 금융상품판매업자 중 금융상품판매대리·중개업을 영위하는 자
4. "금융상품자문업"이란 이익을 얻을 목적으로 계속적 또는 반복적인 방법으로 금융상품의 가치 또는 취득과 처분결정에 관한 자문(이하 "금융상품자문"이라 한다)에 응하는 것을 말한다. 다만, 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 것은 제외한다.
 - 가. 불특정 다수인을 대상으로 발행되거나 송신되고, 불특정 다수인이 수시로 구입하거나 수신할 수 있는 간행물·출판물·통신물 또는 방송 등을 통하여 조언을 하는 것
 - 나. 그 밖에 변호사, 변리사, 세무사가 해당 법률에 따라 자문업무를 수행하는 경우 등 해당 행위의 성격 및 금융소비자 보호의 필요성을 고려하여 금융상품자문업에서 제외할 필요가 있는 것으로서 대통령령으로 정하는 것
5. "금융상품자문업자"란 금융상품자문업을 영위하는 자로서 금융관계법률에서 금융상품자문업에 해당하는 업무에 대하여 인허가 또는 등록을 하도록 규정한 경우에 해당 법률에 따른 인허가를 받거나 등록을 한 자 및 제12조제1항에 따라 금융상품자문업의 등록을 한 자를 말한다.

1. 의의

- 개별 금융법상 금융상품 판매채널을 행위주체의 지위 및 행위유형에 따라 체계적으로 분류
- 아울러 금융상품 판매채널별로 금융소비자 보호요구 수준이 차이가 있다는 점을 감안, 판매채널별로 규제 수준이 달라짐

2. 유형

□ 금융상품 판매채널은 ①직접판매업자·②판매대리중개업자·③자문업자로 구분

구분	개념	대상(예시)
직접 판매업자	자신이 직접 계약의 상대방으로서 금융상품에 관한 계약의 체결을 영업으로 하는 자 (자본시장법상 투자중개업자 포함)	은행·저축은행·여전사·증권사· 신협·신협중앙회 공제사업 부문·P2P업자·대부업자·증권금융회사 등
판매대리·중개업자	금융상품 계약 체결을 대리·중개하는 것을 영업으로 하는 자	투자권유대행인·보험설계사/대리점/중개사·대출모집인· 대부중개업자 등
자문업자	금융상품의 가치 또는 취득·처분결정에 관한 자문에 응하는 것을 영업으로 하는 자	투자자문업자(자본시장법)·독립자문업자(금소법)

■ : 시행령에서 열거되는 금융상품 판매채널

3 금융소비자

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

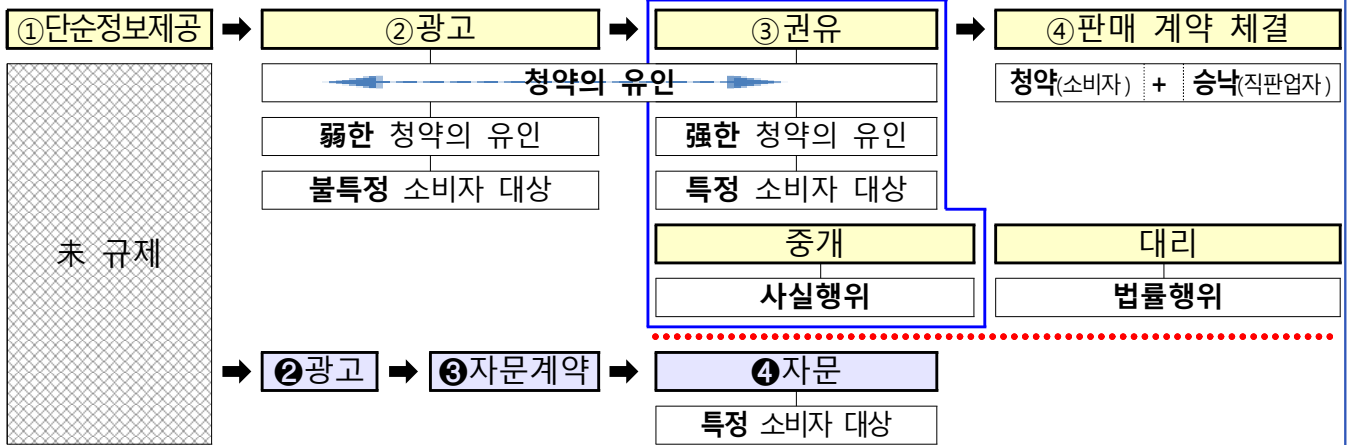
8. "금융소비자"란 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유를 하거나 청약에 받는 것(이하 "금융상품계약체결등"이라 한다)에 관한 금융상품판매업자의 거래상대방 또는 금융상품자문업자의 자문업무의 상대방인 전문금융소비자 또는 일반금융소비를 말한다.
9. "전문금융소비자"란 금융상품에 관한 전문성 또는 소유자산규모 등에 비추어 금융상품 계약에 따른 위험감수능력이 있는 금융소비자로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 자를 말한다. 다만, 전문금융소비자 중 대통령령으로 정하는 자가 일반금융소비자와 같은 대우를 받겠다는 의사를 금융상품판매업자 또는 금융상품자문업자(이하 "금융상품판매업자등"이라 한다)에게 서면으로 통지하는 경우 금융상품판매업자등은 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 이에 동의하여야 하며, 금융상품판매업자등이 동의한 경우에는 해당 금융소비자는 일반금융소비자로 본다.
 - 가. 국가
 - 나. 「한국은행법」에 따른 한국은행
 - 다. 대통령령으로 정하는 금융회사
 - 라. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제9조제15항제3호에 따른 주권상장법인(투자성 상품 중 대통령령으로 정하는 금융상품계약체결등을 할 때에는 전문금융소비자와 같은 대우를 받겠다는 의사를 금융상품판매업자등에게 서면으로 통지하는 경우만 해당한다)
 - 마. 그 밖에 금융상품의 유형별로 대통령령으로 정하는 자
10. "일반금융소비자"란 전문금융소비자가 아닌 금융소비를 말한다.

□ 금융소비자는 ①금융상품 계약의 체결·체결의 권유·청약을 받는 것에 관한 금융상품판매업자의 거래상대방, ②금융상품자문업자의 자문업무 상대방을 말함

○ 금융소비자의 특성에 따라 보호의 정도를 달리하기 위해 ①전문금융소비자·②일반금융소비자로 구분

구분	개념	대상(예시)	판매규제 보호범위
전문 금융소비자	금융상품에 관한 전문성, 소유자산규모 등에 비추어 금융상품 계약에 따른 위험감수능력이 있는 금융소비자	국가·한국은행·금융회사·주권상장법인 등	6대 판매규제 중 불공정 영업·부당권유금지, 광고규제의 보호대상
일반 금융소비자	전문금융소비자가 아닌 금융소비자	대부분의 금융 소비자	6대 판매규제 전부의 보호 대상

금융상품 판매 단계별 절차



❖ **광고** : 불특정 소비자에게 사업자 또는 상품내용 등을 널리 알리거나 제시(표시광고법 §2)

- ▶ 인터넷 홈페이지의 FAQ에 신용조회관련 설명 게시는 광고 해당(대법원 2009두843)
- ▶ 사이버몰 입점업체 광고에 대한 운영자의 광고주체로서 행정책임 여부는, ①양자間 거래약정 내용, ②사이버몰 이용약관 내용, ③양자間 역할·관여 정도, ④광고 내용, ⑤소비자 오인가능성 등을 종합하여 구체적·개별적으로 판단(대법원 2003두8296)

❖ **권유** : 특정 소비자에게 금융상품 판매 계약을 목적으로 금융상품에 대한 정보를 제공하고 해당 소비자에게 계약 체결을 촉구

- ▶ 투자권유의 해당 여부는 설명의 정도, 투자판단에 미치는 영향, 실무처리 관여도, 이익발생 여부 등을 제반사정을 종합하여 판단(대법원 2014도14924)
- ▶ 보험계약의 권유행위는 보험계약 체결을 목적으로 고객에게 보험상품에 대한 정보를 제공하거나 보험가입을 촉구하는 행위(서울행정법원 2013구합62367)

❖ **중개** : 직접판매업자를 위해 직판업자와 소비자 간에 계약이 체결될 수 있도록 힘쓰는 일체의 사실행위

- ▶ 보험계약 체결 중개는 보험자와 계약자 간에 보험계약이 성립될 수 있도록 힘쓰는 일체의 사실행위(서울행정법원 2013구합62367)

❖ **대리** : 직접판매업자를 위해 소비자로부터 청약의사를 수령하거나 소비자에게 승낙 의사를 표시하는 것

- ▶ 보험계약 체결 대리는 보험자와 위탁계약을 체결한 보험대리점이 계약자로부터 청약 의사표시를 수령하고 보험자를 위하여 승낙의 의사표시를 하면 그 법률효과가 직접 보험자에게 귀속되는 것(서울행정법원 2013구합62367)

❖ **자문** : 특정 소비자를 대상으로 금융상품의 가치 또는 취득·처분 결정에 대한 자문에 응하는 것(금소법 §2iv)

- ▶ 불특정 다수인을 상대로 한 경우가 아니라, 문의자와 상담자 사이에 1:1 상담 혹은 자문이 행해지는 것은 투자자문업에 해당(대법원 2006도119)
- ▶ 자문업 제외 : ① 불특정다수 대상 간행물·출판물·통신물·방송 등을 통한 조언
② 변호사·변리사·세무사·공인회계사 등 해당 법률에 따른 자문
③ 무상으로 금융상품판매업에 부수하여 금융상품의 가치 등에 자문

참고 3

금융상품 유형별 전문금융소비자

투자성 상품	보장성 상품	대출성 상품	예금성 상품
국가 / 한국은행 / 금융회사 / 주권상장법인			
지방자치단체			
금감원, 신보, 기보, 수출입은행, 한국투자공사, 거래소, 금융공공기관			
신협·농협·수협·산림조합·새마을금고 각 중앙회, 신협 단위조합, 금융권 협회			
금융지주회사, 집합투자업자, 집합투자기구 증권금융회사, 단기금융회사, 자금중개회사, P2P업자			
법률상 기금 관리·운용 공공기관, 법률상 공제사업 영위 법인·조합·단체			
외국정부, 국제기구, 외국 중앙은행, 외국에 상장된 국내법인			
투자성 상품 판매대리중개업자	보장성 상품 판매대리중개업자	대출성 상품 판매대리중개업자	-
적격투자 단체 및 개인	보험요율 산출기관	상시근로자 5인 이상 법인·조합·단체	법인·조합·단체
	보험 관계 단체	겸영여신업자 대부업자	성년 (제외: 피성년후견인 / 피한정후견인 / 65세 이상의 고령자)
	단체보험·기업성보험· 퇴직연금 가입자	자산취득·자금조달 목적 SPC	

※ 국가, 한국은행, 금융회사를 제외한 전문금융소비자는 투자성 상품 중 장외파생상품 거래시에는 전문금융소비자와 같은 대우를 받겠다는 의사를 금융상품판매업자들에게 서면으로 통지한 경우에만 해당함

1. 금소법의 적용범위 및 다른 법률과의 관계

(1) 금소법의 적용범위

- 개별법상 사모펀드에 대해서는 금소법이 적용되지 않음
 - 개별법(부동산투자회사법, 선박투자회사법 등)상 사모펀드는 자본시장법상 집합투자(펀드)에 제외되고 해당 개별법에 따른 규제를 받는 점을 감안

(2) 다른 법률과의 관계

- 금소법은 금융소비자 보호에 관한 일반법적 효력을 가짐
 - 금융소비자 보호에 관해 다른 법률에서 특별히 정한 경우를 제외하면 금소법이 적용

2. 금융소비자의 권리와 책무, 국가와 금융상품판매업자등의 책무

(1) 금융소비자의 권리와 책무

- 상대적 약자인 금융소비자의 권익 보호를 위해 금융소비자의 기본적 권리를 규정하는 한편, 금융소비자 스스로 역량 강화를 위해 기본적 책무도 아울러 규정
 - (권리) ①금융상품판매업자등의 위법한 영업으로 인한 재산상 손해로부터 보호받고 신속·공정한 절차에 따라 적절한 보상을 받을 권리, ②금융상품의 선택·소비에 필요한 정보제공, 금융교육을 받을 권리, ③소비생활 관련 국가·지자체의 정책에 의견 반영 권리 등
 - (책무) ①금융시장의 구성 주체로서 금융상품의 올바른 선택, 금융소비자의 권리를 정당하게 행사할 책무, ②금융소비자 스스로 필요한 지식·정보를 습득하도록 노력할 책무

(2) 국가와 금융상품판매업자등(직접판매업자·대리중개업자·자문업자)의 책무

- 금융소비자의 기본적 권리가 실현될 수 있도록 국가와 금융상품판매업자등의 책무를 규정
 - (국가) ①금융소비자의 권익 증진에 필요한 시책을 수립·실시할 책무, ②관련 법령을 제·개정 및 폐지할 책무, ③필요한 행정조직을 정비·운영 개선할 책무
 - (금융상품판매업자등) ①국가의 금융소비자 권익 증진 시책에 적극 협력할 책무, ②금융소비자의 합리적 선택·이익을 침해할 우려가 있는 거래조건·거래방법을 사용하지 않을 책무, ③금융소비자에게 금융상품 정보를 성실·정확하게 제공할 책무, ④금융소비자의 개인정보를 성실하게 취급할 책무

III. 진입 규제

1 개요

- 4개의 금융상품 유형(①투자성·②보장성·③예금성·④대출성)에 대한 3개의 금융상품 판매채널(①직판업자·②대리중개업자·③자문업자) 중 개별 금융업법상 인허가·등록 요건이 없는 6개 유형에 대한 등록단위가 신설
 - (2개의 대리중개업자) ①신협 공제상품모집인, ②대출모집인
 - (4개의 자문업자) ①투자성·②보장성·③대출성·④예금성 상품 독립자문업자
- 未등록 금융상품판매업등 영위시, 5년 이하 징역 또는 2억원 이하 벌금

< 금소법상 신설되는 등록단위(적색음영 부분) >

구 분	직판업자	대리중개업자	자문업자
투자성	금 용 회 사	투자권유대행인	비독립 투자자문업자 독립 투자자문업자 (✓)
		보험모집인	보장성상품 독립자문업자 (✓)
신협공제사업모집법인(조합)			
신협 공제상품모집인 (✓)			
대출성	신용카드모집인	대출성상품 독립자문업자 (✓)	
	대출모집인 (✓) (리스·할부금융 중개인 포함)		
예금성		신설여부 추후 판단	예금성상품 독립자문업자 (✓)

※ 【 금소법상 예금성 대리중개업 등록단위 신설 여부 】

◇ 외국사례에서 나타났던 부작용*에 대한 제도적 보완장치를 충분히 검토한 이후, 예금성 대리중개업의 등록요건을 마련할 계획

* (미국) 은행에 대한 예금성 대리중개업자의 우월적 지위에 따른 수신금리 상승 → 예대 마진 유지를 위해 고위험 대출 증대 → 은행의 건전성 악화

2 금융상품자문업자

제12조(금융상품판매업자등의 등록) ① 금융상품판매업등을 영위하려는 자는 금융상품직접판매업자, 금융상품판매대리·중개업자 또는 금융상품자문업자별로 제3조에 따른 예금성 상품, 대출성 상품, 투자성 상품 및 보장성 상품 중 취급할 상품의 범위를 정하여 금융위원회에 등록하여야 한다. 다만 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 등록을 하지 아니하고 금융상품판매업등을 영위할 수 있다.

1. 금융관계법률에서 금융상품판매업등에 해당하는 업무에 대하여 인허가를 받거나

등록을 하도록 규정한 경우

2. 금융관계법률에서 금융상품판매업등에 해당하는 업무에 대하여 해당 법률에 따른 인허가를 받거나 등록을 하지 아니하여도 업무를 영위할 수 있도록 규정한 경우
- ② 제1항에 따라 금융상품직접판매업자 또는 금융상품자문업자로 등록하려는 자는 다음 각 호의 요건을 모두 갖추어야 한다. 다만, 금융상품직접판매업자에게는 제6호의 요건을 적용하지 아니한다.
1. 금융소비자 보호 및 업무 수행이 가능하도록 대통령령으로 정하는 인력과 전산 설비, 그 밖의 물적 설비를 갖추는 것
 2. 제1항에 따라 등록하려는 업무별로 대통령령으로 정하는 금액 이상의 자기자본을 갖추는 것
 3. 대통령령으로 정하는 건전한 재무상태와 사회적 신용을 갖추는 것
 4. 임원이 제4항제1호 각 목의 어느 하나에 해당하지 아니하는 것
 5. 금융소비자와의 이해 상충을 방지하기 위한 체계로서 대통령령으로 정하는 요건을 갖추는 것
 6. 금융상품판매업자와 이해관계를 갖지 않는 자로서 다음 각 목의 요건을 갖추는 것
 - 가. 금융상품판매업(「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제6조제8항에 따른 투자일임업은 제외한다)과 그 밖에 대통령령으로 정하는 금융업을 겸영하지 아니하는 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
- ④ 다음 각 호의 구분에 따라 해당 호 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람은 제1항에 따른 등록을 한 금융상품직접판매업자, 금융상품자문업자 또는 법인인 금융상품판매대리·중개업자의 임원이 될 수 없다.
1. 금융상품직접판매업자 또는 금융상품자문업자의 경우
 - 가. 미성년자, 피성년후견인 또는 피한정후견인
 - 나. 파산선고를 받고 복권되지 아니한 사람
 - 다. 금고 이상의 실형을 선고받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함한다) 집행이 면제된 날부터 5년이 지나지 아니한 사람
 - 라. 금고 이상의 형의 집행유예를 선고받고 그 유예기간 중에 있는 사람
 - 마. 이 법, 대통령령으로 정하는 금융 관련 법률 또는 외국 금융 관련 법령에 따라 벌금 이상의 형을 선고받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함한다) 집행이 면제된 날부터 5년이 지나지 아니한 사람
 - 바. 이 법 또는 대통령령으로 정하는 금융 관련 법률에 따라 임직원 제재조치(퇴임 또는 퇴직한 임직원의 경우 해당 조치에 상응하는 통보를 포함한다)를 받은 사람으로서 그 조치의 종류별로 5년을 초과하지 아니하는 범위에서 대통령령으로 정하는 기간이 지나지 아니한 사람
 - 사. 금융소비자 보호 및 건전한 거래질서를 해칠 우려가 있는 경우로서 대통령령으로 정하는 사람

1. 의의

- 금융상품자문업의 등록요건은 기본적으로 자본시장법상 (비독립)투자자문업의 등록요건과 유사
- 다만, ①독립성 요건(판매업 겸업금지 등), ②금융상품 유형별로 자기자본 금액 설정, ③투자성·보장성·대출성 상품의 자문업 등록 시 예금성 상품 자문업 영위 가능, ④온라인업체의 알고리즘 요건 등에 있어 차이

