


 금융위원회	<div style="text-align: center;"> <h1>보 도 참 고 자 료</h1> </div>				
 금융감독원	보도	배포 후 즉시	배포	2021.3.29.(월)	

책 임 자	금융위 금융소비자정책과장 홍 성 기(02-2100-2630)	담 당 자	김 영 근 사무관 (02-2100-2642)
	금감원 금융소비자보호총괄국장 김 범 준(02-3145-5700)		정 재 승 팀장 (02-3145-5697)
	은행연합회 상무 이 경 희(02-3705-5151)		박 진 향 부장 (02-3705-5040)
	금융투자협회 자율규제본부장 오 세 정(02-2003-9014)		김 동 오 부장 (02-2003-9420)
	생명보험협회 본부장 김 인 호(02-2262-6645)		김 윤 창 실장 (02-2262-6643)
	손해보험협회 상무 이 재 구(02-3702-8550)		백 승 욱 부장 (02-3702-8670)
	여신금융협회 상무 배 종 균(02-2011-0602)		김 태 훈 부장 (02-2011-0784)
	저축은행중앙회 상무 최 병 주(02-397-8602)		양 희 경 부장 (02-397-8660)
	신협중앙회 부문장 이 선 호(042-720-1800)		박 용 남 실장 (042-720-1801)

제 목 : 금융소비자보호법 시행 후 원활한 금융상품거래를 위해 판매자·소비자가 알아야 할 중요사항을 알려드립니다.

- ☐ 금융소비자보호법 시행 당일(3.25일), 은행 일선창구에서 상품에 대한 판매직원의 상세한 설명, 다소 엄격해진 투자자성향 평가 등으로 판매자와 소비자가 어려움을 겪었던 것으로 파악되었습니다.
- ☐ 이러한 상황은 금소법 제정으로 금융상품 판매과정에 대한 규율이 강화된 데 따른 변화로 볼 수 있으나,
 - 한편으로는 새로운 제도에 익숙하지 않은 부분도 있는 만큼, 판매자·소비자 모두 금융상품거래 시 불필요한 어려움을 겪지 않도록 금융상품 권유·계약 관련 중요사항을 알려드립니다.
- ☐ 앞으로 새로운 제도가 현장에 조속한 시일 내 안착될 수 있도록 금융업권과 함께 가이드라인 마련, 전산시스템 구축 등 필요한 조치를 속도감있게 처리해가겠습니다.

[참고] 금소법 시행 후 금융상품 거래단계별 체크리스트[예시]

< 금융상품 권유계약 시 알아야 할 중요사항 >

추천	① 권유 전 고객이 전문금융소비자인지를 확인해야 합니다. ② 고객의 적합성 평가는 경우에 따라 간소화할 수 있습니다. ③ 고객이 원해도 고객에 부적합한 상품은 권유할 수 없습니다.
↓	
설명	④ 설명의무는 새로운 계약 권유 시 또는 고객 요청 시 실시합니다. ⑤ 설명의무는 설명서를 빠짐없이 읽으라는 의미가 아닙니다. ⑥ 설명내용을 고객이 이해했음을 반드시 확인받아야 합니다.
↓	
계약	⑦ 계약서류를 반드시 종이로 출력해서 제공할 필요는 없습니다. ⑧ 청약철회권이 모든 금융상품에 적용되지는 않습니다. ⑨ 위법계약해지권은 원금을 보장하는 권리가 아닙니다.

1. 금융상품 추천 단계

① 권유 전 고객이 일반금융소비자*인지를 확인해야 합니다.

* 금소법에서는 전문금융소비자(금융회사 등)가 아닌 자를 일반금융소비자로 봄

○ 금소법상 일부 규정(적합성 원칙¹⁾, 적정성 원칙²⁾, 설명의무, 청약철회권³⁾, 소액분쟁조정 이탈금지⁴⁾)은 일반금융소비자에 한해 적용됩니다.

- 1) 소비자의 고객정보를 파악하고, 부적합한 상품 권유를 금지
- 2) 소비자의 고객정보를 파악하고, 해당 상품이 부적합한 경우 그 사실을 고지
- 3) 계약 후 일정기간 내 소비자가 청약을 철회할 수 있는 권리
- 4) 분쟁조정가액이 2천만원 이하인 경우 분쟁조정 중 금융회사의 소재기 금지

- 그 밖에 불공정영업금지, 부당권유금지, 위법계약해지권 등은 전문금융소비자에도 적용됩니다.

○ 금융상품 유형에 따라 일반금융소비자가 달라집니다.

- 예컨대 일반 성인은 예금가입 시 설명의무가 적용되지 않습니다*.

