
금융소비자보호법 FAQ 답변 (2차)

2021. 3. 17.

금융위원회 금융감독원

목 차

I. 등

1. 등록신청 절차·방법1
2. 비대면 금융거래 영업행위 유형 판단 예시2
3. 대출모집인 재등록 관련3
4. 전화권유판매업자 소속 직원 등록여부3
5. 대출모집인 경력을 판단하는 기준3

II. 영업행위

1. 소비자가 부적합한 상품을 원할 경우4
2. 소비자의 금융상품 이해도 판단 방법5
3. 간이투자설명서 제공시 금소법상 설명서 제공 여부(공모펀드)5
4. 법 시행 전 체결된 재위탁 계약에 근거한 보험모집 등이 법 시행 후 금지되는지 여부6
5. 법 시행 전 제작된 광고물의 금소법 적용여부6

III. 소비자 권리

1. 청약철회권 관련 일반금융소비자 판단시점7
2. 청약철회권과 자본시장법상 ‘투자자숙려제도’와의 관계7
3. 폐쇄형 사모펀드에 대한 위법계약해지권 행사 가부8

IV. 그 밖의 사항

1. 국민주택채권이 금소법 적용 대상인지 여부9
2. 변액보험이 투자성 상품에 해당하는지 여부9

I. 등록요건 등

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)	금 융 부 (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 등록한 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**

2. 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.

3. 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 달라 별도의 등록을 요하지 않음.

4. 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

Ⅱ. 영업 행위

1. 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

2. 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

3. 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.

4. 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.

5. 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.

Ⅲ. 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. 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

IV. 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