< 금융상품자문업자의 등록요건 >

오프라인 및 온라인 공통 요건	온라인 단독 요건
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 자격 요건(법인) ▪ 인력 요건(상품 및 전산 전문인력 각각 1인 이상) ▪ 물적 요건(전산설비, 고정사업장 등) ▪ 자기자본 요건 (<small>총 투자상품: 2.5억원/일부 투자상품(집합투자증권 일부)·보장성·대출성·예금성 상품: 각 1억원</small>) ▪ 재무상태 요건(부채비율 200% 이하) ▪ 사회적 신용 요건(신청인의 형사처벌·중대한 행정제재 부존재 등) ▪ 임원 요건(미성년자·피성년후견인·피한정후견인 미해당, 형사처벌·행정제재 부존재 등) ▪ 이해상충방지 요건(관련 소프트웨어 설치(온라인 전용), 교육·훈련체계 등(기타)) ▪ 독립성 요건(판매업 겸영 금지, 판매업자와의 非계열사 및 임직원 겸직 금지 등) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 알고리즘 요건 (<small>고객정보를 고려한 거래성향 분석/특정 상품·업체로의 쏠림 방지/매년 1회 이상 자문내용 조정 등</small>)

2. 등록요건

(1) 자격 요건

- 신청인은 **상법상 주식회사 등 법인에 해당할 것**
 - 신청 당시 **신설 법인인지, 기존 법인인지** 여부는 불문

(2) 인력 요건

- (상품 전문인력) 다음 어느 하나에 해당하는 사람을 **1명 이상** 필요
 - ① 해당 상품유형의 금융상품자문업을 영위하는데 필요한 자격을 취득*한 자
 - * ① **대출성 상품**: 신용회복위원회의 신용상담사 자격, ② **보장성 상품**: 생손보협회의 관련 자격(종합자산관리사를 특화변형한 자격), ③ **투자성 상품**: 금융투자협회의 투자권유자문인력 또는 투자자산운용사
 - ② 해당 상품유형의 금융상품판매업에 **3년 이상 경력자**(등록신청일로부터 5년 내 해당 업무 종사자)로서 해당 금융상품 자격 취득과 관련된 교육을 받은 자*
 - * ① **대출성 상품**: 신용회복위원회가 제공하는 교육, ② **보장성 상품**: 생손보협회가 제공하는 교육
 - ③ **투자성 상품**: 금융투자협회가 제공하는 교육
- (전산 전문인력) 전산설비 운용·관리 관련 전문인력을 **1명 이상** 필요

(3) 물적 요건

- 전산설비**(컴퓨터 등 정보통신설비, 전자적 업무처리설비)·**물적설비**(고정사업장, 사무장비 및 통신수단, 업무자료 보관 및 손실방지 설비 등) 등 구축 필요

(4) 자기자본 요건

- (투자성 상품) ① 모든 투자성 상품: 2.5억원, ② 펀드 등 일부 상품: 1억원
- (예금성·대출성·보장성 상품) 각각 1억원

[5] 재무상태 요건

- 자기자본 대비 부채비율이 200% 이하일 것

[6] 사회적 신용 요건

- 신청인의 형사처벌 및 중대한 제재 전력 등이 없을 것

[7] 임원 요건

- 미성년자 등이 아닐 것, 금고 이상의 형사처벌 부존재, 금소법·금융 관련법률에 따른 벌금 이상 형사처벌·임직원 제재 부존재 등

[8] 이해상충방지 요건

- 온라인 방식으로만 자문서비스를 제공하는 경우에는 이해상충 방지를 위한 기준이 포함된 소프트웨어*를 설치할 것

- * ① 금융소비자가 제공한 정보를 고려하여 거래성향을 분석할 것
- ② 자문에 응한 내용이 특정 상품이나 업체에 집중되지 않을 것
- ③ 금융소비자별로 매년 1회 이상 자문서비스 내용에 따른 거래의 안정성 및 수익성, 금융상품 거래 성향 등을 평가하여 기존 자문서비스 내용을 조정할 것

- 그 밖에 자문서비스를 제공하는 경우에는 아래의 이해상충 방지 체계를 수립할 것

- * ① 이해상충행위 방지 기준의 문서화
- ② 이해상충행위 방지를 위한 교육·훈련 체계 수립
- ③ 이해상충행위 방지 기준 위반 시 조치 체계 수립

[9] 독립성 요건

- 금융상품판매업 등을 겸영하지 않고, 금융상품판매업자의 계열회사 등이 아닐 것, 금융상품판매업자의 임직원 지위를 겸직하거나 파견자가 아닐 것

3. 등록절차

- ①등록신청서는 금융위에 접수, ②등록요건 심사는 금감원 수행, ③등록 여부 통보는 금융위에서 실시

- 등록신청서 접수 이후 2개월* 이내 등록 여부를 결정(2개월 범위 내 한차례 연장 가능)

* (심사기간에서 제외되는 기간)

- ① 등록요건 충족 여부 확인을 위해 다른 기관등으로부터 자료를 제공받는 기간
- ② 등록신청서의 흠결사항 보완 요구에 따른 해당 보완기간
- ③ 신청인에 대한 형사소송 절차 진행 시, 금융위·공정위·국세청·검찰청·금감원 등에 의한 조사·검사 등 절차 진행시 해당 절차가 종결될 때까지 기간

제12조(금융상품판매업자등의 등록) ① 금융상품판매업등을 영위하려는 자는 금융상품직접판매업자, 금융상품판매대리·중개업자 또는 금융상품자문업자별로 제3조에 따른 예금성 상품, 대출성 상품, 투자성 상품 및 보장성 상품 중 취급할 상품의 범위를 정하여 금융위원회에 등록하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 등록을 하지 아니하고 금융상품판매업등을 영위할 수 있다.

1. 금융관계법률에서 금융상품판매업등에 해당하는 업무에 대하여 인허가를 받거나 등록을 하도록 규정한 경우
 2. 금융관계법률에서 금융상품판매업등에 해당하는 업무에 대하여 해당 법률에 따른 인허가를 받거나 등록을 하지 아니하여도 업무를 영위할 수 있도록 규정한 경우
- ③ 제1항에 따라 금융상품판매대리·중개업자로 등록하려는 자는 다음 각 호의 요건을 모두 갖추어야 한다.

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

④ 다음 각 호의 구분에 따라 해당 호 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람은 제1항에 따른 등록을 한 금융상품직접판매업자, 금융상품자문업자 또는 법인인 금융상품판매대리·중개업자의 임원이 될 수 없다.

2. 법인인 금융상품판매대리·중개업자의 경우
 - 가. 제1호가목·나목 및 라목 중 어느 하나에 해당하는 사람
 - 나. 금고 이상의 실형을 선고받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함한다) 집행이 면제된 날부터 2년이 지나지 아니한 사람
 - 다. 이 법, 대통령령으로 정하는 금융 관련 법률 또는 외국 금융 관련 법령에 따라 벌금 이상의 형을 선고받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우를 포함한다) 집행이 면제된 날부터 2년이 지나지 아니한 사람

1. 의의

- 금융상품판매대리·중개업의 등록요건은 **신협 공제상품모집인과 대출모집인(개인모집인, 법인모집인)**으로 구분
 - (신협 공제상품모집인) ①전문자격 또는 교육이수 요건, ②미성년자 등 미해당·형사처벌 부존재 등 결격사유 요건이 요구
 - (대출모집인) ①개인모집인은 신협 공제상품모집인의 등록요건과 동일, ②법인모집인은 온·오프라인 공통요건과 온라인 단독요건으로 구분

< 금융상품대리·중개업자의 등록요건 >

신협 공제상품모집인(개인)	대출모집인		
	개인	온·오프라인 법인 공통	온라인 법인 단독
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 자격 요건 (인증, 교육 이수) 	좌동	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 사회적 신용 요건 (신청인의 형사처벌 부존재 등) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 배상책임 담보 요건 (5천만원의 예탁 또는 보험가입) ▪ 알고리즘 요건 (이자율 등으로 대출 상품 검색 가능/소비자에게 유리한 조건 順으로 상품 배열/검색결과와 무관한 광고 금지)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 결격 요건 (미성년자등x, 형사처벌 부존재) 	좌동	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 임원결격 요건 (미성년자등x, 형사처벌 부존재) 	
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 업무수행기준 요건 (직무수행 절차방법기준, 임직원 교육) 	
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 인력 요건 (상품·전산 전문인력 각각 1인 이상) 	
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 물적 요건 (전산설비, 고정사업장 등) 	

2. 등록요건

(1) 신협 공제상품모집인 및 개인 대출모집인

(인력 요건)

- 해당 상품을 취급하는 금융상품판매대리·중개업을 영위하는데 필요한 연수 또는 평가를 받은 사람 등*에 해당할 것

* ① 신협 공제상품모집인: 보험설계사·개인보험대리점·개인보험중개사의 교육, 신협중앙회의 교육,
 ② 개인대출모집인: 1)여신금융협회의 인증 또는 2)여신금융협회 지정기관의 교육 이수

(결격 요건)

- 미성년자 등이 아닐 것, 금고 이상의 형사처벌 전과 부존재 등

(2) 법인 대출모집인

① (사회적 신용 요건) 신청인의 형사처벌 및 중대한 제재 전력 등이 없을 것

② (임원결격 요건) 미성년자 등이 아닐 것, 금고 이상의 형사처벌 전과 부존재 등

③ (업무수행기준 요건) 금융소비자 대상 직무 수행 사항, 동 직무 수행 담당의 교육수준·자격 사항, 소비자와의 이해상충 방지 사항, 광고 사항

④ (인력 요건)

- ① 해당 상품을 취급하는 금융상품판매대리·중개업을 영위하는데 필요한 연수 또는 평가를 받은 사람 등*에 해당하는 1명 이상 필요

* ①여신금융협회로부터 인증을 받은 자 또는 ②여신금융협회 지정기관의 교육 이수자

※ 법인의 경우 대표자 또는 임원이 해당 교육을 이수

- ② 전산설비 운용·관리 관련 전문인력을 1명 이상 필요

⑤ (물적 요건) 전산설비(컴퓨터 등 정보통신설비, 전자적 업무처리설비)·물적설비 (고정사업장, 사무장비 및 통신수단, 업무자료 보관 및 손실방지 설비 등) 등 구축 필요

⑥ (온라인 법인 단독 요건)

① (배상책임 담보 요건) 5천만원의 보증금 예탁(금감원) 또는 보험가입

② (알고리즘 요건) 금융소비자와의 이해상충 방지를 위한 소프트웨어를 전자적 장치*에 설치

- * ① 금융소비자가 이자율·신용점수·상환기간 등 자신에게 필요한 사항을 선택하여 이에 부합하는 상품을 검색할 수 있을 것
- ② 소비자의 선택에 따라 소비자에 유리한 조건의 우선순위를 기준으로 상품 배열
- ③ 금융상품 검색 화면에서 검색결과와 무관한 동종 금융상품 광고 금지
- ④ 직접판매업자가 제공하는 수수료 등에 따라 검색기능 등이 왜곡되지 않을 것

3. 등록절차

□ ① 소속 모집인 100명 이상 법인 대출모집인 및 온라인 법인 대출모집인의 등록신청서 접수·심사·통보는 금감원, ② 그외 법인 대출모집인, 개인 대출모집인, 신탁 공제상품모집인은 관련 협회등에서 수행

○ 등록신청서 접수 이후 2개월* 이내 등록 여부를 결정(2개월 범위 내 한차례 연장 가능)

* (심사기간에서 제외되는 기간)

- ① 등록요건 충족 여부 확인을 위해 다른 기관등으로부터 자료를 제공받는 기간
- ② 등록신청서의 흠결사항 보완 요구에 따른 해당 보완기간
- ③ 신청인·대주주에 대한 형사소송 절차 진행 시, 금융위·공정위·국세청·검찰청·금감원 등에 의한 조사·검사 등 절차 진행시 해당 절차가 종결될 때까지 기간

IV. 영업 규제

1 내부통제기준

제16조(금융상품판매업자등의 관리책임) ① 금융상품판매업자등은 임직원 및 금융상품 판매대리·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 관리 업무를 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.

1. 의의

- 금융상품판매업자등이 금융소비자 보호를 철저히 이행할 수 있도록,
 - 금융소비자를 대상으로 판매 또는 자문에 응하는 ①임직원, 업무를 위탁 받아 동 업무를 수행하는 ②대리중개업자*에 대한 관리책임 부여
- * 위탁관계 없이 독립적으로 업무를 수행하는 "보험중개사"는 관리책임 대상에서 제외

2. 주요 내용

(1) 관리 업무

- (주체) ①금융상품직접판매업자·②판매대리중개업자(보험중개사 포함)·③자문업자
- (대상) ①소속 임직원·②판매대리중개업자(보험중개사 제외)
- (업무) 소속 임직원 등의 업무 수행 시 법령을 준수하고 건전한 거래 질서를 해치는 일이 없도록 성실히 관리

(2) 내부통제기준 마련

- (주체) 원칙적으로 법인인 금융상품판매업자등은 모두 해당하나,
 - 1社에 전속되거나 소속 개인 판매대리중개업자가 5명 미만인 판매대리 중개업자 등*의 경우에는 제외
- * 대부업자 및 대부중개업자, 상호저축은행중앙회, P2P업자, 온라인소액투자중개업자 등
- (대상) ①소속 임직원·②판매대리중개업자(보험중개사 제외)의 직무 수행 시 준수해야 할 기준 및 절차(이하 "내부통제기준")
 - (준수사항) 내부통제기준의 ①포함사항, ②신설·변경시 절차
- ① (포함사항) 기준 운영 및 조직구조¹⁾, 영업행위²⁾, 성과보상³⁾ 등

- * 1) 금융소비자보호 내부통제위원회, 총괄기관, 임직원의 기준 위반 점검·조치·평가 등
- 2) 업무수행 기준 및 절차, 영업 담당 직원이 갖추어야 할 교육수준 및 자격 등
- 3) 소비자와의 이해상충이 발생하지 않도록 성과보상체계를 설계·운영

※ 내부통제기준의 포함사항에 **금융소비자보호 모범규준(행정지도)상 내부통제 관련 내용**을 반영

② (신설·변경시 절차) 이사회 의 승인을 받아 내부통제기준을 신설·변경, 내부통제기준 신설·변경 사실 및 주요 현황을 인터넷 홈페이지에 게시

(3) 금융회사 지배구조법과 관계

- 금소법의 경우에는 금융상품판매업자등의 소속 임직원·판매대리중개업자에 대한 판매행위 관리책임과 관련된 것이나,
- 금융회사 지배구조법의 경우에는 금융회사의 일반적인 경영건전성 확보를 위해 소속 임직원에 대한 전반적인 관리책임과 관련됨

< 금융회사 지배구조법과 금소법 간 내부통제기준 제도 비교 >

구 분	금융회사 지배구조법	금소법
적용대상	금융회사(직접판매업자)	직접판매업자, 대리중개업자, 자문업자
규율범위	소속 임직원	소속 임직원 및 대리중개업자
규율사항	위험관리 등 경영 전반	금융상품 판매·자문 행위

3. 위반시 효과

- (과태료) 내부통제기준을 마련하지 않은 경우, 1억원 이하 과태료
- (제재) 위반한 금융상품판매업자등 및 임직원에 대한 제재 조치

4. 시행일

- (관리 업무)
 - (금융상품직접판매업자·판매대리중개업자) '21.3.25일 시행
 - (금융상품자문업자) '21.9.25일 시행
- (내부통제기준 마련) '21.9.25일 시행

1 적합성 원칙

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 온라인 소액투자중개의 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.

1. 의의

- (정의) 일반금융소비자의 재산상황, 금융상품 취득·처분 경험 등에 비추어 부적합한 금융상품 계약체결의 권유를 금지
 - 금융상품에 관해 전문성을 갖춘 금융상품판매업자등으로 하여금 일반 금융소비자에게 적합한 금융상품의 계약체결을 권유하도록 유도

2. 주요 내용

(1) 적용범위

- (주체) ①금융상품직접판매업자·②판매대리중개업자·③자문업자
- (상대방) 일반금융소비자
- (금융상품) ①보장성·②투자성·③대출성 상품
 - ① (보장성 상품) 변액보험 및 이와 유사한 보장성 상품*
 - * 보험료 또는 공제료 일부를 자본시장법에 따른 금융투자상품의 취득·처분 그 밖의 방법으로 운용할 수 있도록 하는 보험 또는 공제
 - ② (투자성 상품) 일부 상품*을 제외한 투자성 상품
 - * 자본시장법상 온라인소액투자중개 대상 증권, 온라인투자연계금융업법상 연계투자 등
 - ③ (대출성 상품) 모든 대출성 상품
- (시기) ①금융상품 계약 체결을 권유 또는 ②금융상품 자문에 응하는 경우

(2) 금융소비자의 성격 확인

- 금융상품판매업자등은 금융소비자의 성격(일반금융소비자, 전문금융소비자 여부)을 확인

(3) 일반금융소비자의 정보 파악, 확인, 유지·관리 및 제공

- 금융상품판매업자등은 ①계약 체결 권유 등에 있어 금융상품 유형별로 일반 금융소비자의 정보를 파악하고, ②일반금융소비자의 확인을 받아 유지·관리하며, ③확인 내용을 일반금융소비자에게 제공

< 금융상품 유형별 파악해야 하는 일반금융소비자 정보 내용 >

1. 보장성 상품	2. 투자성 상품	3. 대출성 상품
1) 소비자의 연령	1) 해당 금융상품 취득·처분 목적	1) 재산상황(부채를 포함한 자산 및 소득에 관한 사항)
2) 재산상황(부채를 포함한 자산 및 소득에 관한 사항)	2) 재산상황(부채를 포함한 자산 및 소득에 관한 사항)	2) 신용 ^{주)} 및 변제계획
3) 계약체결의 목적	3) 금융상품의 취득·처분 경험	3) 소비자의 연령
4) 금융상품의 취득·처분 경험	4) 소비자의 연령	4) 계약체결의 목적(대출 限)
5) 금융상품에 대한 이해도	5) 금융상품에 대한 이해도	

6) 기대이익 및 기대손실 등을 고려한 위험에 대한 태도	6) 기대이익 및 기대손실 등을 고려한 위험에 대한 태도	
주) 신용정보법에 따른 신용정보 또는 자본시장법에 따른 신용등급으로 한정		

(4) 금융상품의 적합 여부 판단 및 부적합 금융상품의 체결 권유 금지

- 금융상품판매업자등은 금융상품 유형별 적합성 판단 기준에 따라 해당 금융상품이 일반금융소비자에게 적합한지 여부를 판단
 - 금융상품직접판매업자등은 평가결과를 평가근거와 함께 문서로 기록

< 금융상품 유형별 적합성 판단 기준 >

금융상품	판단 기준
가. 보장성 상품 투자성 상품	일반금융소비자의 정보를 파악한 결과 손실에 대한 감수능력이 적정한 수준일 것
나. 대출성 상품	일반금융소비자의 정보를 파악한 결과 상환능력이 적정한 수준일 것

주) 신용카드, 분양된 주택의 계약 또는 주택조합 조합원의 추가 부담금 발생에 따른 중도금 지급 목적 대출, 주택 재건축·재개발에 따른 이주비 확보 목적 대출, 환매조건부채권 등 원금손실 위험이 현저히 낮은 투자성 상품은 금융상품판매업자 등의 자체기준에 따라 평가 가능

- 금융상품판매업자등은 금융상품 유형별 적합성 판단기준에 비추어 일반 금융소비자에게 부적합한 금융상품 계약 체결을 권유해서는 안됨

(5) 적용 특례

- 자본시장법상 전문투자형의 사모펀드 판매 시 적합성 원칙을 원칙적으로 적용 면제
 - 다만, 일반금융소비자의 적합성 원칙 적용 요청 시 동 원칙을 적용