* 계약서류로서 설명서는 제공해야 하며, 「약관법」에 따른 약관설명 의무는 이행 필요

예금성 상품 (예금, 적금 등)	미성년자, 피성년후견인, 피한정후견인, 만 65세 이상
대출성 상품 (대출, 신용카드 등)	개인(금융상품판매대리중개업자 제외) / 상시근로자 5인 미만 법인·조합·단체
보장성 상품 (보험, 신탁 공제)	「보험업법」상 일반보험계약자와 동일
투자성 상품 (펀드, 금전신탁 등)	「자본시장법」상 일반투자자와 거의 동일 (투자권유대행인, 공제법인 등 일부 제외)

- 판매자는 **고객이 일반금융소비자인지**를 확인 시 **객관적 자료**(예: 소상공인시장진흥공단의 소상공인 확인서 등)로 판단해야 합니다.
- * 예금성 상품의 경우, 법 시행 초기에는 일반적인 상황에서 피성년후견인 또는 피한정후견인에 해당하는지를 확인하기 위한 증빙자료 요구 없이 확인 가능

② 고객의 적합성 평가는 경우에 따라 간소화할 수 있습니다.

- 적합성 평가*는 소비자로부터 제공받은 정보를 토대로 법령에 따라 마련한 적합성 판단기준에 따라 실시합니다.
 - * (투자성 상품·보장성 상품) 소비자가 손실감수능력이 적정수준인지를 평가
(대출성 상품) 소비자의 상환능력이 적정수준인지를 평가
(예금성 상품) 적합성 원칙 적용대상이 아님
 - 사모펀드*의 경우 일반금융소비자에 적합성 평가 등 적합성 원칙 적용을 요청할 수 있는 권리가 있음을 사전에 알려야 합니다.
 - * 전문투자형 사모펀드의 경우 원칙적으로 적합성 원칙이 적용되지 않으나 일반금융소비자가 요청하는 경우에는 적용됨 (적정성 원칙도 동일)
 - 참고로 판매자의 권유 없이 소비자가 특정 금융상품의 계약 체결을 원하는 경우에는 적합성 원칙이 적용되지 않습니다.
- 과거 거래를 했던 소비자가 신규 거래를 하려는 경우에 과거에 소비자로부터 제공받은 정보와 적합성 판단기준에 변경이 없다면 적합성 평가를 해야할 실익이 크지 않을 것입니다.
 - 예컨대 적합성 판단기준이 동일하면, 소비자 정보의 변경여부를 확인하는 절차로 적합성 평가를 같음할 수도 있을 것입니다.
- ※ 소비자의 금융상품 거래시간 단축을 위해, 적합성 평가는 영업점 방문 전 비대면으로 하고 그 결과를 영업점에 전달하는 시스템 구축 등 효율성 제고방안을 업계와 함께 모색해나갈 계획입니다.

③ 고객이 원해도 부적합한 상품은 권유할 수 없습니다.

- 권유과정에서 부적합한 상품의 목록을 제공한 후 “불원확인서*”, “부적합확인서”를 받고 판매하던 관행은 허용되지 않습니다.
- * 적합성 원칙 회피를 위해 고객이 권유를 원하지 않았다는 사실을 확인받는 서류

2. 금융상품 설명 단계

④ 설명의무는 신규 계약 권유 시 또는 고객 요청 시 실시합니다.

- 대출기한 연장, 실손의료보험 갱신, 신용카드 갱신 등 신규 계약이 아닌 경우에는 설명의무가 적용되지 않습니다.

⑤ 설명의무는 설명서를 빠짐없이 읽으라는 의미가 아닙니다.

- 판매자는 설명의무에 따라 설명서 내용을 소비자가 이해하기 쉽게 전달해야 하며, 그 방법에는 제한이 없습니다.
 - 반드시 설명서를 구두로 읽어야 할 필요는 없으며 동영상 등 다양한 매체를 활용할 수 있습니다.
- 설명 시 설명서 내용 중 소비자가 설명을 필요로 하지 않는다는 의사를 표시한 항목은 제외할 수 있습니다.
 - 예컨대 설명서 주요 내용을 요약한 자료를 설명한 후 소비자가 추가로 요구한 부분만 설명할 수도 있습니다.

⑥ 설명내용을 고객이 이해했음을 반드시 확인받아야 합니다.

- 판매자는 소비자가 설명내용을 이해했다는 사실에 대해 서명(전자서명 포함), 기명날인, 녹취 중 어느 하나로 확인받아야 합니다.
- 소비자가 충분한 이해없이 확인하려할 경우에는 이러한 소비자의 확인이 추후 소송이나 분쟁에서 소비자에게 불리하게 작용할 수 있다는 점을 주지시킬 필요가 있습니다.
 - 설명의무 위반에 대한 손해배상 입증책임 전환 규정*에 따라 판매자가 입증해야할 사항은 ‘위반사실’ 이 아니라 ‘위반에 고의·과실이 없음’ 입니다.(위반사실은 소비자가 입증)

* [금소법 §44②] 금융상품판매업자등이 설명의무를 위반하여 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우에는 그 손해를 배상할 책임을 진다. 다만, 그 금융상품 판매업자등이 고의 및 과실이 없음을 입증한 경우에는 그러하지 아니하다

3. 금융상품 계약 단계

7 계약서류를 반드시 종이로 출력해서 제공할 필요는 없습니다.