3. 위반시 효과

(1) 민사적 책임

- (손해배상) 금융상품판매업자등이 고의 또는 과실로 적합성 원칙을 위반하여 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우 이를 배상할 책임이 발생
- (위법계약해지) 금융상품판매업자등이 일반금융소비자에 대해 부적합한 금융상품 계약 체결 권유로 계약 체결 시 해당 소비자는 계약 해지요구 가능

(2) 행정적 책임

- (과태료) ①금융소비자의 정보 파악, 확인, 유지·관리 및 제공, ②부적합한 금융상품의 계약 체결 권유 금지를 위반한 경우, 3천만원 이하 과태료
- (제재) 위반한 금융상품판매업자등 및 임직원에게 대한 제재 조치

4. 시행일

- 금융상품직접판매업자·판매대리중개업자: '21.3.25일 시행
- 금융상품자문업자: '21.9.25일 시행

2. 적정성 원칙

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. 의의

- (정의) 일반금융소비자가 자발적으로 구매하려는 금융상품이 일반금융소비자의 재산 등에 비추어 부적정할 경우 이를 고지·확인
 - 금융상품에 관해 전문성을 갖춘 금융상품판매업자등은 계약체결의 권유가 없는 경우에도 적정성을 파악하여 이를 일반금융소비자에게 알리도록 하여 사전적 보호기능을 강화
- (적합성 원칙과의 차이점) 적합성 원칙은 금융상품판매업자등의 계약 체결권유가 있는 경우에 적용되는 반면, 적정성 원칙은 소비자가 자발적으로 계약 체결 의사를 밝힌 경우에 적용
 - 적합성 원칙에 비해, 적정성 원칙 대상 금융상품의 범위가 좁음

2. 주요 내용

(1) 적용범위

(주체) ①금융상품직접판매업자·②판매대리중개업자

(상대방) 일반금융소비자

(금융상품) 일부 ①보장성·②투자성·③대출성 상품

① (보장성 상품) 변액보험 및 이와 유사한 보장성 상품*

* 보험료 또는 공제로 일부를 자본시장법에 따른 금융투자상품의 취득·처분 그 밖의 방법으로 운용할 수 있도록 하는 보험 또는 공제

② (투자성 상품) 파생상품, 파생결합증권, 파생상품·파생결합증권에 투자하는 펀드, 조건부 자본증권, 고난도금융투자상품·투자일임·금전신탁계약 등

③ (대출성 상품) 주택담보대출, 증권·지적재산권 등 담보대출 등

(시기) 금융상품 계약 체결 권유 없이 금융상품 판매 계약을 체결하는 경우

(2) 금융소비자의 정보 파악

금융상품판매업자등은 적정성 원칙 적용대상 금융상품 유형별로 일반금융 소비자의 정보를 파악

< 금융상품 유형별 파악해야 하는 일반금융소비자 정보 내용 >

1. 보장성 상품	2. 투자성 상품	3. 대출성 상품
1) 소비자의 연령	1) 해당 금융상품 취득·처분 목적	1) 재산상황(부채를 포함한 자산 및 소득에 관한 사항)
2) 재산상황(부채를 포함한 자산 및 소득에 관한 사항)	2) 재산상황(부채를 포함한 자산 및 소득에 관한 사항)	2) 신용 ^{주)} 및 변제계획
3) 계약체결의 목적	3) 금융상품의 취득·처분 경험	3) 소비자의 연령
4) 금융상품의 취득·처분 경험	4) 소비자의 연령	4) 계약체결의 목적(대출 限)
5) 금융상품에 대한 이해도	5) 금융상품에 대한 이해도	
6) 기대이익 및 기대손실 등을 고려한 위험에 대한 태도	6) 기대이익 및 기대손실 등을 고려한 위험에 대한 태도	

주) 신용정보보호법에 따른 신용정보 또는 자본시장법에 따른 신용등급으로 한정

(3) 금융상품의 적정 여부 판단 및 부적정한 금융상품의 고지·확인

금융상품판매업자등은 금융상품 유형별 적정성 판단 기준에 따라 해당 금융상품이 일반금융소비자에게 적정한지 여부를 판단

○ 금융상품직접판매업자등은 평가결과를 평가근거와 함께 문서로 기록

< 금융상품 유형별 적정성 판단 기준 >

금융상품	판단 기준
가. 보장성 상품 투자성 상품	일반금융소비자의 정보를 파악한 결과 손실에 대한 감수능력이 적정한 수준일 것

나. 대출성 상품 일반금융소비자의 정보를 파악한 결과 상환능력이 적정한 수준일 것

- 금융상품판매업자등은 해당 금융상품이 일반금융소비자에게 부적정하다고 판단되는 경우 이를 알리고, 해당 소비자로부터 확인을 받음

(4) 적용 특례

- 자본시장법상 전문투자형 사모펀드의 판매 시 적정성 원칙을 원칙적으로 적용 면제
 - 다만, 일반금융소비자의 적정성 원칙 적용 요청 시 동 원칙을 적용

3. 위반시 효과

(1) 민사적 책임

- (손해배상) 금융상품판매업자가 고의 또는 과실로 적정성 원칙을 위반하여 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우 이를 배상할 책임이 발생
- (위법계약해지) 금융상품판매업자가 일반금융소비자에 대해 부적정한 금융상품 고지 등으로 계약 체결 시 해당 소비자는 계약 해지요구 가능

(2) 행정적 책임

- (과태료) ①금융소비자의 정보 파악, ②부적정한 금융상품의 고지·확인을 위반한 경우, 3천만원 이하 과태료
- (제재) 위반한 금융상품판매업자 및 임직원에 대한 제재 조치

4. 시행일 : `21.3.25일 시행

- 다만, 고난도금융투자상품·투자일임·금전신탁계약 등에 대하여는 자본시장법 시행령 개정안 관련규정 시행일인 '21.5.10일 시행

3 설명의무

제19조(설명 의무) ① 금융상품판매업자등은 일반금융소비자에게 계약 체결을 권유(금융상품자문업자가 자문에 응하는 것을 포함한다)하는 경우 및 일반금융소비자가 설명을 요청하는 경우에는 다음 각 호의 금융상품에 관한 중요한 사항(일반금융소비자가 특정 사항에 대한 설명만을 원하는 경우 해당 사항으로 한정한다)을 일반금융소비자가 이해할 수 있도록 설명하여야 한다.

1. 다음 각 목의 구분에 따른 사항

가. 보장성 상품

1) 보장성 상품의 내용

2) 보험료(공제료를 포함한다. 이하 같다)

3) 보험금(공제금을 포함한다. 이하 같다) 지급제한 사유 및 지급절차

- 4) 위험보장의 범위
- 5) 그 밖에 위험보장 기간 등 보장성 상품에 관한 중요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항

나. 투자성 상품

- 1) 투자성 상품의 내용
- 2) 투자에 따른 위험
- 3) 대통령령으로 정하는 투자성 상품의 경우 대통령령으로 정하는 기준에 따라 금융상품직접판매업자가 정하는 위험등급
- 4) 그 밖에 금융소비자가 부담해야 하는 수수료 등 투자성 상품에 관한 중요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항

다. 예금성 상품

- 1) 예금성 상품의 내용
- 2) 그 밖에 이자율, 수익률 등 예금성 상품에 관한 중요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항

라. 대출성 상품

- 1) 금리 및 변동 여부, 중도상환수수료(금융소비자가 대출만기일이 도래하기 전 대출금의 전부 또는 일부를 상환하는 경우에 부과하는 수수료를 의미한다. 이하 같다) 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 대출성 상품에 관한 중요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항

2. 제1호 각 목의 금융상품과 연계되거나 제휴된 금융상품 또는 서비스 등(이하 "연계·제휴서비스등"이라 한다)이 있는 경우 다음 각 목의 사항

가. 연계·제휴서비스등의 내용

나. 연계·제휴서비스등의 이행책임에 관한 사항

다. 그 밖에 연계·제휴서비스등의 제공기간 등 연계·제휴서비스등에 관한 중요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항

3. 제46조에 따른 청약 철회의 기한·행사방법·효과에 관한 사항

4. 그 밖에 금융소비자 보호를 위하여 대통령령으로 정하는 사항

② 금융상품판매업자등은 제1항에 따른 설명에 필요한 설명서를 일반금융소비자에게 제공하여야 하며, 설명한 내용을 일반금융소비자가 이해하였음을 서명, 기명 날인, 녹취 또는 그 밖에 대통령령으로 정하는 방법으로 확인을 받아야 한다. 다만, 금융소비자 보호 및 건전한 거래질서를 해칠 우려가 없는 경우로서 대통령령으로 정하는 경우에는 설명서를 제공하지 아니할 수 있다.

③ 금융상품판매업자등은 제1항에 따른 설명을 할 때 일반금융소비자의 합리적인 판단 또는 금융상품의 가치에 중대한 영향을 미칠 수 있는 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항을 거짓으로 또는 왜곡(불확실한 사항에 대하여 단정적 판단을 제공하거나 확실하다고 오인하게 할 소지가 있는 내용을 알리는 행위를 말한다)하여 설명하거나 대통령령으로 정하는 중요한 사항을 빠뜨려서는 아니 된다.

④ 제2항에 따른 설명서의 내용 및 제공 방법·절차에 관한 세부내용은 대통령령으로 정한다.

1. 의의

- (정의) 금융상품 계약 체결을 권유하거나 일반금융소비자가 설명을 요청하는 경우 금융상품의 중요사항을 설명
 - 계약체결 권유 등에 있어 일반금융소비자에게 금융상품의 정보를 제공하여 해당 소비자의 올바른 구매의사 결정을 지원

2. 주요 내용

(1) 적용범위

- (주체) ①금융상품직접판매업자·②판매대리중개업자·③자문업자
- (상대방) 일반금융소비자
- (금융상품 등) ①보장성·②투자성·③예금성·④대출성 상품, ⑤연계·제휴서비스
- (시기) ①금융상품 계약 체결 권유, ②금융상품 자문 응답, ③소비자의 설명 요청

(2) 설명 내용

- (금융상품 유형별)
 - ① (보장성 상품) 상품 내용, 보험료, 보험금 지급제한 사유 및 지급절차, 위험보장의 범위 등
 - ② (투자성 상품) 상품 내용, 투자에 따른 위험, 위험등급, 수수료 등
 - ③ (예금성 상품) 상품 내용, 이자율, 수익률 등
 - ④ (대출성 상품) 상품 내용(금리 및 변동 여부, 중도상환수수료 부과 여부·기간 및 수수료율), 상환방법에 따른 상환금액·이자율·시기, 담보권 설정·실행사유·실행 시 담보물 소유권 상실, 대출 시 부담금액 총액(원리금·수수료 등)
- (연계·제휴서비스) 서비스 내용, 서비스 이행책임 등
- (기타) 청약 철회에 관한 사항 등

(3) 설명 절차

- (설명서 제공) 금융상품판매업자등은 설명의무 이행에 필요한 설명서를 일반금융소비자에게 제공*
 - * (예외) 기본계약 체결 이후 계속적·반복적으로 거래, 기존 계약과 동일하게 갱신, 자문업자의 금융상품자문서 제공, 온라인투자연계금융업법 및 대부업법상 설명의무 이행
- 원칙적으로 설명서에는 금융상품 유형별 설명 내용이 포함*
 - * (예외) 자본시장법상 투자설명서 또는 간이투자설명서를 제공하는 경우에는 해당 내용을 설명서에서 제외할 수 있음

○ 설명서 제공 시 핵심(요약)설명서도 함께 제공할 것*

* (예외) 예금성 상품 등 설명서 내용이 간단하여 요약이 불필요한 금융상품은 제외

□ (설명 내용 확인) 설명 내용을 일반금융소비자가 이해하였음을 확인

[4] 설명시 금지사항

□ 설명의무 이행 시 중요사항에 대한 거짓 또는 왜곡(불확실한 사항에 대한 단정적 판단 제공, 확실하다고 오인할 소지 있게 고지)하여 설명, 누락 금지

3. 위반시 효과

[1] 민사적 책임

□ (손해배상) 금융상품판매업자등이 설명의무를 위반하여 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우 이를 배상할 책임이 발생

○ (입증책임 전환) 금융상품판매업자등은 고의 및 과실이 없음을 입증해야만 손해배상 책임을 면함

□ (위법계약해지) 금융상품판매업자등이 일반금융소비자에 대한 설명의무 위반으로 계약 체결 시 해당 소비자는 계약 해지요구 가능

[2] 행정적 책임

□ (과징금) ①중요사항의 설명, ②설명서 제공·설명내용 확인을 위반한 경우, 수입등의 50% 이내에서 과징금

□ (과태료) ①중요사항의 설명, ②설명서 제공·설명내용 확인을 위반한 경우, 1억원 이하 과태료

□ (제재) 위반한 금융상품판매업자등 및 임직원에 대한 제재 조치

4. 시행일

□ (금융상품직접판매업자·판매대리중개업자)

○ (핵심설명서 이외 설명의무 부분) '21.3.25일 시행

○ (핵심설명서 부분) '21.9.25일 시행

□ (금융상품자문업자) '21.9.25일 시행

4 불공정영업행위 금지

제20조(불공정영업행위의 금지) ① 금융상품판매업자등은 우월적 지위를 이용하여 금융소비자의 권익을 침해하는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 "불공정 영업행위"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
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 제공 받는 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.

1. 의의

- (정의) 금융상품판매업자등이 금융상품 판매시 우월적 지위를 이용하여 금융소비자의 권익을 침해하는 행위 금지
- 금융상품판매업자등이 우월적 지위를 이용한 부당한 금융상품 거래를 제한하는 근거를 마련

2. 주요 내용

(1) 적용범위

- (주체) ①금융상품직접판매업자·②판매대리중개업자·③자문업자
- (상대방) ①일반금융소비자·②전문금융소비자
- (금융상품 등) ①보장성·②투자성·③예금성·④대출성 상품, ⑤연계·제휴서비스

[2] 행위 유형

① ①대출성 상품의 계약체결 관련 ②他금융상품 계약체결 강요

① (대출성 상품) 대출성 상품에 한함

② (他금융상품 계약체결 강요)

- 금융소비자인 중소기업의 대표자, 임직원 및 그 가족에게 강요
- 대출* 前·後 1개월 內 他 보장성·일부 투자성·예금성 상품 판매("꺼기")
- * (제외) 지급보증, 보험약관대출, 신용카드 및 회원에 대한 자금유통, 자본시장법(\$72①)상 신용공여

< 금소법상 꺼기 규제 정비 >

판매제한 금융상품	취약차주 ^{주1)} / 피성년·피한정후견인 차주(신설)	그 밖의 차주 (투자성 상품의 경우 개인에 한정)
보장성 ^{주2)}	금지	1% 초과 금지
일부 투자성 (펀드, 금전신탁 등)	금지	1% 초과 금지(신설)
예금성	1% 초과 금지	규제 없음

주1) 중소기업(대표자 포함), 개인신용평점이 하위 10% 이하 개인

2) 중소기업이 아닌 기업과의 퇴직보험계약·종업원 복리후생 목적 보장성 상품 계약, 그 외 단체보험 등

② ①대출성 상품의 계약체결 관련 ②부당한 담보 및 보증 요구

① (대출성 상품) 대출성 상품에 한함

② (부당한 담보 및 보증 요구)

- 담보 또는 보증이 필요 없음에도 이를 요구
- 해당 계약 체결에 통상적으로 요구되는 일반적인 담보 또는 보증 범위 보다 많은 담보 또는 보증을 요구

③ 금융상품판매업자등 또는 임직원의 업무 관련 편의 요구 및 수령

④ 대출성 상품에 있어 불공정한 상환방식·시기·연대보증 요구

① 자기 또는 제3자 이익을 위해 특정 대출 상환방식 강요

② 수수료·위약금·중도상환수수료 부과*

- * (예외) ① 대출계약 성립일부터 3년 이내 상환, ② 他 법령상 중도상환수수료 부과 허용
- ③ 리스·할부계약 해지(다만, 재화 未인도, 재화의 하자로 정상적인 사용 곤란 등 제외)

③ 개인대출 등 대출계약* 관련 제3자 연대보증 요구

- * ① 개인대출(다만, 개인사업자의 공동사업자, 분양대금 대출 시 분양사업자·시공사 등 제외)
- ② 법인대출(다만, 대표이사·무한책임사원, 최대주주, 30% 초과 지분 보유자 등 제외)
- ③ 조합·단체대출(다만, 조합·단체의 대표자 제외)

⑤ 연계·제휴 서비스의 부당 축소 및 변경*

* (예외) ① 불가피한 축소·변경 시, 소비자에게 既서비스에 상응한 他서비스 제공
② 금융상품판매업자등의 휴업·파산·경영위기 등에 따른 불가피한 경우

① 금융소비자에 대한 축소·변경 사실 未고지

② 연계·제휴 서비스를 금융소비자에게 불리하게 축소·변경*

* (예외) 3년 이상 제공된 연계·제휴 서비스로 인해 수익성이 현저히 낮아진 경우

⑥ 기타 불공정영업행위

① 계약의 변경·해지 요구, 금리(보험료)인하요구 등 소비자권리 행사 방해

② 대환대출 시 기존계약 기간과 신규계약 기간의 3년 초과에도 중도상환수수료 부과

3. 위반시 효과

(1) 민사적 책임

(손해배상) 금융상품판매업자등이 고의 또는 과실로 불공정영업행위 금지를 위반하여 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우 이를 배상할 책임 발생

(위법계약해지) 금융상품판매업자등이 일반금융소비자에 대해 불공정영업행위 금지 위반으로 계약 체결 시 해당 소비자는 계약 해지요구 가능

(2) 행정적 책임

(과징금) 불공정영업행위 금지 위반 시, 수입등의 50% 이내에서 과징금

(과태료) 불공정영업행위 금지 위반 시, 1억원 이하 과태료

(제재) 위반한 금융상품판매업자등 및 임직원에 대한 제재 조치

4. 시행일

금융상품직접판매업자·판매대리중개업자: '21.3.25일 시행

금융상품자문업자: '21.9.25일 시행

5 부당권유행위 금지

제21조(부당권유행위 금지) 금융상품판매업자등은 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 금융상품 직접판매업자에게 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 계약의 체결권유를 계속하는 행위
7. 그 밖에 금융소비자 보호 또는 건전한 거래질서를 해칠 우려가 있는 행위로서 대통령령으로 정하는 행위

1. 의의

- (정의) 금융상품 계약 체결 권유시 금융소비자가 오인할 우려가 있는 허위 사실 등을 알리는 행위를 금지
- 금융상품판매업자등의 올바른 계약체결의 권유를 유도하고, 부당권유에 따른 금융소비자 피해를 방지

2. 주요 내용

(1) 적용범위

- (주체) ①금융상품직접판매업자·②판매대리중개업자·③자문업자
- (상대방) ①일반금융소비자·②전문금융소비자
- (금융상품) ①보장성·②투자성·③예금성·④대출성 상품
- (시기) ①금융상품 계약 체결 권유, ②금융상품 자문 응답

[2] 행위 유형

- ① 불확실한 사항에 대한 ①단정적 판단 제공, ②확실하다고 오인하게 할 소지 있는 내용을 고지
- ② 금융상품의 내용을 사실과 다르게 고지
- ③ 금융상품의 가치에 중대한 영향을 미치는 사항을 미리 알고 있으면서 금융소비자에게 未고지
- ④ 객관적 근거 없이 금융상품 비교
 - 금융상품 내용의 일부에 대해 비교대상 및 기준을 밝히지 않는 행위
 - 객관적인 근거 없이 他 금융상품과 비교하여 해당 금융상품이 우수·유리하다고 알리는 행위
- ⑤ 보장성 상품 관련 계약의 중요사항 고지 방해 및 부실 고지 권유
 - 금융소비자·피보험자가 계약의 중요사항을 금융상품직접판매업자에게 알리는 것을 방해하거나 알리지 아니할 것을 권유
 - 금융소비자·피보험자가 계약의 중요사항에 대해 부실하게 금융상품직접판매업자에게 알릴 것을 권유
- ⑥ 투자성 상품 관련 불초청 권유 및 再권유
 - 금융소비자로부터 계약 체결권유 요청 없이 방문·전화 등 실시간 대화 방법을 이용하는 행위*
 - * (예외) 증권, 장내파생상품에 대한 계약 체결권유 시
 - 계약 체결권유를 받은 금융소비자의 거부 의사표시 이후에도 계약 체결권유를 계속하는 행위*
 - * (예외) 금융소비자의 거부 의사표시 이후 1개월 경과 시, 다른 유형의 금융상품 권유 시
- ⑦ 기타 부당권유행위
 - 내부통제기준에 따른 직무수행 교육을 받지 않은 자로 하여금 계약체결 권유와 관련된 업무를 하게 하는 행위("상품속지의무 위반")
 - 적합성 원칙 관련 소비자 정보 확인 과정에서 일반금융소비자의 정보를 조작하여 권유하는 행위
 - 적합성 원칙 적용 회피를 위해 일반금융소비자로부터 "계약 체결의 권유를 원하지 않는다"는 서면 등을 받는 행위

3. 위반시 효과

(1) 민사적 책임

- (손해배상) 금융상품판매업자등이 고의 또는 과실로 부당권유행위 금지를 위반하여 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우 이를 배상할 책임 발생
- (위법계약해지) 금융상품판매업자등이 일반금융소비자에 대해 부당권유행위 금지 위반으로 계약 체결 시 해당 소비자는 계약 해지요구 가능

(2) 행정적 책임

- (과징금) 부당권유행위 금지 위반 시, 수입등의 50% 이내에서 과징금
- (과태료) 부당권유행위 금지 위반 시, 1억원 이하 과태료
- (제재) 위반한 금융상품판매업자등 및 임직원에 대한 제재 조치

4. 시행일

- 금융상품직접판매업자·판매대리중개업자: '21.3.25일 시행
- 금융상품자문업자: '21.9.25일 시행

6 광고 규제

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 그러하지 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 금융소비자가 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 금융소비자 보호를 위하여 대통령령으로 정하는 행위
2. 투자성 상품
 - 가. 손실보전(損失補填) 또는 이익보장이 되는 것으로 오인하게 하는 행위. 다만, 금융소비자를 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.

1. 의의

□ (정의) 금융상품 또는 금융상품판매업자등의 업무에 관한 광고 시 필수 포함사항 및 금지행위 등을 규정

- 금융상품등의 광고 주체를 제한하고 광고 시 준수사항을 규정하여 허위·과장광고로부터 금융소비자를 보호

2. 주요 내용

(1) 적용범위

□ (광고주체) ①금융상품직접판매업자·②일부 판매대리중개업자·③자문업자·④협회 등

① 금융상품직접판매업자

② 보장성·예금성·대출성 상품의 금융상품판매대리중개업자의 경우

- 금융상품판매업자등의 업무 광고: 금융상품직접판매업자의 승인 不要

- 금융상품 광고: 금융상품직접판매업자의 허용 要

③ 금융상품자문업자

④ 협회등*·금융상품판매업자등을 자회사·손자회사로 하는 금융지주회사등**

* 금투협회, 생·손보협회, 저축은행중앙회, 여전협회, 대부업협회, 은행연합회, 신협중앙회 등

** 증권·의 발행인·매출인(해당 증권 광고限), 주택도시보증공사, 주택금융공사, 집합투자업자 등

□ (상대방) ①일반금융소비자·②전문금융소비자

□ (광고유형) ①금융상품(보장성·투자성·예금성·대출성 상품) 광고·②업무 광고

(2) 필수 포함사항

① 계약체결 前 설명서 및 약관을 읽어볼 것을 권유하는 내용

② 금융상품판매업자등의 명칭, 금융상품의 내용

- 금융상품 유형별 내용

- (공통) 금융상품의 명칭, 대부업법 시행령상 제한 이자율, 수수료
- (보장성 상품) 보험금 지급제한 사유, 이자율의 범위 및 산출기준 등
- (투자성 상품) 투자 위험(원금 손실 발생 가능성, 원금 손실에 대한 소비자 책임), 연계투자계약의 내용, 기타 상품의 이자·수익의 지급시기등
- (예금성 상품) 이자율·수익률의 범위 등, 이자·수익의 지급시기등
- (대출성 상품) ①대출조건(신용수준, 원리금 상환방법), ②신용카드의 연회비·연체율, ③리스/할부의 연체율·수수료등 기간 중 금전 등 상환 시 적용받는 조건, ④기타 상품의 이자율의 범위등·이자 부과시기·기간 중 금전 등 상환 시 적용받는 조건

③ 기타 사항

- ① 법 제19조제1항에 따른 설명을 받을 권리
 - ② 법령 및 내부통제기준에 따른 광고 관련 절차의 준수에 관한 사항
 - ③ 예금자보호법 등 他법률에 따른 금융소비자 보호내용(대출성 상품 제외)
 - ④ 금융상품판매대리·중개업자의 고지의무*에 관한 사항
 - * 직판업자의 명칭·업무내용, 1사 전속 여부, 금융상품 계약체결권 부존재 사실
 - ⑤ 금융상품자문업자의 고지의무*에 관한 사항
 - * 독립자문업자 여부, 금융상품판매업자로부터 제공받은 자문관련 재산상이익의 종류 및 규모, 금융상품판매업 경영 시 위탁 금융상품판매업자의 명칭·위탁내용, 자문제공 상품 범위
- ※ 다만, 광고의 목적, 광고매체의 특성, 광고시간의 제약 등을 감안하여 일부 내용을 제외 가능

[3] 광고 방법 및 절차

- (광고 방법) 글자의 색깔·크기 또는 음성의 속도·크기 등이 금융소비자가 해당 금융상품으로 인해 얻는 이익과 불이익을 균형있게 전달할 것
- (광고 절차) 준법감시인 또는 감사의 심의를 받을 것

[4] 금지행위

- ① (보장성 상품) 제한 없이 보장 오인 가능성, 보험료 일할표시, 보험료 산출기준 부실설명, 갱신 시 보험료인상가능성 未고지등
- ② (투자성 상품) 손실보전 또는 이익보장 오인 가능성, 수익률·운용실적이 좋은 기간의 수익률만 표시등
- ③ (예금성 상품) 이자율의 범위등·이자의 지급등 오인 가능성, 수익률·운용실적이 좋은 기간의 수익률만 표시등

- ④ (대출성 상품) 대출이자율의 범위등·이자의 지급등 오인 가능성, 대출이자 일할 표시등
- ⑤ (기타) 광고 시 해당 광고매체·대리중개업자의 상호를 부각시켜 소비자가 직접판매업자를 올바르게 인지하는 것을 방해하는 행위

(4) 협회의 광고 확인

- 협회는 금융상품판매업자등의 광고규제 준수 여부를 확인하고, 그 결과에 대한 의견을 해당 금융상품판매업자등에게 통보
 - 협회는 소속 금융상품직접판매업자의 금융상품을 취급하는 금융상품대리중개업자의 광고에 대해서도 심의

3. 위반시 효과

(1) 민사적 책임

- (손해배상) 금융상품판매업자등이 고의 또는 과실로 광고규제를 위반하여 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우 이를 배상할 책임 발생

(2) 행정적 책임

- (과징금) 광고의 ①필수 포함사항·②금지행위를 위반한 경우, 수입등의 50% 이내에서 과징금
- (과태료) 광고의 ①필수 포함사항·②금지행위를 위반한 경우, 1억원 이하 과태료
- (제재) 위반한 금융상품판매업자등 및 임직원에 대한 제재 조치

4. 시행일

- 금융상품직접판매업자·판매대리중개업자: '21.3.25일 시행
- 금융상품자문업자: '21.9.25일 시행

1 미등록자를 통한 대리·중개 금지

제24조(미등록자를 통한 금융상품판매 대리·중개 금지) 금융상품판매업자는 금융상품 판매대리·중개업자가 아닌 자에게 금융상품계약체결등을 대리하거나 중개하게 해서는 아니 된다.

1. 의의

- 금소법 또는 금융관련법률에 따라 인허가, 등록을 하지 않은 자에게 금융상품계약체결등의 대리, 중개하게 하는 행위를 금지
 - 적법한 판매채널에게만 금융상품 계약체결등을 대리, 중개하게 하여 판매행위를 보다 철저하게 관리

2. 미등록자의 영업행위 금지와 관계

- “미등록자의 영업행위 금지”, “미등록자를 통한 대리·중개 금지”의 규제대상은 각각 미등록자 본인, 미등록자에게 대리·중개한 자로서 구별
 - 미등록 판매채널에 의한 소비자보호 및 금융상품판매업 제도 유지를 위해서는 양 규제를 병행할 필요

2 금융상품판매대리중개업자의 금지행위

제25조(금융상품판매대리·중개업자의 금지행위) ① 금융상품판매대리·중개업자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 해서는 아니 된다.

1. 금융소비자로부터 투자금, 보험료 등 계약의 이행으로서 급부를 받는 행위. 다만, 금융상품직접판매업자로부터 급부 수령에 관한 권한을 부여받은 경우로서 대통령령으로 정하는 행위는 제외한다.
2. 금융상품판매대리·중개업자가 대리·중개하는 업무를 제3자에게 하게 하거나 그러한 행위에 관하여 수수료·보수나 그 밖의 대가를 지급하는 행위. 다만, 금융상품직접판매업자의 이익과 상충되지 아니하고 금융소비자 보호를 해치지 아니하는 경우로서 대통령령으로 정하는 행위는 제외한다.
3. 그 밖에 금융소비자 보호 또는 건전한 거래질서를 해칠 우려가 있는 행위로서 대통령령으로 정하는 행위

② 금융상품판매대리·중개업자는 금융상품판매 대리·중개 업무를 수행할 때 금융상품직접판매업자로부터 정해진 수수료 외의 금품, 그 밖의 재산상 이익을 요구하거나 받아서는 아니 된다.

③ 제2항의 수수료의 범위, 재산상 이익의 내용에 관한 구체적인 사항은 대통령령으로 정한다.

1. 의의

- 금융소비자 보호 및 건전한 거래질서 유지를 위해 금융상품판매대리중개업자에 대해 추가적인 금지의무 부과

2. 주요 내용

(1) 급부수취 금지

- 금융소비자로부터의 투자금, 보험료 등 계약 이행 급부 수령을 금지
 - 다만, 직접판매업자로부터 급부 수령에 관한 권한을 부여받은 경우로서 보장성 상품에 관한 계약과 관련한 보험료 또는 공제료 수령은 허용

(2) 재위탁 금지

- 제3자에 대한 대리·중개 업무의 재위탁 및 그에 대한 대가 지급을 금지
 - 다만, 보험모집인의 같은 보험회사 등 소속 보험모집인*에 대한 재위탁 및 그에 대한 대가 지급이 허용

- * ① 보험설계사: 같은 보험회사·보험대리점·보험중개사 소속 他 보험설계사
- ② 보험대리점: 소속 보험설계사 또는 같은 보험회사와 모집 위탁계약을 체결한 他 보험대리점 (他 보험대리점과 위탁계약 체결에 대한 보험회사의 사전동의 要)
- ③ 보험중개사: 소속 보험설계사 또는 他 보험중개사

(3) 이해상충행위 금지

- (1사 전속의무) 투자권유대행인, 대출모집인*의 2개 이상 직판업자를 위한 대리·중개 금지

- * 대부중개업자, 온라인 전용 대출모집법인, 신탁 대출상품 대리중개업자, 리스·할부모집 행위, 방문판매업법상 전화권유판매 전용 대리중개 행위

- (대출성 상품 대리중개업자) 대부업·대부중개업(대부업자·대부중개업자 제외), 다단계판매업, 사행산업, 단란주점영업·유흥주점영업 등에 대한 겸업 금지

- (투자성 상품 대리중개업자) 투자일임·신탁재산을 집합 운용하는 것처럼 해당 계약의 대리·중개·광고 금지, 소비자로부터의 금융투자상품 매매 권한 수탁 금지, 투자성 상품 계약체결 시 제3자의 소비자에 대한 금전 대여의 대리·중개 금지 등

- (기타) 소비자 대신 계약체결 금지, 직판업자·자문업자로 오인 가능한 상호의 광고·영업 사용 금지, 자신에게만 대리·중개업무 위탁 또는 他 대리중개업자에게 위탁하지 않도록 직판업자에게 강요 금지

(4) 불공정행위 금지

- (수수료 이외 재산상 이익 요구·수취) 직판업자에 대해 정해진 수수료 이외 재산상 이익*의 요구 및 수취 금지

* 금전등의 지급·대여, 대리·중개시 발생한 비용·손해의 보전, 직판업자 취급 금융상품에 대한 계약체결 시 우대 혜택

3. 위반시 효과

(1) 민사적 책임

(손해배상) 대리중개업자가 고의 또는 과실로 대리중개업자의 금지행위를 위반하여 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우 이를 배상할 책임 발생

(2) 행정적 책임

(과태료) 대리중개업자의 금지행위를 위반한 경우, 3천만원 이하 과태료

(제재) 위반한 대리중개업자 및 임직원에 대한 제재 조치

4. 시행일 : `21.3.25일 시행

3 금융상품판매대리중개업자의 고지의무 등

제26조(금융상품판매대리·중개업자의 고지의무 등) ① 금융상품판매대리·중개업자는 금융상품판매 대리·중개 업무를 수행할 때 금융소비자에게 다음 각 호의 사항 모두를 미리 알려야 한다.

1. 금융상품판매대리·중개업자가 대리·중개하는 금융상품직접판매업자의 명칭 및 업무 내용
2. 하나의 금융상품직접판매업자만을 대리하거나 중개하는 금융상품판매대리·중개업자인지 여부
3. 금융상품직접판매업자로부터 금융상품 계약체결권을 부여받지 아니한 금융상품 판매대리·중개업자의 경우 자신이 금융상품계약을 체결할 권한이 없다는 사실
4. 제44조와 제45조에 따른 손해배상책임에 관한 사항
5. 그 밖에 금융소비자 보호 또는 건전한 거래질서를 위하여 대통령령으로 정하는 사항

② 금융상품판매대리·중개업자는 금융상품판매 대리·중개 업무를 수행할 때 자신이 금융상품판매대리·중개업자라는 사실을 나타내는 표지를 게시하거나 증표를 금융소비자에게 보여 주어야 한다.

③ 제2항에 따른 표지 게시 및 증표 제시에 관한 구체적인 사항은 대통령령으로 정한다.

1. 의의

금융소비자 보호 및 건전한 거래질서 유지를 위해 금융상품판매대리중개업자에 대해 고지의무 부과

2. 주요 내용

① (위탁자 및 위탁내용) 직접판매업자의 명칭 및 업무내용을 고지

② (전속 여부) 1개의 직접판매업자만을 대리·중개하는지 여부를 고지

- ③ (계약체결권한 유무) 직접판매업자로부터의 계약체결권 未부여 시 자신에게 계약체결권한이 없음을 고지
- ④ (손해배상책임) 금소법상 손해배상책임에 관한 사항을 고지
- ⑤ (기타 사항) 금융소비자로부터의 투자금, 보험료 등 급부 수령 권한 여부, 소비자의 신용정보·개인정보 등은 직판업자가 보유·관리한다는 사실(보험중개사 제외)을 고지
- ⑥ (증표 제시) 대리·중개 시 대리중개업자라는 표지 게시 또는 증표 제시

3. 위반시 효과

(1) 민사적 책임

- (손해배상) 대리중개업자가 고의 또는 과실로 대리중개업자의 고지의무 등을 위반하여 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우 이를 배상할 책임 발생

(2) 행정적 책임

- (과태료) 대리중개업자의 고지의무 등을 위반한 경우, 3천만원 이하 과태료
- (제재) 위반한 대리중개업자 및 임직원에 대한 제재 조치

4. 시행일 : `21.3.25일 시행

4 금융상품자문업자의 영업행위준칙 등

- 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

1. 의의

- 금융소비자 보호 및 건전한 거래질서 유지를 위해 금융상품자문업자에 대해 추가적인 영업규제 부과

2. 주요 내용

(1) 소비자에 대한 고지사항

- 독립금융상품자문업자 여부, 판매업자로부터 받은 자문 관련 재산상 이익의 종류·규모, 판매업 겸영 시 위탁관계 있는 판매업자의 명칭·위탁 내용, 자문업무 관련 금융상품의 범위, 자문업무의 제공절차 등을 고지
- 자문업자라는 표지 게시 또는 증표 제시

(2) 독립금융상품자문업자 관련 사항

- 독립금융상품자문업자가 아닌 자의 "독립문자" 명칭 또는 광고 사용 금지
- 자문 응답 관련 판매업자(임직원 포함)로부터 재산상 이익 수취 금지*
* (예외) 직접판매업자의 자문에 응하여 그 대가를 받는 경우
- 특정 판매업자의 금융상품에 한정하여 자문에 응하는 행위 금지, 특정 판매업자 또는 특정 금융상품의 광고 금지, 자문계약 체결 이후 소비자의 동의 없이 자문업무의 제3자에 대한 위탁 금지

3. 위반시 효과

(1) 민사적 책임

- (손해배상) 자문업자가 고의 또는 과실로 자문업자의 영업규제를 위반하여 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우 이를 배상할 책임 발생

(2) 행정적 책임

- (과태료) 자문업자의 영업규제를 위반한 경우, 1억원 이하 과태료
- (제재) 위반한 자문업자 및 임직원에게 대한 제재 조치

4. 시행일 : `21.9.25일 시행

1. 계약서류의 제공의무

- (의의) 계약서류의 제공의무를 통해 금융거래의 상대적 약자인 금융소비자는 향후 분쟁 발생 시 필요한 증빙 자료를 확보 가능
- (주요내용)
 - 직판업자·자문업자는 금융상품 또는 금융상품자문 계약 체결 시 계약서류*를 서면 교부, 우편·전자우편, 휴대전화 문자메세지 등으로 지체없이 제공**
 - * 금융상품 계약서, 약관, 설명서(금융상품판매업자 限), 보험증권(보험 限)
 - ** (예외) 대부업법, 자본시장법(온라인소액투자중개업자 限), 온라인투자연계금융업법에 따라 계약서류가 제공된 경우
 - 계약서류 제공 사실에 관해 금융소비자와 다툼이 있는 경우, 직판업자·자문업자의 증명 책임
- (과태료) 금융소비자에 대한 계약서류 未제공 시, 1억원 이하 과태료
- (시행일) ①직접판매업자·대리중개업자: `21.3.25일 시행, ②자문업자: `21.9.25일 시행

2. 자료의 기록·유지·관리의무 등

- (의의) 금융거래 자료의 훼손 방지를 위해 판매업자등의 관리책임을 부과하고 소비자의 권리구제를 위해 해당 자료에 대한 소비자의 접근권을 보장
- (주요내용)
 - (판매업자등) 판매업자등의 업무 관련 자료*에 대한 기록, 유지 및 관리** 의무 부과
 - * 계약체결자료, 계약이행자료, 광고자료, 소비자의 권리행사자료, 내부통제자료, 업무위탁자료 등
 - ** (유지·관리 기간) ①원칙 10년, ②보장성 상품의 보장기간이 10년을 초과하는 경우 해당 계약체결자료·계약이행자료는 보장기간까지, ③내부통제자료는 5년 이내
 - (금융소비자) 분쟁조정·소송수행 등 권리구제를 위해 판매업자등에 대해 업무 관련 자료의 열람(사본 제공, 청취 포함) 요구 가능*
 - * 다만, 법령상 열람 제한·거절 가능 사유, 他 사람의 생명·신체의 위해 우려등, 부정경쟁 방지법상 영업비밀의 현저한 침해, 개인정보공개로 사생활비밀·자유 침해 우려 등
- (과태료) 자료의 기록·유지·관리의무 위반 시, 1억원 이하 과태료
- (시행일) `21.9.25일 시행

V. 금융소비자의 사전적 권익 보호

1 금융교육

제30조(금융교육) ① 금융위원회는 금융교육을 통하여 금융소비자가 금융에 관한 높은 이해력을 바탕으로 합리적인 의사결정을 내리고 이를 기반으로 하여 장기적으로 금융 복지를 누릴 수 있도록 노력하여야 하며, 예산의 범위에서 이에 필요한 지원을 할 수 있다.