- 금소법상 계약서류는 일반적으로 계약서, 약관, 설명서입니다.
 - 계약서는 계약의 성립을 증명하는 문서로서 그 형식에 별도의 제한을 두지 않습니다.
 - 계약서류는 소비자가 원하는 방식에 따라 서면, 우편(전자메일 포함), 문자메시지 등 전자적 의사표시(위·변조 불가)로 제공가능합니다.
 - 비대면 거래의 경우 해당 전자문서*에 대해 다운로드 기능이나 상시조회서비스를 제공하는 방법도 가능합니다.
- * 1) 전자문서의 내용을 열람할 수 있고, 2) 전자문서가 작성·변환되거나 송신·수신 또는 저장된 때의 형태 또는 그와 같이 재현될 수 있는 형태로 보존될 것

8 계약에 대한 청약철회권이 모든 금융상품에 적용되지는 않습니다.

- 대출성·보장성 상품은 원칙 적용하되 일부 예외* 허용
 - * (대출성) 리스할부금융(재화 인도된 경우로 한정), 지급보증, 신용카드, 증권담보대출 등
 - * (보장성) 제3자 보증보험, 90일 보장 보험, 건강진단 지원 보험 등
- 예금성 상품은 허용되지 않고, 투자성 상품은 제한적 허용

< 청약철회권 허용 투자성 상품(고난도 상품은 '21.5.10.이후 적용) >

- 부동산 신탁 등 비금전신탁
- 고난도 금전신탁계약 / 고난도 투자일임계약
- 고난도 금융상품인 펀드(일정기간 자금을 모은 후 운용하는 상품에 한정)

9 위법계약해지권은 원금을 보장하는 권리가 아닙니다.

- 위법계약해지권은 계속적 계약으로 해지 시 재산상 불이익이 발생*하는 금융상품은 원칙적으로 모두 적용됩니다.

* 해지를 하지 않는 경우에 투자손실이 발생하는 경우도 포함

- 위법계약 해지의 효과는 장래를 향해 발생하기 때문에 해당 계약은 ‘해지시점’ 이후부터 무효가 됩니다.

→ 해지 전까지 계약에 따른 서비스와 관련된 비용 등*은 원칙적으로 계약해지 후 소비자에 돌려주지 않습니다.

* 예: 대출 이자, 카드 연회비, 펀드 수수료·보수, 투자손실, 위험보험료 등

참고 금소법 시행 후 금융상품 거래단계별 체크리스트(예시)

구분	업무	금소법 시행 후 변화
권유 전	고객 유형 파악	✓ 예금성·대출성 상품도 일반금융소비자인지를 확인하는 절차 신설



금융상품 추천 (적합성 원칙 적용 시)	일반금융소비자의 정보 파악·확인	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 금융상품 유형에 따라 법령상 규정된 고객정보 (연령, 재산상황, 투자성향 등) 파악 후 고객 확인 징구 ✓ 사모펀드(전문투자형)의 경우 일반금융소비자에 적합성 원칙 적용 요청 권리가 있음을 고지
	적합성 평가	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 대출성 상품도 적합성 평가 절차 신설 ✓ 법령에 따라 마련된 적합성 판단기준에 따라 평가 → 적합성보고서 작성(고객에는 미제공)
	금융상품 추천	✓ 불원확인서·부적합확인서 징구 불가



설명	설명서 제공·설명	<ul style="list-style-type: none"> ✓ "투자설명서"나 "간이투자설명서"가 제공되는 경우에는 금소법상 필수 안내정보 중 해당 설명서에 없는 부분만 별도로 설명서를 제공 ✓ 설명한 사람이 "설명내용과 설명서가 동일하다는 사실"에 대해 설명서에 서명할 것(예금성·대출성 상품은 제외) ✓ 일반금융소비자가 판매자의 금융상품 권유없이 계약을 체결하는 경우에 설명요청권이 있음을 고지 ※ 금융상품판매대리·중개업자를 통해 설명서 제공 및 설명이 이루어진 경우에는 추가 제공 불필요
	고객 이해 확인	<ul style="list-style-type: none"> ✓ "고객이 설명내용을 모두 이해했다는 사실"을 서명(전자서명), 기명날인, 녹취 중 어느 하나의 방법으로 확인받을 것 ✓ 고객이 충분한 이해없이 확인할 경우 소송, 분쟁에 불리하게 작용할 수 있음을 알릴 것



계약	계약서류 제공	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 계약서류: "계약서, 약관, 설명서, 보험증권" ✓ 권유 단계에서 설명서가 제공된 경우에는 설명서 제공 불필요 ✓ 계약 후 서면, 우편(전자메일 포함), 문자메시지 등으로 계약서류를 지체없이 제공할 것(고객이 특정방식을 희망할 경우 그 방식에 따라 제공)
----	---------	--



본 자료를 인용 보도할 경우 출처를 표기해 주십시오.
<http://www.fsc.go.kr>

금융위원회 대변인
 prfsc@korea.kr



“혁신금융, 더 많은 기회 함께하는 성장”