② 금융위원회는 금융환경 변화에 따라 금융소비자의 금융역량 향상을 위한 교육프로그램을 개발하여야 한다.

③ 금융위원회는 금융교육과 학교교육·평생교육을 연계하여 금융교육의 효과를 높이기 위한 시책을 수립·시행하여야 한다.

④ 금융위원회는 3년마다 금융소비자의 금융역량에 관한 조사를 하고, 그 결과를 금융교육에 관한 정책 수립에 반영하여야 한다.

⑤ 금융위원회는 제2항부터 제4항까지의 규정에 따른 금융교육에 관한 업무를 대통령령으로 정하는 바에 따라 금융감독원(「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」에 따른 금융감독원을 말한다. 이하 같다)의 장(이하 "금융감독원장"이라 한다) 또는 금융교육 관련 기관·단체에 위탁할 수 있다.

제31조(금융교육협의회) ① 금융교육에 대한 정책을 심의·의결하기 위하여 금융위원회에 금융교육협의회(이하 "협의회"라 한다)를 둔다.

② 협의회는 다음 각 호의 사항을 심의·의결한다.

1. 금융교육의 종합적 추진에 관한 사항
2. 금융소비자 교육과 관련한 평가, 제도개선 및 부처 간 협력에 관한 사항
3. 그 밖에 의장이 금융소비자의 금융역량 강화를 위하여 토의에 부치는 사항

③ 협의회는 의장 1명을 포함하여 25명 이내의 위원으로 구성한다.

④ 협의회는 의장은 금융위원회 부위원장이 된다.

⑤ 협의회는 위원은 다음 각 호의 사람이 된다.

1. 금융위원회, 공정거래위원회, 기획재정부, 교육부, 행정안전부, 고용노동부 등 금융교육과 관련 있는 대통령령으로 정하는 관계 행정기관의 고위공무원단에 속하는 공무원으로서 소속 기관의 장이 지명하는 사람

2. 금융소비자보호 업무를 담당하는 금융감독원의 부원장

⑥ 협의회는 제2항에 따른 심의·의결을 위하여 필요한 경우 관련 자료의 제출을 제5항 각 호의 기관에 요구할 수 있다.

⑦ 제1항부터 제6항까지에서 규정한 사항 외에 협의회는 구성 및 운영에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

1. 의의

□ 금융소비자의 금융역량을 제고함으로써 금융상품 선택권을 강화

○ 그간 실무차원에서 운영된 금융교육협의회의 법적근거를 마련

2. 주요 내용

- (금융교육) 금융위는 금융교육프로그램 개발, 금융교육 관련 시책 수립·수행, 금융소비자의 금융역량 조사(매 3년) 실시
 - 금융교육은 금융감독원에 위탁하여 실행
- (금융교육협의회) 금융교육에 대한 정책을 심의·의결하기 위해 금융위에 설치
 - ① (의장) 금융위 부위원장
 - ② (구성) 25명 이내(의장 1명 포함)의 위원*
 - * 금융위·공정위·기재부·교육부·행안부·복지부·노동부·여가부 고위공무원 및 금감원 부원장(소보처장)
 - ③ (심의의결 사항) 금융교육의 종합적 추진에 관한 사항, 소비자교육 관련 평가, 제도개선 및 부처 간 협력에 관한 사항 등
 - ④ (회의) 정기회의(매년 2회) 또는 임시회의(의장이 소집)
 - ⑤ (자료제출요구권) 심의·의결에 필요한 자료의 제출을 관련 기관(공정위·기재부·금감원 등 금융교육협의회 소속 기관)에 요구할 수 있음

3. 시행일

- 금융소비자의 금융역량 조사 이외 금융교육 부분: '21.3.25일 시행
- 금융소비자의 금융역량 조사: '21.3.25일 이후 3년 이내 최초 실시 조사

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.

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. 의의

금융상품 비교공시제도의 법적 근거를 마련하고 내용·절차 등을 규정

2. 주요 내용

(의의) 금융상품의 주요 내용을 금융소비자가 쉽게 비교할 수 있도록 금융상품 유형별로 비교하여 공시

① (비교공시 주체) 금융감독원

② (대상 금융상품) 예·적금, 대출, 보험, 펀드 등

③ (비교공시 내용) 일반금융소비자가 계약 체결여부를 판단할 때 중요한 영향을 줄 수 있는 사항으로서

- 이자율, 보험료, 수수료, 중도상환수수료율, 위험등급 등

④ (자료제출) 비교공시에 필요한 자료를 협회로 하여금 주기적으로 제출하도록 요청 가능

⑤ (소비자 만족도 조사) 매년 비교공시 내용 및 관련 전산처리시스템*에 대한 일반금융소비자의 만족도를 조사 실시

* 금융감독원의 비교공시 전산처리시스템, 협회등의 비교공시 전산처리시스템

- 금감원은 조사결과에 따른 개선 필요사항에 대해 지체없이 조치하여야 하며, 해당 조치결과를 홈페이지에 게시

3. 시행일

비교공시 부분: '21.3.25일 시행

소비자 만족도 조사: '22.1.1일 시행

1 금융소비자 보호실태평가

제32조(금융상품 비교공시 등) ② 금융감독원장은 대통령령으로 정하는 금융상품판매업자등의 금융소비자 보호실태를 평가하고 그 결과를 공표할 수 있다.

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. 의의

- 금융감독원은 금융회사의 소비자보호 체계 구축 및 기능 강화를 유도하기 위해 금융소비자보호 실태평가(이하 '실태평가')를 매년 실시
 - 기존 행정지도인 「금융소비자보호모범기준」에 근거하여 운영하던 실태평가에 대한 법적 근거를 마련하고, 그 결과를 공표할 수 있도록 규정

2. 주요 내용

- ① 평가대상 및 주기 : 영업규모 및 민원 건수 등을 고려하여 사전에 정한 금융회사별 실태평가 주기*에 따라 평가 실시
 - * 평가주기는 2년 이상을 원칙으로 금융위와 사전 협의하되, 소비자보호를 위해 필요한 경우 금감원장이 상기 평가주기와 달리 평가대상을 지정할 수 있는 예외 인정
- ② 평가절차 : 금감원은 대상회사에 평가기간 및 책임자 등을 사전 통지하고 평가결과를 대상회사 및 금융위에 통지
- ③ 평가사항 : 금융소비자보호기준 및 내부통제기준의 운영에 관한 사항을 평가
- ④ 평가공개 : 실태평가 평가결과는 금감원, 각 업권 협회 및 평가대상 금융회사 인터넷 홈페이지에 각 게시
- ⑤ 개선계획 확인 : 금감원장은 실태평가 종료 후 2개월 이내 개선계획을 확인하고 그 조치결과를 1년 이내 확인
- ⑥ 자율진단 : 실태평가 미실시 회사 중 일부를 선별하여 스스로 평가를 실시하도록 하고 그 결과를 실태평가 대상 선정 시 참고

3. 시행일

- 금융상품직접판매업자·판매대리중개업자: '21.3.25일 시행
- 금융상품자문업자: '21.9.25일 시행

2 금융소비자보호기준

제32조(금융상품 비교공시 등) ③ 대통령령으로 정하는 금융상품판매업자등은 금융 소비자 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비를 보호하기 위하여 그 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준(이하 "금융소비자 보호기준"이라 한다)을 정하여야 한다.

④ 제1항에 따른 비교공시 대상 금융상품의 범위, 내용 및 절차, 제2항에 따른 금융 소비자 보호실태 내용 및 평가와 공표의 절차, 제3항에 따른 금융소비자보호기준의 내용 및 절차에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

1. 의의

- 금융상품 판매와 관련하여 금융소비자 불만예방 및 신속한 사후구제를 위해 금융회사 임직원이 준수하여야 할 내부기준 마련의무 규정

2. 주요 내용

- (적용대상) 원칙적으로 법인인 금융상품판매업자등은 모두 해당하나, 내부통제기준 마련의무 적용예외 대상은 동일하게 제외
- (준수사항) 금융소비자보호기준의 ①포함사항, ②신설·변경시 절차
 - ① (포함사항) ①민원처리에 대한 기준·절차, ②민원 및 분쟁·소송 진행상황 등에 대한 전자정보처리시스템에 관한 사항, ③자료제출요구·청약철회·위법계약해지 요구에 대한 대응, ④법령·약관상 소비자 권리안내 방법, ⑤계약 체결 후 소비자보호를 위한 필요사항 점검 및 제도 개선 사항
 - ② (신설·변경시 절차) 내부통제기준 관련 조항을 준용하여, 이사회 승인을 받아 신설·변경하고 관련 내용을 공지하도록 규정

3. 시행일

- 금융상품직접판매업자·판매대리중개업자: '21.3.25일 시행
- 금융상품자문업자: '21.9.25일 시행

VI. 금융소비자의 사후적 권익 구제

1 분쟁조정

제33조(분쟁조정기구) 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」 제8조 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

1. 의의

□ 금융소비자의 사후적 피해구제수단인 분쟁조정의 법적 근거를 마련하고 내용·절차 등을 규정

* 금융위설치법상 관련 내용을 금소법으로 전부 이관

2. 금융분쟁조정위원회

- (설치목적) 금융감독원에 설치된 분쟁조정기구로, 금융회사와 금융 소비자 사이에 발생하는 금융 관련 분쟁의 조정에 관하여 심의·의결
- (구성) 위원장 1명 포함 35명 이내의 위원
 - (위원장) 금융감독원 부위원장(원장이 지명)
 - (위원) 금융감독원 부원장보(원장이 지명) 및 외부 위원(원장이 위촉)
 - 외부 위원은 법률전문가, 전문의(專門醫) 등 자격을 갖추거나, 소비자단체 임직원, 금융업권 소속 등으로 15년 이상 경력 보유자이어야 하고
 - 관련 전문가 단체*로부터 2배수 이상을 추천받아 위촉하여야 함
 - * 법무부·법원행정처, 의료중재원, 서민금융진흥원, 신용회복위원회, 금융협회 등
 - 특정 사유* 발생시 위원의 지명 철회·위촉 해제 가능
 - * 심심장애, 직무관련 비위, 직무태만, 품위손상, 제척사유에 해당함에도 회피하지 않은 경우, 스스로 직무수행이 어려움을 밝힌 경우 등

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 조정위원회에의 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 조정위원회에 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.

3. 금융분쟁의 조정

□ (절차) 신청 ⇨ 합의권고 ⇨ 위원회 회부 ⇨ 조정안 ⇨ 수락 권고

① (신청) 금융회사, 금융소비자 등이 분쟁조정을 신청하면, 금감원장은 합의권고·위원회 회부 여부를 결정*

* 신청한 내용이 분쟁조정대상으로 적합하지 않거나, 관련 법령 등에 비추어 절차진행 실익이 없는 경우 합의권고·위원회 회부를 하지 않을 수 있음(단, 당사자에 서면통지 필요)

② (합의권고) 금감원장은 당사자에 내용 통지 후 합의권고 가능

③ (위원회 회부) 합의 불가시 금감원장이 위원회에 회부(신청일~30일 이내)

④ (조정안 작성) 위원회는 조정 회부시 심의하여 조정안을 작성(60일 이내*)

* 사실조사·자료제출 등에 걸린 기간은 제외 가능(최대 30일 이내)

⑤ (조정안 수락 권고) 금감원장은 조정안 신청인·당사자에 수락을 권고
 - 신청인·당사자가 20일 이내에 수락하지 않으면 수락거부로 간주

□ (회의) 위원장이 소집하여 개최

○ (회의구성) 위원장, 6명 이상 10명 이하의 위원

- 위원은 위원장이 회의마다 지명하며, 객관성·공정성 확보를 위해 소비자 단체와 금융업권 추천 위원은 동수(同數)로 지명

○ (의결) 구성원 과반수 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결

○ (당사자의 의견진술권) 당사자는 회의에 출석하여 의견을 진술 가능

- 위원장은 당사자에게 회의의 일시·장소·안전·참석 위원 등을 사전(회의 개최일 1주일 전)에 서면 고지

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·단체 등인 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(조정의 효력) 양 당사자가 제36조제5항에 따른 조정안을 수락한 경우 해당 조정안은 재판상 화해와 동일한 효력을 갖는다.

- (위원의 제척·기피·회피) 특정 사유가 있으면 위원의 제척·기피 등 가능
 - (제척사유) 제척사유가 있으면 해당 위원은 심의·의결에서 제척
 - 위원이나 그 배우자 등이 사건 당사자가 되거나 당사자와 공동권리자·공동의무자인 경우
 - 위원이 해당 사건의 당사자와 친족이거나 친족이었던 경우
 - 위원이 해당 사건의 당사자인 법인 등에 속하거나 조정신청일 전 최근 5년 이내에 속하였던 경우
 - 위원 또는 위원이 속한 법인·사무소 등이 사건에 관하여 증언·법률자문·손해사정 등을 한 경우
 - 위원 또는 위원이 속한 법인·사무소 등이 사건에 관하여 당사자의 대리인으로서 관여하거나 관여하였던 경우
 - (회피) 위원은 제척사유 해당시 스스로 심의·의결에서 회피하여야 함
 - (기피) 당사자는 조정위원회 위원장에게 위원에 대한 기피신청 가능
 - 위원장은 공정한 심의·의결 기대가 어려운 사정이 인정되면 기피를 결정
- (조정의 효력) 당사자가 조정안 수락 시 재판상 화해와 동일한 효력

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

□ (시효중단) 분쟁조정을 신청하면 시효중단의 효력이 있음

○ 다만, 합의권고 未 실시 또는 분조위 未 회부시 시효중단 효력이 없음

- 합의권고 未 실시·분조위 未 회부에도 1월 이내에 재판상 청구등*이 있으면 최초 분쟁조정 신청으로 인해 시효가 중단된 것으로 간주

* 재판상 청구, 파산절차참가, 압류, 가압류, 가처분

○ 분쟁조정 신청으로 중단된 시효는 조정안 수락 또는 조정절차 종료시 새로이 진행

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 가액이 2천만원 이내에서 대통령령으로 정하는 금액 이하일 것

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

4. 소송과의 관계

- (소송중지제도) 분쟁조정 신청 전·후에 소가 제기되면, 법원은 조정이 있을 때까지 소송절차를 중지할 수 있고, 법원이 소송절차를 중지하지 않으면 조정위원회가 조정절차를 중지해야 함
 - 조정위원회가 조정이 신청된 사건과 동일 원인으로 다수인이 관련되는 동종·유사 사건 소송이 진행중일 경우, 조정절차를 중지할 수 있음
- (조정이탈금지제도) 금융회사는 일반금융소비자가 신청한 소액(권리가액 2천만원 이내) 분쟁 사건에 대하여 조정안 제시 전까지 소 제기 불가

5. 시행일 및 경과조치

(1) 시행일: `21.3.25일

(2) 경과조치

- (분쟁조정위원회) '21.3.25일 이전에 금융위설치법에 따라 금융감독원에 설치한 분쟁조정위원회는 금소법에 따른 분쟁조정위원회로 간주
- (위원) '21.3.25일 이전에 지명·위촉된 분쟁조정위원회 위원은 금소법에 따라 지명·위촉된 위원으로 간주하고, 임기는 종전에 위촉된 날부터 기산
- (분쟁조정 신청) '21.3.25일 이전에 분쟁조정 신청한 사건도 금소법에 따른 분쟁조정 신청 사건으로 간주(시효중단·소송중지·조정이탈금지제도는 未적용)
- (분쟁조정행위) 기존의 분쟁조정위원회와 금융감독원이 행한 분쟁조정 관련 행위는 금소법에 따른 분쟁조정위원회와 금융감독원의 행위로 간주

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. 의의

- 금융상품판매업자등의 손해배상책임을 규정하면서, 소비자의 입증책임 부담을 완화하고, 대리·중개업자와 관련하여 '사용자 책임' 법리를 적용

2. 주요 내용

(1) 금융상품판매업자등의 손해배상책임

- (설명의무 外 금소법 위반) 금융상품판매업자등이 ①고의·과실로 ②이 법을 위반하여 금융소비자에게 ③손해를 발생시킨 경우 손해배상책임이 발생
 - (소비자의 입증책임) 금융상품판매업자등의 손해배상책임의 발생요건은 금융소비자가 모두 입증
- (설명의무 위반) 금융상품판매업자등이 ①설명의무를 위반하여 금융소비자에게 ②손해를 발생시킨 경우 손해배상책임이 발생
 - (입증책임 전환) 금융상품판매업자등의 고의·과실을 제외한 나머지 손해배상책임의 발생요건은 금융소비자가 입증하면 되고,
 - 금융상품판매업자등은 자신의 고의·과실이 없음을 입증하여야 손해배상책임을 면할 수 있음*

- * 민법상 손해배상청구시 가해자의 ①고의·과실, ②위법성, ③손해, ④위법성과 손해와의 인과관계 등을 입증하여야 하나, 설명의무 위반에 한정하여 입증책임을 전환함으로써 소비자 피해 구제를 강화(신용정보법·공정거래법 등 입법례를 감안하여 '고의·과실' 요건에 한정)

[2] 금융상품직접판매업자의 손해배상책임

금융상품판매대리·중개업자등이 판매과정에서 소비자에 손해를 발생시킨 경우, 금융상품직접판매업자도 손해배상책임이 발생*

- 다만, 직접판매업자가 판매대리중개업자등의 선임과 업무 감독에 대해 적절한 주의를 하고 손해 방지를 위한 노력을 한 경우에는 손해배상 책임을 면함

- * 민법상 '사용자 책임' 법리는 손해배상의 '자기책임' 원칙의 예외로서, 피용자가 제3자에 손해를 끼친 경우에 사용자도 배상책임을 부담하도록 하는 법리임

3. 시행일

[1] 금융상품판매업자등의 손해배상책임

설명의무 外 금소법 위반 관련

- (직판업자·대리중개업자) '21.3.25일 시행
- (자문업자) '21.9.25일 시행

설명의무 위반 관련

- (직판업자·대리중개업자) '21.3.25일 이후 설명의무 위반으로 손해를 발생시킨 경우부터 적용
- (자문업자) '21.9.25일 이후 설명의무 위반으로 손해를 발생시킨 경우부터 적용

[2] 금융상품직접판매업자의 손해배상책임

'21.3.25일 이후 대리중개업자가 대리·중개업무를 하는 경우부터 적용

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

1. 의의

- 일반금융소비자가 금융상품 등 계약의 청약을 한 후 일정기간 내에 청약과정 등에 하자가 없음에도 일방적으로 청약을 철회할 수 있는 권리
 - 일반금융소비자가 청약 이후 계약의 필요성, 적정성 등을 재고한 후, 불이익 없이 해당 계약에서 탈퇴할 수 있는 기회를 제공

2. 주요 내용

(1) 적용범위

- (주체) 일반금융소비자
- (금융상품 등) ①보장성·②투자성·③대출성 상품·④금융상품자문계약

① (보장성 상품) 일부 상품*을 제외한 모든 보장성 상품(원칙)

- * ① 보증보험 중 청약의 철회를 위해 제3자의 동의가 필요한 보증보험
- ② 자동차보험(단, 일반금융소비자가 동종의 다른 책임보험에 가입한 경우는 제외)
- ③ 보장기간이 1년 이내(감독규정에서 90일로 한정)인 보장성 상품
- ④ 법률에 따라 가입의무가 부과되고 그 해제·해지도 해당 법률에 따라 가능한 보험
- ⑤ 계약체결 전에 소비자의 건강상태 진단을 지원하는 상품

② (투자성 상품) 非금전신탁계약, 고난도 금전신탁계약, 고난도 펀드*, 고난도 투자일임계약

- * 집합투자업자가 기간을 정하여 모집하고 기간종료 후 자산운용을 실시하는 상품

③ (대출성 상품) 일부 상품*을 제외한 모든 대출성 상품(원칙)

- * ① 여전법상 시설대여·할부금융·연불판매(단, 계약에 따른 재회를 제공받지 않은 소비자는 철회 가능)
- ② 온라인투자연계금융업법상 연계대출 계약
- ③ 자본시장법 제72조제1항의 신용공여(증권매수자금 융자·증권대여 등)
(☞ 철회 의사표시 도달 前 담보대상 증권을 자본시장법에 따라 처분한 경우에 한함)
- ④ 지급보증(제3자의 동의를 받은 경우는 제외)
- ⑤ 신용카드

④ (금융상품자문계약) 금융상품자문업자와 체결하는 자문계약

[2] 철회 가능 기간

①보장성 상품, ②투자성 상품·금융상품자문, ③대출성 상품 別로 구분

※ 소비자와 판매업자등 간에 아래 기간 보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간 내에 철회 가능

구분	철회 가능 기간
보장성 상품	보험증권 수령일로부터 15일과 청약일로부터 30일 중 먼저 도래하는 기간 이내
투자성 상품 금융상품자문	계약서류 제공일 또는 계약체결일로부터 7일 이내
대출성 상품	계약서류 제공일, 계약체결일 또는 계약에 따른 금전·재화 등 제공일로부터 14일 이내

[3] 철회 효과발생 시점

①보장성 상품·투자성 상품·금융상품자문, ②대출성 상품 別로 구분

구분	철회 효과발생 시점
보장성 상품 투자성 상품 금융상품자문	청약철회 기간 내 서면, 전자우편·휴대전화 문자메세지 등으로 철회 의사 표시를 발송한 때
대출성 상품	① 청약철회 기간 내 서면, 전자우편·휴대전화 문자메세지 등으로 철회 의사표시 발송 ② 원금·이자*·부대비용**을 반환한 때 * 판매업자등으로부터 금전을 지급받은 날부터 금전을 돌려준 날까지 기간에 대해 계약에 정해진 이자율을 적용하여 산출한 이자 ** 인지세 등 제세공과금, 저당권 설정 등에 따른 등기 비용

[4] 철회 효과

①보장성 상품, ②투자성 상품·금융상품자문, ③대출성 상품 別로 구분

구분	철회 효과
보장성 상품	청약 철회 접수 후 3영업일 이내에 이미 받은 금전·재화 등을 반환* * 반환 지연시 계약상 연체이자율을 적용한 이자 포함
투자성 상품 금융상품자문	청약 철회 접수 후 3영업일 이내에 이미 받은 금전·재화 등을 반환* * 반환 지연시 계약상 연체이자율을 적용한 이자 포함
대출성 상품	소비자로부터 금전·재화 등을 반환받은 날 이후 3영업일 이내에 이미 받은 수수료를 포함한 금전·재화 등을 반환* * 반환 지연시 계약상 연체이자율을 적용한 이자 포함

(5) 기타

- (청약철회 불이익 금지) 금융상품판매업자등은 일반금융소비자에 대한 청약 철회에 따른 손해배상·위약금 등 금전 지급 청구 불가
- (보장성 상품 특례) 청약 철회 시 보험금 지급사유가 발생한 경우 청약 철회 효력은 未발생
 - 다만, 일반금융소비자가 보험금 지급사유 발생을 인지하고 청약 철회한 경우에는 청약 철회 효력은 발생
- (청약철회 무력화 방지) 금소법상 청약 철회 규정에 반하는 특약으로서 일반금융소비자에게 불리한 것은 무효

3. 시행일

- (직판업자·대리중개업자) '21.3.25일 이후 계약의 청약을 한 경우부터 적용
 - 고난도 금전신탁계약, 고난도 펀드, 고난도 투자일임계약 등에 대하여는 자본시장법 시행령 개정안 관련규정 시행일인 '21.5.10일 시행
- (자문업자) '21.9.25일 이후에 계약의 청약을 한 경우부터 적용

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.

1. 의의

- 금융소비자는 판매규제를 위반한 계약에 대해 일정기간 내에 해당 계약을 해지할 수 있는 권리
 - 금융소비자는 해지 수수료·위약금 등 불이익 없이 위법한 계약으로부터 탈퇴할 수 있는 기회를 제공

2. 주요 내용

(1) 해지요구권 행사

- (행사요건) 금융소비자는 금융상품판매업자등이 ①5대 판매규제를 위반하여 ②금융상품 계약을 체결한 경우 ③일정 기간 내에 계약해지 요구 가능
 - ① (판매규제 위반) 적합성원칙, 적정성원칙, 설명의무, 불공정영업행위금지, 부당권유행위금지를 위반한 경우
 - ② (대상 금융상품) 계속적 형태의 금융상품에 관한 계약으로서, 계약기간 종료 전에 해지하면 소비자에 불이익이 발생하는 경우
 - ③ (제외 금융상품) ①P2P업자와 체결하는 계약, ②자본시장법상 원화표시 양도성 예금증서, ③자본시장법상 표지어음
 - ④ (해지요구 기간) ①소비자가 위법사실을 안 날로부터 1년 이내의 기간으로서 ②계약체결일로부터 5년 이내 범위의 기간 내에 해지요구 가능

- (행사방법) 직판업자 또는 자문업자에게 ①금융상품 명칭과 ②법 위반사실이 기재된 계약해지요구서를 제출
- (행사효과) 금융상품판매업자등은 10일 이내 금융소비자의 해지요구에 대한 수락여부를 통지
 - 금융상품판매업자등이 해지요구를 거절할 경우 거절사유도 함께 통지

[2] 해지권 행사

- 금융상품판매업자등이 **정당한 사유*** 없이 해지 요구를 따르지 않는 경우 금융소비자가 일방적으로 해지 가능

* 위반사실에 대한 근거자료 부재나 거짓 제시, 계약 후에 발생한 사정변경을 이유로 주장, 위반 관련 소비자의 동의를 받고 기초치, 법위반 사실을 소비자가 계약체결 전에 이미 안 경우 등

[3] 금융상품판매업자등의 해지요구 수락 및 금융소비자의 해지 시 효과

- 금융상품판매업자등이 금융소비자의 해지요구를 수락하거나 금융소비자가 금소법에 따라 해지하는 경우, 해당 계약은 장래에 대하여 효력 상실
 - 금융상품판매업자등의 원상회복 의무는 없음

[4] 해지에 따른 비용 요구 금지

- 금융소비자의 해지요구권 등에 따라 해당 계약 종료 시 금융상품판매업자등은 금융소비자에 대해 해지 관련 비용(수수료, 위약금 등) 요구 불가

3. 시행일

- (직판업자·대리중개업자) '21.3.25일 이후에 계약을 체결하는 경우부터 적용
- (자문업자) '21.9.25일 이후에 계약을 체결하는 경우부터 적용

VII. 감독 및 행정제재 · 형사처벌

1 판매제한명령

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

1. 금융상품판매업자들의 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.

1. 의의

- 금융상품의 판매과정에서 소비자 피해가 가시화되거나 확대되는 것을 미연에 방지하여 소비자 피해를 최소화하기 위해 해당 금융상품의 판매금지 등의 명령제 도입

2. 주요 내용

(1) 발동요건

- 개별 상황에 유연하게 대응할 수 있도록 판매제한명령 발동요건을 포괄적으로 규정
 - 투자성·보장성·대출성 상품에 관하여 금융소비자의 재산상 현저한 피해 발생 우려가 명백히 인정되는 경우

(2) 관련 절차

- 판매제한·금지명령의 절차적 타당성 확보를 위해 명령발동 전 기업의 의견제출 절차 등을 마련

- ① (명령前 고지) 대상 기업에 명령의 필요성 및 판단근거, 명령 절차 및 예상시기, 의견제출 방법 사전 고지

② (의견제출 기회 부여) 명령 발동 전 기업이 금융위의 명령에 대해 의견을 제출할 수 있는 충분한 기간*을 보장

* 명령 발동의 시급성, 명령 발동에 따른 대상 기업의 불이익 등을 종합 고려하여 산정

③ (명령내용 공시) 금융소비자 보호 차원에서 금융위는 명령 발동 후 지체 없이 그 내용*을 홈페이지에 게시

* ① 해당 금융상품 및 그 금융상품의 과거 판매기간

② 관련 금융상품의 명칭

③ 판매제한명령권의 내용·유효기간 및 사유(법령 위반 관련성)

④ 판매제한명령권 발동시점 이전에 체결된 계약의 효력에 영향을 미치지 않는다는 사실

⑤ 판매제한명령 이후 이행현황을 주기적으로 확인한다는 사실

⑥ 기타 금융소비자보호에 관한 사항, 공시로 인한 불이익 등

(3) 중단사유

이미 금융소비자의 재산상 피해발생 우려를 제거하거나 신규 판매행위를 중단한 경우, 판매제한명령권 필요성 및 대상자가 입는 불이익을 고려하여 판매제한명령권 행사를 중단할 수 있음

3. 시행일

금융상품직접판매업자·판매대리중개업자: '21.3.25일 시행

금융상품자문업자: '21.9.25일 시행

제51조(금융상품판매업자등에 대한 처분 등) ① 금융위원회는 금융상품판매업자등 중 제12조에 따른 등록을 한 금융상품판매업자등이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 제12조에 따른 금융상품판매업등의 등록을 취소할 수 있다. 다만, 제1호에 해당하는 경우에는 그 등록을 취소하여야 한다.

1. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 제12조의 등록을 한 경우
2. 제12조제2항 또는 제3항에서 정한 요건을 유지하지 아니하는 경우. 다만, 일시적으로 등록요건을 유지하지 못한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우는 제외한다.
3. 업무의 정지기간 중에 업무를 한 경우
4. 금융위원회의 시정명령 또는 중지명령을 받고 금융위원회가 정한 기간 내에 시정하거나 중지하지 아니한 경우
5. 그 밖에 금융소비자의 이익을 현저히 해칠 우려가 있거나 해당 금융상품판매업등을 영위하기 곤란하다고 인정되는 경우로서 대통령령으로 정하는 경우

② 금융위원회는 금융상품판매업자등이 제1항제2호부터 제5호까지의 어느 하나에 해당하거나 이 법 또는 이 법에 따른 명령을 위반하여 건전한 금융상품판매업등을 영위하지 못할 우려가 있다고 인정되는 경우로서 대통령령으로 정하는 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 조치를 할 수 있다. 다만, 제1호의 조치는 금융상품판매업자등 중 제12조에 따른 등록을 한 금융상품판매업자등에 한정한다.

1. 6개월 이내의 업무의 전부 또는 일부의 정지
2. 위법행위에 대한 시정명령
3. 위법행위에 대한 중지명령
4. 위법행위로 인하여 조치를 받았다는 사실의 공표명령 또는 게시명령
5. 기관경고
6. 기관주의
7. 그 밖에 위법행위를 시정하거나 방지하기 위하여 필요한 조치로서 대통령령으로 정하는 조치

③ 제2항에도 불구하고 제2조제6호가목·다목·마목, 같은 조 제7호라목·마목·바목에 해당하는 금융상품판매업자에 대해서는 다음 각 호에서 정하는 바에 따른다.

1. 금융위원회는 제2조제6호가목에 해당하는 금융상품판매업자등에 대해서는 금융감독원장의 건의에 따라 제2항제2호, 제4호 및 제7호의 어느 하나에 해당하는 조치를 하거나 금융감독원장으로 하여금 제2항제3호, 제5호 및 제6호에 해당하는 조치를 하게 할 수 있다.
2. 금융위원회는 제2조제6호다목·마목, 같은 조 제7호라목·마목·바목에 해당하는 금융상품판매업자등에 대해서는 금융감독원장의 건의에 따라 제2항제2호부터 제7호까지의 어느 하나에 해당하는 조치를 하거나 금융감독원장으로 하여금 제2항제5호 또는 제6호에 해당하는 조치를 하게 할 수 있다.

제52조(금융상품판매업자등의 임직원에 대한 조치) ① 금융위원회는 법인인 금융상품판매업자등의 임원이 이 법 또는 이 법에 따른 명령을 위반하여 건전한 금융상품판매업등을 영위하지 못할 우려가 있다고 인정되는 경우로서 대통령령으로 정하는 경우에는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 조치를 할 수 있다.

1. 해임요구
2. 6개월 이내의 직무정지
3. 문책경고

4. 주의적 경고

5. 주의

② 금융위원회는 금융상품판매업자등의 직원이 이 법 또는 이 법에 따른 명령을 위반하여 건전한 금융상품판매업등을 영위하지 못할 우려가 있다고 인정되는 경우로서 대통령령으로 정하는 경우에는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 조치를 할 것을 그 금융상품판매업자등에게 요구할 수 있다.

1. 면직
2. 6개월 이내의 정직
3. 감봉
4. 견책
5. 주의

③ 제1항에도 불구하고 제2조제6호가목·다목·마목, 같은 조 제7호라목·마목·바목에 해당하는 금융상품판매업자등의 임원에 대해서는 다음 각 호에서 정하는 바에 따른다.

1. 금융위원회는 제2조제6호가목에 해당하는 금융상품판매업자등의 임원에 대해서는 금융감독원장의 건의에 따라 제1항제1호 또는 제2호의 조치를 할 수 있으며, 금융감독원장으로 하여금 제1항제3호부터 제5호까지의 어느 하나에 해당하는 조치를 하게 할 수 있다.
2. 금융위원회는 제2조제6호다목·마목, 같은 조 제7호라목·마목·바목에 해당하는 금융상품판매업자등의 임원에 대해서는 금융감독원장의 건의에 따라 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 조치를 하거나, 금융감독원장으로 하여금 제1항제3호부터 제5호까지의 어느 하나에 해당하는 조치를 하게 할 수 있다.

④ 제2항에도 불구하고 제2조제6호가목·다목·마목, 같은 조 제7호라목·마목·바목에 해당하는 금융상품판매업자등의 직원에 대해서는 다음 각 호에서 정하는 바에 따른다

1. 금융감독원장은 제2조제6호가목에 해당하는 금융상품판매업자등의 직원에 대해서는 제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 조치를 그 금융상품판매업자에게 요구할 수 있다.
2. 금융위원회는 제2조제6호다목·마목, 같은 조 제7호라목·마목·바목에 해당하는 금융상품판매업자등의 직원에 대해서는 제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 조치를 할 것을 금융감독원장의 건의에 따라 그 금융상품판매업자에게 요구하거나 금융감독원장으로 하여금 요구하게 할 수 있다.

⑤ 금융위원회 또는 금융감독원장은 제1항부터 제4항까지의 규정에 따라 금융상품 판매업자등의 임직원에 대하여 조치를 하거나 금융상품판매업자등에게 조치를 요구하는 경우 그 임직원에 대해서 관리·감독의 책임이 있는 임직원에 대한 조치를 함께 하거나 이를 요구할 수 있다. 다만, 관리·감독의 책임이 있는 사람이 그 임직원의 관리·감독에 적절한 주의를 다한 경우에는 조치를 감경하거나 면제할 수 있다.

제52조(금융상품판매업자등의 임직원에 대한 조치) ① 금융위원회는 법인인 금융상품 판매업자등의 임원이 이 법 또는 이 법에 따른 명령을 위반하여 건전한 금융상품판매 업등을 영위하지 못할 우려가 있다고 인정되는 경우로서 대통령령으로 정하는 경우에는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 조치를 할 수 있다.

1. 해임요구
2. 6개월 이내의 직무정지
3. 문책경고
4. 주의적 경고

5. 주의

② 금융위원회는 금융상품판매업자등의 직원이 이 법 또는 이 법에 따른 명령을 위반하여 건전한 금융상품판매업등을 영위하지 못할 우려가 있다고 인정되는 경우로서 대통령령으로 정하는 경우에는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 조치를 할 것을 그 금융상품판매업자등에게 요구할 수 있다.

1. 면직
2. 6개월 이내의 정직
3. 감봉
4. 견책
5. 주의

③ 제1항에도 불구하고 제2조제6호가목·다목·마목, 같은 조 제7호라목·마목·바목에 해당하는 금융상품판매업자등의 임원에 대해서는 다음 각 호에서 정하는 바에 따른다.

1. 금융위원회는 제2조제6호가목에 해당하는 금융상품판매업자등의 임원에 대해서는 금융감독원장의 건의에 따라 제1항제1호 또는 제2호의 조치를 할 수 있으며, 금융감독원장으로 하여금 제1항제3호부터 제5호까지의 어느 하나에 해당하는 조치를 하게 할 수 있다.
2. 금융위원회는 제2조제6호다목·마목, 같은 조 제7호라목·마목·바목에 해당하는 금융상품판매업자등의 임원에 대해서는 금융감독원장의 건의에 따라 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 조치를 하거나, 금융감독원장으로 하여금 제1항제3호부터 제5호까지의 어느 하나에 해당하는 조치를 하게 할 수 있다.

④ 제2항에도 불구하고 제2조제6호가목·다목·마목, 같은 조 제7호라목·마목·바목에 해당하는 금융상품판매업자등의 직원에 대해서는 다음 각 호에서 정하는 바에 따른다

1. 금융감독원장은 제2조제6호가목에 해당하는 금융상품판매업자등의 직원에 대해서는 제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 조치를 그 금융상품판매업자에게 요구할 수 있다.
2. 금융위원회는 제2조제6호다목·마목, 같은 조 제7호라목·마목·바목에 해당하는 금융상품판매업자등의 직원에 대해서는 제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 조치를 할 것을 금융감독원장의 건의에 따라 그 금융상품판매업자에게 요구하거나 금융감독원장으로 하여금 요구하게 할 수 있다.

⑤ 금융위원회 또는 금융감독원장은 제1항부터 제4항까지의 규정에 따라 금융상품판매업자등의 임직원에 대하여 조치를 하거나 금융상품판매업자등에게 조치를 요구하는 경우 그 임직원에 대해서 관리·감독의 책임이 있는 임직원에 대한 조치를 함께 하거나 이를 요구할 수 있다. 다만, 관리·감독의 책임이 있는 사람이 그 임직원의 관리·감독에 적절한 주의를 다한 경우에는 조치를 감경하거나 면제할 수 있다.

제53조(퇴임한 임원 등에 대한 조치내용 통보) 금융위원회(제52조에 따라 조치를 하거나 조치를 할 것을 요구할 수 있는 금융감독원장을 포함한다)는 금융상품판매업자등의 퇴임한 임원 또는 퇴직한 직원이 재임 또는 재직 중이었다면 제52조에 따른 조치를 받았을 것으로 인정되는 경우에는 그 받았을 것으로 인정되는 조치의 내용을 해당 금융상품판매업자등의 장에게 통보할 수 있다. 이 경우 통보를 받은 금융상품판매업자등은 그 내용을 해당 임원 또는 직원에게 통보하여야 한다.

1. 의의

- 금소법 및 금소법에 따른 명령을 위반하는 경우 등록취소 사유 및 금융회사 및 금융회사 임직원에 대한 제재내용을 규정

2. 주요 내용

(1) 등록취소

- (적용대상) 금소법에 따라 등록한 금융상품대리중개업자 및 독립자문업자
- (등록취소사유) ①거짓이나 부정한 방법으로 등록을 한 경우, ②등록요건未유지, ③업무정지기간에 업무를 한 경우, ④시정명령 또는 중지명령을 위반한 경우, ⑤그 밖에 소비자의 이익을 현저히 해칠 우려가 있는 경우 등*

* ① 판매제한명령에 따르지 않은 경우, ② 등록 후 1년 이내 영업개시를 하지 않거나, 영업개시 후 1년 이상 계속하여 영업하지 않는 경우, ③ 등록한 업무와 관련하여 부정한 방법으로 금전을 받은 경우, ④ 동일유사한 위법행위가 반복되는 경우, ⑤ 등록한 업무와 관련하여 신용정보법을 위반하여 신용정보 수집·이용·제공하는 경우

(2) 금융상품판매업자등에 대한 제재

- (제재 종류) ①6개월 이내의 업무 전부 또는 일부에 대한 정지, ②시정 또는 중지명령, ③위법내용의 공표 또는 게시요구, ④기관경고, ⑤기관주의 등*

* ① 특정 지점의 폐쇄, 업무의 전부 또는 일부 정지, ② 경영이나 업무방법 개선요구·권고, ③ 손해에 대한 변상요구, ④ 고발 또는 수사기관 통보(令\$41④)

(3) 금융회사 임직원에 대한 제재

- (제재 종류) 금융회사 임직원에 대한 신분상 제재로는 ①해임요구(면직), ②6개월 이내 직무정지(정직), ③문책경고(감봉), ④주의적경고(견책), ⑤주의 등

3. 시행일

(1) 금소법 시행 前 위반행위 관련

- 금소법 시행 前 종전 법률 위반행위로서 금소법 시행 前에 종료되거나 금소법 시행 이후에도 위반상태가 지속되는 경우, 종전 법률 적용

(2) 금소법 시행 後 위반행위 관련

- 금융상품직접판매업자·판매대리중개업자: '21.3.25일 시행
- 금융상품자문업자: '21.9.25일 시행

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 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 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.

1. 의의

□ 위법행위로 인한 부당이득 환수 등을 통한 규제의 실효성 확보를 위해 과징금 제도를 도입

- 금융상품직접판매업자 또는 자문업자가 주요 판매원칙*을 위반할 경우 위반행위로 인한 수입 등의 50%까지 과징금 부과

* 설명의무, 불공정영업행위·부당권유행위 금지, 허위·과장광고 금지

- 업무가 정지될 경우 금융소비자 불편 등 부정적 영향을 초래할 우려가 있어 업무정지 처분에 갈음하여 금전제재인 과징금을 부과

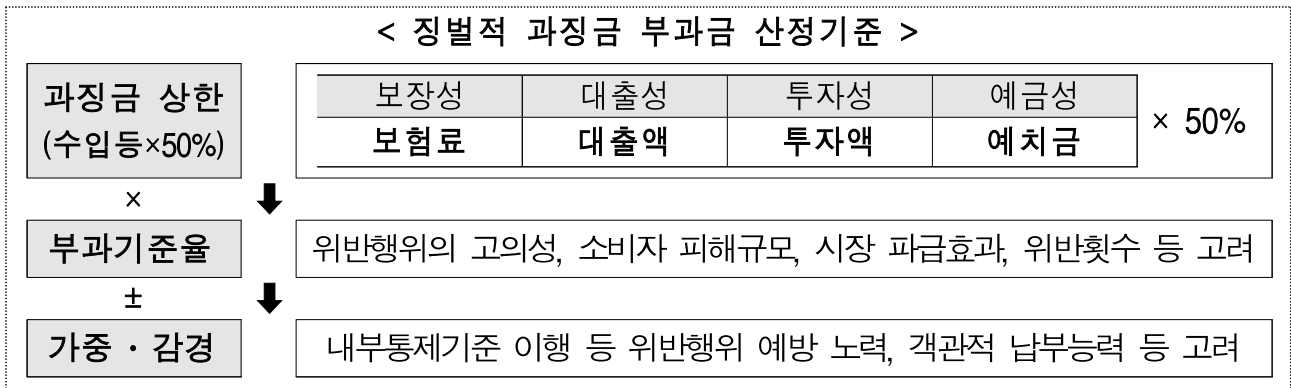
2. 주요내용

(1) 부과대상

- 금융상품직접판매업자와 금융상품자문업자
 - 1사 전속되어 있는 대리중개업자 또는 직접판매업자 소속 임직원의 위반행위에 대해 직접판매업자에게 과징금을 부과

(2) 부과방법

- ① (판매원칙 위반시 과징금 부과) 위반의 정도에 상응하는 제재 부과를 위해 “수입등”을 금융상품별로 계약의 목적이 되는 거래금액으로 정의
 - 투자성 상품은 투자액, 대출성 상품은 대출금 등으로 규정하여 거래규모가 클수록 제재강도가 높아지도록 규정
 - 다만 수입금액이 없거나 산정이 곤란한 경우에는 10억원 이내 범위에서 과징금 부과 가능



- ② (업무정지처분 같음 과징금 부과) 금융상품판매업자등에 대한 업무정지명령*에 같음하여 정지기간 동안에 얻을 이익의 범위에서 과징금 부과

* 1)등록요건 未유지, 2)업무정지기간에 업무를 한 경우, 3)시정명령 또는 중지명령을 위반한 경우 등에 대하여 6개월 이내 업무의 전부 또는 일부 정지(다만, 금소법에 따라 신규 등록한 판매업자등에 限)

3. 시행일

(1) 금소법 시행 前 위반행위 관련

- 금소법 시행 前 종전 법률 위반행위로서 금소법 시행 前에 종료되거나 금소법 시행 이후에도 위반상태가 지속되는 경우, 종전 법률 적용

(2) 금소법 시행 後 위반행위 관련

- 금융상품직접판매업자·판매대리중개업자: '21.3.25일 시행
- 금융상품자문업자: '21.9.25일 시행

제69조(과태료) ① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1억원 이하의 과태료를 부과한다.

1. 제16조제2항을 위반하여 내부통제기준을 마련하지 아니한 자
2. 제19조제1항을 위반하여 중요한 사항을 설명하지 아니하거나 같은 조 제2항을 위반하여 설명서를 제공하지 아니하거나 확인을 받지 아니한 자
3. 제20조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 한 자
4. 제21조 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 한 자
5. 제22조제1항·제3항 또는 제4항을 위반하여 금융상품등에 관한 광고를 한 자
6. 금융상품판매대리·중개업자가 금융상품계약체결등의 업무를 대리하거나 중개하게 한 금융상품판매대리·중개업자가 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 한 경우에 그 업무를 대리하거나 중개하게 한 금융상품판매대리·중개업자. 다만, 업무를 대리하거나 중개하게 한 금융상품판매대리·중개업자로서 그 위반행위를 방지하기 위하여 해당 업무에 관하여 적절한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 자는 제외한다.
 - 가. 제19조제1항을 위반하여 중요한 사항을 설명하지 아니하거나 같은 조 제2항을 위반하여 설명서를 제공하지 아니하거나 확인을 받지 아니한 경우
 - 나. 제20조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 한 경우
 - 다. 제21조 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 한 경우
 - 라. 제22조제3항 또는 제4항을 위반하여 금융상품등에 관한 광고를 한 경우
7. 제23조제1항을 위반하여 금융소비자에게 계약서류를 제공하지 아니한 자
8. 금융상품직접판매업자가 금융상품계약체결등의 업무를 대리하거나 중개하게 한 금융상품판매대리·중개업자가 제25조제1항제2호에 해당하는 행위를 한 경우에 그 업무를 대리하거나 중개하게 한 금융상품직접판매업자. 다만, 업무를 대리하거나 중개하게 한 금융상품직접판매업자로서 그 위반행위를 방지하기 위하여 해당 업무에 관하여 적절한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 자는 제외한다.
9. 제27조제3항을 위반하여 같은 항 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항을 금융소비자에게 알리지 아니한 자 또는 표지를 게시하지 아니하거나 증표를 내보이지 아니한 자
10. 제27조제4항을 위반하여 독립문자를 명칭에 사용하거나 광고에 사용한 자
11. 제27조제5항 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 한 자
12. 제28조제1항을 위반하여 자료를 기록하지 아니하거나 자료의 종류별로 유지·관리하지 아니한 자
13. 제50조제1항에 따른 검사를 정당한 사유 없이 거부·방해 또는 기피한 자

② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 3천만원 이하의 과태료를 부과한다.

1. 제17조제2항을 위반하여 정보를 파악하지 아니하거나 확인을 받지 아니하거나 이를 유지·관리하지 아니하거나 확인받은 내용을 지체 없이 제공하지 아니한 자
2. 제17조제3항을 위반하여 계약 체결을 권유한 자
3. 제18조제1항을 위반하여 정보를 파악하지 아니한 자
4. 제18조제2항을 위반하여 해당 금융상품이 적정하지 아니하다는 사실을 알리지 아니하거나 확인을 받지 아니한 자
5. 제25조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 한 자
6. 제25조제2항을 위반하여 수수료 외의 금품, 그 밖의 재산상 이익을 요구하거나 받은 자
7. 제26조제1항을 위반하여 같은 항 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항을 미리 금융소비자에게 알리지 아니한 자 또는 같은 조 제2항을 위반하여 표지를 게시하지 아니하거나 증표를 보여 주지 아니한 자

- ③ 제48조제3항을 위반하여 등록요건에 대한 변동사항을 보고하지 아니한 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다
- ④ 제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 과태료는 대통령령으로 정하는 바에 따라 금융위원회가 부과·징수한다.

1. 의의

- 금융상품판매업자등의 위반행위 유형별로 과태료 상한액을 규정하고 개별 위반행위의 과태료 기준금액을 시행령으로 구체화

2. 주요 내용

(1) 부과사유

- 6대 판매원칙 위반, 내부통제기준 미수립, 계약서류 제공의무 위반 등을 과태료 부과 대상으로 규정
 - 적합성·적정성 원칙 위반행위에 대해 기존 자본시장법 및 보험업법과는 달리 과태료(3천만원) 부과 규정을 신설

(2) 부과대상

- 과태료 부과대상을 '위반한 자'로 규정하여, 과징금과 달리 대리·중개업자에게도 직접 부과 가능
- 관리책임이 있는 대리중개업자, 직접판매업자에 대한 과태료 부과 가능
 - 原대리중개업자로부터 업무 위탁받은 대리중개업자의 설명의무·불공정 영업·부당권유·광고규제 위반 시 原대리·중개업자에게 과태료 부과
 - 업무 위탁받은 대리중개업자의 재위탁금지 위반 시 직판업자에게 과태료 부과

(3) 범정한도

- 과태료 부과대상 행위별로 1억원·3천만원·1천만원 범위 이내에서 과태료 부과 가능

3. 시행일

(1) 금소법 시행 前 위반행위 관련

- 금소법 시행 前 종전 법률 위반행위에 대하여 종전 법률 적용

(2) 금소법 시행 後 위반행위 관련

- 금융상품직접판매업자·판매대리중개업자: '21.3.25일 시행
- 금융상품자문업자: '21.9.25일 시행

참고 6

금소법상 과징금 및 과태료 제도 비교

구분	과 징 금	과 태 료
부과목적	• 법상 의무위반에 따른 부당이득 환수, 영업정지 같음, 징벌적 목적 등	• 직접적 행정목적 침해가 아닌 경미한 의무위반에 부과
부과대상	• 직접판매업자 ¹⁾ • 자문업자	• 부과대상에 제한없음 ²⁾ (법률상 '위반한 자')
부과사유	① 설명의무위반 ② 불공정영업행위 ③ 부당권유금지 ④ 광고규제 위반 ① 등록요건 未유지 ② 업무정지기간에 업무를 한 경우 ③ 시정명령 또는 중지명령을 위반한 경우 등 (법상 업무정지사유)	1억원 ① 내부통제기준 미수립 ② 설명의무위반 ③ 불공정영업행위 ④ 부당권유금지 ⑤ 광고규제 위반 ⑥ 계약서류제공의무 위반 ⑦ 자문업자 영업행위준칙위반 ⑧ 자료유지의무 위반 ⑨ 검사거부·방해·기피
		3천만원 ① 적합성·적정성 원칙 위반 ② 판매대리·중개업자 금지의무 및 고지의무 위반
법정한도액	'수입등'의 50% (수입등 산정이 곤란한 경우 10억원 이내 부과)	1천만원 ① 변동보고의무 위반
부과주체	금융위	금융위
이의신청	금융위	금융위
불복절차	행정소송	과태료재판 (간이한 비송사건절차)
집행방법	소송과 관계없이 집행 (단, 집행정지신청可)	이의 제기하면 과태료 재판 확정 후 집행

1) 대리·중개업자 및 소속 임직원의 위반행위에 대해서도 **직판업자**에게 과징금 부과

2) 대리·중개업자가 대리·중개업무를 재위탁하는 경우 **직판업자**에게, 대리·중개업자로부터 업무를 위탁(예외적 위탁 가능한 경우)받은 **他** 대리·중개업자의 위반행위(②~⑤사유)에 대해서는 **原** **대리·중개업자**에게 각각 과태료 부과

※ 음영()은 6대 판매원칙 위반 부분

제67조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 5년 이하의 징역 또는 2억원 이하의 벌금에 처한다.

1. 제12조를 위반하여 금융상품판매업등의 등록을 하지 아니하고 금융상품판매업등을 영위한 자
2. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 제12조에 따른 등록을 한 자
3. 제24조를 위반하여 금융상품판매대리·중개업자가 아닌 자에게 금융상품계약체결등을 대리하거나 중개하게 한 자

제68조(양벌규정) 법인(단체를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)의 대표자나 법인 또는 개인의 대리인, 사용인, 그 밖의 종업원이 그 법인 또는 개인의 업무에 관하여 제67조의 위반행위를 하면 그 행위자를 벌하는 외에 그 법인 또는 개인에게도 해당 조문의 벌금형을 과(科)한다. 다만, 법인 또는 개인이 그 위반행위를 방지하기 위하여 해당 업무에 관하여 적절한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 의의

- 금융상품판매업 진입규제와 관련된 규정을 위반하거나 위반하게 한 자에 대한 형사처벌 사유를 규정

2. 주요 내용

- ①금융상품판매업자등의 무등록영업행위, ②부정한 방법을 이용한 등록행위, ③무등록 대리·중개업자에 대한 업무위탁행위에 대해 5년 이하의 징역 또는 2억원 이하의 벌금을 규정

3. 시행일

[1] 금소법 시행 前 위반행위 관련

- 금소법 시행 前 종전 법률 위반행위에 대하여 종전 법률 적용

[2] 금소법 시행 後 위반행위 관련

- 금융상품직접판매업자·판매대리중개업자: '21.3.25일 시행
- 금융상품자문업자: '21.9.25일 시행

[별첨]

금융소비자보호법 FAQ 답변 [1 · 2차]

2021. 3.

금융위원회 금융감독원

I. 적용 대상 등

- 1. 신용카드 현금서비스 등의 금융상품 해당여부1
- 2. 금융상품판매업자 소개의 ‘중개행위’ 해당여부2

II. 등록요건 등

- 1. 금융상품판매대리업자등 등록신청 절차·방법3
- 2. 비대면 금융거래 영업행위 유형 판단 예시4
- 3. 대출모집인 재등록 관련5
- 4. 전화권유판매업자 소속 직원 등록여부5
- 5. 대출모집인 경력을 판단하는 기준5
- 6. 기존 업자의 법 시행 전 미등록 시 제재여부6

III. 내부통제기준

- 1. 내부통제기준에 따른 조직 등 설치시기7
- 2. 소비자보호 내부통제위원회 설치 관련8
- 3. 소비자보호 내부통제 담당부서 설치 관련9

IV. 영업행위 등

- 1. 비대면 거래 시 적합성 원칙 적용10
- 2. 소비자가 부적합한 상품을 원할 경우11
- 3. 소비자의 금융상품 이해도 판단 방법12
- 4. 간이투자설명서 제공시 금소법상 설명서 제공 여부(공모펀드)12
- 5. 법 시행 전 체결된 재위탁 계약에 근거한 보험모집 등이 법
시행 후 금지되는지 여부12
- 6. 업무광고의 범위13
- 7. 법 시행 전 제작된 광고물의 금소법 적용여부13

V. 소비자 권리

- 1. 청약철회권 관련 일반금융소비자 판단시점14
- 2. 청약철회권과 자본시장법상 '투자자숙려제도'와의 관계14
- 3. 위법계약해지권 행사 시 지급금액 관련15
- 4. 폐쇄형 사모펀드에 대한 위법계약해지권 행사 가부16

VI. 그 밖의 사항

- 1. 국민주택채권이 금소법 적용 대상인지 여부17
- 2. 변액보험이 투자성 상품에 해당하는지 여부17

1. 적용 대상 등

1. 선불·직불결제, 신용카드 현금서비스 및 리볼빙이 금융소비자 보호법상 금융상품에 해당하는지?

- 금융소비자보호법 제2조는 “금융상품의 정의”를 은행 예금 등 대표적인 금융상품을 열거하고 이와 유사한 것을 하위규정에서 정하도록 규정하고 있습니다.

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “금융상품”이란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 것을 말한다.

가. 「은행법」에 따른 예금 및 대출

나. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 금융투자상품

다. 「보험업법」에 따른 보험상품

라. 「상호저축은행법」에 따른 예금 및 대출

마. 「여신전문금융업법」에 따른 신용카드, 시설대여, 연불판매, 할부금융

바. 그 밖에 가목부터 마목까지의 상품과 유사한 것으로서 대통령령으로 정하는 것

- 우선, 선불·직불 결제는 법 제2조제1호 각 목의 금융상품과 유사하다고 보기 어려우므로 금융상품에 해당하지 않습니다.

- 한편, 신용카드 가입에 따라 부가되는 약정에 따른 현금서비스, 리볼빙은 그 자체로서 별도의 금융상품으로 보기 어려우며,

- “신용카드”는 금융상품에 해당하는 바, 신용카드 계약체결과 관련하여 현금서비스, 리볼빙에 대해 설명의무 등 금소법상 규제가 적용될 수 있습니다.

※ “카드론”은 신용카드 가입과는 별개의 계약으로 금소법상 금융상품에 해당됩니다.

2. 금융상품판매업자를 소개하는 행위(온라인 포함)가 법률상 등록해야 할 “금융상품판매대리·중개업”에 해당하는지?

□ ‘금융상품판매대리·중개업’이란, 금융상품에 관한 계약의 체결을 대리하거나 중개하는 것을 영업으로 하는 것입니다.(법 §2)

□ 특정 사실행위가 “대리·중개”(또는 모집)에 해당하는지는 원칙상 다음의 사항을 종합 고려하여 판단합니다.

① 법 제13조의 영업행위 준수사항 해석의 기준

- 금융소비자의 권익을 우선적으로 고려하며, 금융상품 또는 계약관계의 특성 등에 따라 금융상품 유형별 또는 금융상품판매업자등의 업종별로 형평에 맞게 적용

② 금융소비자보호법상 “권유행위”가 있는지

- “권유”란, 특정 소비자로 하여금 특정 금융상품에 대해 청약의사를 표시하도록 유인하는 행위를 의미합니다.
- 특정 행위가 권유에 해당하는지는, 설명의 정도, 계약체결에 미치는 영향, 실무처리 관여도, 이익발생 여부 등과 같은 계약체결에 관한 제반사정을 종합하여 판단할 수 있습니다.

* 대법원 판례(2014도 14924) 참조

➔ 금융상품판매업자 소개(온라인 포함)는 금융상품 권유 이전에 이루어지고, 금융상품 계약체결에 직접적 영향이 있다고 보기 어려운 경우에는 일반적으로 중개에 해당되지 않습니다.

※ 대리·중개 해당여부에 대해 판단이 필요한 경우에는 “금융규제 민원포털(better.fsc.go.kr)”에서 법령해석을 요청하시면 됩니다.

II. 등록요건

1. 대출성 금융상품판매대리·중개업자 등록신청 절차방법 및 향후 일정은?

[등록단위] ①대출, ②리스·할부금융, ③대출·리스·할부금융으로 구분됨 → 등록 신청 시 선택가능함.

[등록기관] ‘금감원’과 ‘금융권 협회’로 구분됨.

등록기관	등록대상	연락처
금감원	- 소속 개인 모집인이 100명 이상인 법인 - 온라인 금융상품판매대리·중개업자	소비자보호제도팀 (02-3145-5702)
여신금융협회	- 위탁계약을 체결한 금융회사가 속한 금융권 협회(해당 금융회사가 다수인 경우에는 택일)	금융부 (02-2011-0655)
은행연합회		대출모집관리실 (02-3705-5012)
저축은행중앙회		영업지원부 (02-397-8663)
신협중앙회		여신제도팀 (042-720-1217)
생명보험협회		채널혁신부 (02-2262-6590)
손해보험협회		자율관리부 (02-3702-8611)

[등록일정] 금년 7월부터 등록신청을 접수할 계획임

○ 금년 6월까지의 기존과 같이 ‘오프라인’ 모집인을 금융권 협회에 신규로 등록하여 영업을 할 수 있도록 하되,

– 7월부터는 금소법상 등록요건을 갖추어 등록신청을 해야함.

※ '21.9.25일부터는 금소법에 따라 등록된 경우에만 영업 가능

[등록절차·방법] 구체적인 등록절차·방법에 대한 등록매뉴얼은 개별 등록기관의 홈페이지에 3.31일까지 게시할 예정임.

2. 비대면 금융거래에서의 영업행위 유형 판단 예시

※ “대리중개업” 해당여부에 대한 판단을 돕기 위한 예시로서 금융상품 또는 계약의 특성 등 개별 사실관계에 따라 해당여부가 달라질 수 있음

① 상품 추천·설명과 함께 금융상품판매업자와 계약을 체결할 수 있도록 지원 ⇒ **중개**

② 불특정다수를 대상으로 금융거래를 유인하기 위해 금융상품 관련 정보를 게시 ⇒ **광고**

☞ **‘광고’란**, 사업자가 자기 또는 다른 사업자의 상품 또는 용역의 내용, 거래조건, 그 밖에 그 거래에 관한 사항을 신문, 방송, 전기통신 등을 통해 소비자에 널리 알리거나 제시하는 행위(「표시광고법」상 ‘광고’의 정의 차용)

※ 금융상품판매업자가 특정인 맞춤형으로 광고를 제공 ⇒ **중개**

③ 특정 금융상품 추천·설명이 없는 광고(예: 배너광고) 클릭 시 계약을 체결할 수 있도록 금융상품판매업자에 연결 ⇒ **광고**
(일반적으로 적극적인 유인행위로 보기 어렵기 때문)

○ 광고에 더하여 청약서류 작성·제출 기능을 지원 ⇒ **중개**

④ 금융상품판매업자가 아닌 자가 이익을 얻을 목적으로 자문에 응하여 그 소비자로부터 대가를 받고 상품을 추천* ⇒ **자문서비스**

* (예) 고객 관련 정보를 분석한 결과를 토대로 적합한 상품을 제시

☞ **‘자문서비스’란**, 이익을 얻을 목적으로 계속적·반복적인 방법으로 금융상품의 가치 또는 취득·처분결정에 관한 소비자의 자문에 응하는 행위(「금소법」상 정의)

○ 금융상품판매업자로부터 특정 금융상품 추천에 대한 대가를 받는 경우 ⇒ **중개**

※ 금융상품판매업자가 웹사이트나 전화를 통해 특정 금융상품에 대한 소비자의 문의에 무료로 답변을 제공 ⇒ **안내 또는 권유***

* (예) 문의내용이 자신에게 적합한 금융상품을 추천해달라는 내용인 경우

⑤ 신용카드 회원 전체에 전자메일로 새로운 금융상품을 안내 ⇒ **광고**

3. 법 시행 후 대출모집인이 기존 금융회사와의 전속 계약이 종료된 후에 다른 금융회사와 전속 계약을 체결할 경우 다시 등록을 해야 하는지?

- 금소법상 등록요건을 갖추어 등록이 되면 위탁계약을 체결한 금융회사가 변경될 때마다 새로 등록하지 않아도 됨.

4. 대출성 상품 전화권유판매업자(Telemarketing 업체)의 경우에 소속 직원도 등록을 해야 하는지?

- 전화권유판매법인 소속 직원은 직접 법률행위를 할 수 없는 법인을 대리하여 업무를 수행한다는 점에서 법인과 위탁계약을 체결하는 개인 대출모집인과 달리 별도의 등록을 요하지 않음.

5. 등록시험 예외적용과 관련하여 대출모집인 경력을 판단하는 기준은?

- 원칙적으로 협회에 기록된 등록이력을 통해 판단하되,
 - 협회에 등록이력이 일부 누락된 경우* 다른 객관적인 자료를 통해 증빙이 가능한 경우에는 경력 인정
- * (예) 개인 대출모집인이 대출모집법인에서 대고객 영업이 아닌 내부 교육업무를 담당하는 경우에는 협회에 등록하지 않음

6. 기존 영업을 해오던 대출모집인이 법 시행일(3.25일)까지 금융위에 등록하지 못할 경우 제재를 받게 되는지?

- 금융상품판매대리·중개업자 등록요건 관련 규정은 3월중 확정이 가능하기 때문에 신규업자 등록업무는 ‘금융상품자문업자’와 같이 금년 9.25일부터 가능할 것으로 예상됩니다.

- 금년 3.24일 이전에 대출모집인(리스·할부금융 모집인 포함) 업무를 영위해오던 업자*가 미등록으로 인해 피해를 입지 않도록,
 - * 금융권 협회에 등록된 대출모집인(Telemarketing 업체 포함), 리스·할부금융 모집인에 한정

- 금년 9.25일까지는 해당 업자를 금융위 등록을 한 자로 간주하여 미등록을 이유로 제재를 부과하지 않을 것입니다.

- 등록 관련 방법, 절차 및 일정 등 구체적인 사항은 법 시행일인 3.25일 이전에 금융위·금감원 홈페이지에 게시할 예정입니다.

Ⅲ. 내부통제기준

1. 금소법상 내부통제기준 관련 규정 시행일인 금년 9.25일까지 내부통제기준에서 요구하는 조직, 임원 등을 갖춰야 하는지?

- 내부통제기준 관련 조직, 인력의 확보는 「금소법」 하위규정 제정안에 따라 기준에 포함시켜야할 사항으로, 그 자체가 법 시행일에 맞춰 이행해야할 의무는 아닙니다.
- 따라서 내부통제기준 관련 조직, 임원은 법 시행일에 맞춰 내부통제기준을 마련하고,
 - 이후 지체없이 그 기준에 따라 주주총회, 이사회 등 필요한 절차를 거쳐 관련 조직, 인력 등을 갖추면 됩니다.

2. 소비자보호 내부통제위원회를 기존 「금융회사 지배구조법」 상 내부통제위원회와 별개로 두어야 하는지?

- 「금소법 시행령 제정안」에서 내부통제기준 마련 시 해당 기준에 “소비자보호 내부통제위원회” 설치에 관한 사항을 포함시키도록 규정한 취지는,
 - 대표자 및 주요 임원이 영업행위 전반에 관한 주요 의사결정을 소비자보호의 관점에서 논의하도록 하여 소비자보호 중심의 경영을 조직에 체화시키는데 있습니다.

- 이러한 취지에 벗어나지 않는다면 조직의 경영효율성 확보를 위해 필요 시 소비자보호 내부통제위원회를 기존 「금융회사 지배구조법」 상 내부통제위원회와 따로 구성하지 않아도 됩니다.

3. 소비자보호 담당부서를 영업부서로부터 독립적으로 운영할 수 있다면 다른 부서와 함께 운영이 가능한지?

- 「금소법 시행령 제정안」에서 내부통제기준에 소비자보호 담당부서가 영업부서로부터 독립성을 확보하기 위해 필요한 사항을 포함시키도록 한 취지는,
 - 소비자보호와 영업부서 업무 간의 이해상충 방지 및 조직의 소비자보호 업무역량 제고에 있습니다.

- 이러한 취지에 벗어나지 않는다면 조직의 경영효율성 확보를 위해 필요 시 소비자보호 담당부서를 준법감시인 등 대표자에 직속된 다른 부서와 함께 운영하는 게 가능합니다.
 - 다만, 소비자보호 담당부서 총괄 임원을 별도로 선임하는 경우에는 다른 부서와 함께 운영할 수 없습니다.

IV. 영업행위 등

1. 비대면으로 거래하는 경우에는 판매업자의 “권유”가 없다고 보아 적합성 원칙을 적용하지 않아도 되는지?

- 비대면 거래에서 소비자가 금소법상 적합성 원칙이 적용되는 금융상품에 대해 “권유”를 받겠다는 의사를 표시한 이후에,
 - 금융상품판매업자가 금융상품 계약체결을 권유할 경우에는 원칙적으로 적합성 원칙이 적용됩니다.
- 다음의 경우에는 일반적으로 소비자가 “권유”를 받겠다는 의사를 표시했다고 할 수 있습니다.
 - ① 소비자가 맞춤형 상품 추천에 필요한 정보를 제공하는 경우
 - ② 소비자가 특정 기준(거래빈도, 수익률, 이자율, 대출한도 등)을 선택하여 그 기준에 부합하는 상품을 찾는 경우
- ※ 소비자가 특정 상품명을 직접 입력하여 검색하는 경우 등은 “권유”를 받겠다는 의사표시로 보기 어려움
- 이후에는 소비자가 적합성 원칙 적용에 응하는 경우에 한하여 상품의 추천 및 설명 등의 권유를 진행할 수 있습니다.
 - 그리고 소비자로부터 “상품권유를 원하지 않는다는 의사” 및 “부적합한 상품 계약도 원한다는 의사”를 서명 등으로 확인 받고 부적합한 상품을 권유하는 행위는 불가합니다.

2. 적합성 원칙에 따라 소비자 정보를 확인한 결과 부적합한 금융상품을 소비자가 원할 경우 부적합확인서를 받고 계약할 수 있는지?

□ 적합성 원칙은 판매자가 소비자 정보를 확인한 후에 소비자에 부적합한 상품은 권유하지 못하도록 규정

→ 소비자가 원한다는 이유로 펀드 카탈로그 제공 등의 방법으로 부적합한 상품을 권유하고 소비자로부터 부적합확인서를 받아 계약하는 행위는 적합성 원칙 위반으로 볼 수 있음

□ 한편 판매자는 소비자 정보 확인 후 적합한 상품을 권유했으나 소비자가 부적합한 상품을 특정하여 청약하는 경우에는,

i) 그 상품이 적정성 원칙 적용대상인 경우에는 부적합하다는 사실을 법령에 따라 알린 후 계약 체결이 가능

ii) 적정성 원칙 적용대상이 아닌 경우에는 별도 조치없이 계약 가능

3. 적합성 원칙과 관련하여 소비자로부터 확인해야 하는 정보 중 “금융상품에 대한 이해도”에 대한 판단 방법은?

- 해당 금융상품에 대한 설명을 이해하는데 필요한 기초지식이 있는지를 객관적인 문항*을 통해 확인할 수 있을 것임.

* “자신이 충분한 지식을 가지고 있다고 생각하는지?”와 같이 소비자의 주관적 의사에 의존하는 문항은 지양할 것

4. 공모펀드의 경우 소비자에 간이투자설명서를 제공하면 금소법상 설명서를 제공하지 않아도 되는지?

- 금소법에서 설명하도록 규정한 사항이 금소법 감독규정(§13①)에서 정하는 바에 따라 모두 간이투자설명서에 작성되어 있다면 별도의 금소법상 설명서 제공은 불필요함.

5. 법 시행 전 금융상품판매대리·중개업자가 재위탁 계약에 따라 위탁한 업무의 경우 법 시행 후에는 금지되는지?

- 금소법상 대리중개업무 재위탁 금지대상에 해당된다면 법 시행 전 재위탁 계약이 법 시행 후에 유효하더라도 재위탁은 금지됨
- 다만, 법 시행 전 계약에 대한 거래당사자 간 신뢰보호 등을 감안하여 해당 계약의 유효기간(최장 2년) 동안에는 재위탁 금지규정의 적용을 유예함.

6. 금융상품판매업자들의 “업무” 에 관한 광고의 범위는?

- 업무광고 규제의 취지는 금융소비자가 업무광고로 인해 관련 금융상품을 오인하는 상황을 방지하는 데 있습니다.
 - 업무광고는 다음과 같이 2개 유형으로 구분 가능합니다.
 - ① 금융상품자문업자의 자문서비스에 관한 광고
 - ② 금융상품판매업자가 금융상품 계약체결을 유인할 목적으로 소비자에 제공하는 서비스*에 관한 광고
- * 예: 비대면 계약 이벤트 광고, 개인 재무설계 서비스 광고 등

7. 법 시행 전 만들어진 광고물도 금소법 적용을 받는지?

- 금소법에 별도의 경과조치나 적용례가 없으므로 법 시행 전 만들어진 광고물을 활용하여 광고를 하는 경우에는 금소법상 광고 시 준수사항을 적용받음
- 다만, 금융상품판매대리·중개업자가 금융상품 광고 시 금융상품 직접판매업자로부터 확인받아야 할 의무는,
 - 제도 시행 초기인 점, 과거 금융상품 광고물에 소급하여 규정 적용 시 발생할 수 있는 시장 혼란 등을 감안하여 법 시행 전 만들어진 금융상품 광고물에 대해서는 예외를 인정함.

V. 소비자 권리

1. 소비자가 청약철회권을 행사할 수 있는 일반금융소비자인지 여부는 언제를 기준으로 판단해야 하는지?

- 금소법 제46조제1항에서 청약철회권의 행사주체를 “~ 청약을 한 일반금융소비자는 ~ 청약을 철회할 수 있다”고 규정하므로 소비자가 청약을 한 시점을 기준으로 판단함

2. 청약철회권과 자본시장법상 ‘투자자숙려제도’와의 관계는?

- 청약철회권과 자본시장법상 ‘투자자숙려제도’가 모두 적용되는 경우(예: 고령자에 고난도 금융투자상품을 권유)에 소비자는 청약 후 최대 9일까지 청약철회권 행사가 가능함
 - 계약체결 전에는 자본시장법에 따라 청약일 다음 날부터 최대 2일까지 청약여부를 확정할 수 있는 숙려기간이 보장되며,
 - 계약체결 후에는 금소법에 따라 최대 7일까지 계약을 철회할 수 있음

3. 위법계약해지권 행사 시 금융상품판매업자가 소비자에 지급해야 하는 금전의 범위는?

- 위법계약해지권 도입 취지는, 위법한 계약에 대해서는 소비자가 계약해지에 따른 재산상 불이익을 입지 않도록 하는데 있습니다.
 - 위법한 계약에 따른 손해배상을 요구하는 손해배상청구권과는 성격이 다르다는 점을 유의할 필요가 있습니다.
- 위법계약 해지의 효과는 장래를 향해 발생하기 때문에 해당 계약은 해지 시점부터 무효가 됩니다.
 - 따라서 계약체결 후 해지시점까지 계약에 따른 서비스 제공 과정에서 발생한 비용 등*은 원칙적으로 계약해지 후 소비자에 지급해야 할 금전의 범위에 포함되지 않습니다.
 - * 예: 대출 이자, 카드 연회비, 펀드 수수료·보수, 투자손실, 위험보험료 등
- 향후 위법계약해지권 관련 분쟁이 최소화될 수 있도록 조속한 시일 내 위법계약해지 관련 구체적인 금전 지급범위에 대한 가이드라인을 마련할 계획입니다.

4. 폐쇄형 사모펀드의 경우 중도 환매가 불가한데 위법계약해지권 행사가 가능한지?

□ 폐쇄형 사모펀드의 경우 소비자가 위법계약해지권을 행사하면 금융상품직접판매업자가 고유재산으로 해당 집합투자증권을 매입해야 함

※ 소비자보호 조치인 만큼 자본시장법상 손실보전행위(제55조제2호·제4호) 및 불건전영업행위(제68조제5항제10호)에 해당되지 않음

VI. 그 밖의 사항

1. 「주택도시보증법」에 따른 국민주택채권이 금소법 적용 대상인지?

□ 국민주택채권은 정부가 국민주택사업에 필요한 자금을 조달하기 위해 발행하며 법률상 매입의무가 부과되는 채권이기 때문에,

○ 해당 채권을 취급하는 행위를 금소법상 금융상품직접판매업*으로 보기는 어려움

* 이익을 얻을 목적으로 계속적 또는 반복적인 방법으로 하는 행위로서 자신이 직접 계약의 상대방으로서 금융상품에 관한 계약의 체결을 영업으로 하는 것

2. 변액보험이 투자성 상품에도 해당하는지?

□ 만기에 원금을 보장하지 않는 변액보험은 보장성 상품뿐만 아니라 투자성 상품에도 해당

※ 퇴직연금 계좌에서 편입하는 보험계약의 경우에 그 계약이 원금을 보장하지 않는 경우에도 투자성 상품으로 봄