

 금융위원회	<div> <div>대한민국 대전환</div> <div>한국판뉴딜</div> </div> <div> <div>내 삶을 바꾸는</div> <div>규제혁신</div> </div>			
	보도	2021.4.6.(화) 14:00부터	배포	2021.4.6.(화)

책 임 자	금융위 금융소비자정책과장 홍 성 기(02-2100-2630)	담 당 자	마 순 사무관(02-2100-2637) 김영근 사무관(02-2100-2642)
	금융위원회 보험과장 이 동 엽(02-2100-2960)		태현수 사무관(02-2100-2961)

제 목 : 금융위원장은 보험업계와 함께 금소법의 조기안착 방안과 주요현안에 대하여 논의하였습니다.

- 금융위원장, 보험업권 최고 경영자(CEO) 간담회 개최 -

1 행사 개요

- 4월6일(화), 은성수 금융위원장은 보험회사 대표들과 간담회를 개최하였습니다.
- 금융위원장은 금소법이 원활히 안착될 수 있도록 보험업계의 적극적인 협조를 당부하는 한편, 업계의 주요 현안에 대하여 논의하였습니다.
- 이 자리에서 보험회사 대표들도 금소법 시행 등 최근 현안들에 대한 다양한 의견을 적극적으로 개진하였습니다.

- **일시/장소** : '21.4.6.(화) 14:00~15:00 / 생명보험협회 교육문화센터
- **참석자**
 - 【금융위】 금융위원장, 금융소비자국장, 금융산업국장
 - 【금감원】 보험 담당 부원장보, 소비자보호 담당 부원장보
 - 【금융업계】 생보협회 본부장, 삼성·교보·미래에셋·라이나생명 각 대표, 손보협회 본부장, 한화손보·흥국화재·삼성화재·KB손보 각 대표

【 금소법의 조기 안착 관련 】

- 보험산업은 늘 국민 가까이에서 평온한 일상을 돕고, 우리 자본 시장과 실물경제의 성장을 뒷받침하고 있습니다.
 - 가족마다 1~2개의 보험 상품에 가입하고 있을 만큼 친숙하며 실손보험, 자동차 보험에서 보듯이 국민의 일상과 매우 밀접합니다.
 - 또한, 보험사는 장기 안정적인 기관투자자로 증시의 안전판 역할을 하고 있으며, 앞으로 역할이 더욱 확대될 것으로 기대됩니다.
- 한편, 보험은 약관이 어렵고, 민원, 보험사기 등이 많이 발생하기 때문에, 보험회사의 각별한 노력과 세심한 관리가 중요합니다.
 - 이런 측면에서, 금소법 시행에 따른 소비자보호 강화가 단기적으로 보험회사에 부담이 될 수도 있겠지만
 - 결과적으로는 보험산업이 소비자의 신뢰를 확보함으로써 한단계 더 성장할 수 있는 계기가 될 것이라고 생각합니다.
- 정부도 업계와 소통을 더욱 강화하여 새로운 제도들이 현장에 원활히 뿌리내릴 수 있도록 최선의 노력을 기울여 나갈 것입니다.
 - ① 지난 3월말부터 금소법 애로사항 신속처리 시스템을 가동중입니다.
 - 각 금융협회 전담창구와 현장소통반을 통해 접수된 질의나 건의 사항은 5일 이내 회신하고 주요질의는 온라인에 공개 예정입니다.
 - ② 다음주부터 금소법 시행상황반을 본격 가동합니다.
 - 업권별로 금소법 시행상황을 주기적으로 모니터링하고, 현장에 어려움이 없도록 선제적으로 지원해 나갈 예정입니다.

③ 6개월간 계도기간을 운영하면서 법규준수에 애로가 없도록 구체적인 지침이 필요한 사항에 대해 업계와 함께 가이드라인을 마련하겠습니다.

- 광고심의, 핵심설명서, 표준내부통제기준 등 분야별로 금융당국과 업계 공동으로 전담 TF를 꾸려 속도감 있게 마련할 예정이며 마무리 되는대로 신속하게 공유·전파하겠습니다.

④ 보험대리점, 보험설계사 등에 대한 보험사의 책임이 강화*되는 만큼 영업채널 관리시스템 전반을 재점검할 필요가 있습니다.

- * 1) 보험사의 내부통제기준을 통해 관리해야 하는 대상에 대리중개업자 포함
2) 보험대리점·보험설계사의 상품광고 시 보험사의 사전확인 의무화 등

- 보험대리점, 보험설계사 등 영업채널에 대한 소비자 보호 관련 정보의 공유와 교육에 각별히 신경써 주시길 부탁드립니다.

【 여타 현안 관련 】

① (보험산업 발전과제 추진) 포스트코로나 시대 보험산업 발전과제*에 대해 함께 고민하고 가시적 성과를 만들어 갔으면 합니다.

* '21.3월 「보험산업 신뢰와 혁신을 위한 정책방향」 12개 과제 별도 발표

(참고) 「보험산업 신뢰와 혁신을 위한 정책방향」(3.1일) 주요내용

- √ 산업구조 개선 및 소비자 신뢰 제고 : 소액단기보험업 도입, 플랫폼 규율체계 마련 등
- √ 사회안전망 강화 : 자동차보험 경상환자 치료비 관리 개선, 배달·대리운전 부담 완화
- √ 보험산업 디지털 혁신 : 질병·건강 공공데이터 활용 확대, 보험권 헬스케어 활성화
- √ 보험권 경영·문화 개선 : IFRS 17 연착륙, 보험권 ESG 확산, 단기성과주의 개선

② (IFRS 17 및 K-ICS 준비) 2023년 시행될 IFRS 17과 K-ICS가 연착륙하기 위해서는 선제적으로 자본을 충실화하고 상품설계, 자산운용, 배당 등에 있어 전사적 관리가 필요합니다.

- 금년중 보험업법령 개정안을 입법예고하여 '조건부자본증권' 발행근거를 마련하는 등 자본확충 노력을 지원하겠습니다.

③ (국민체감 분야 소통) 보험(예: 실손·자동차 보험)은 실생활과 밀접한 생활금융이므로 소비자와의 소통에 세심한 접근이 필요합니다.

- 정부도 실손·자동차 보험 상품의 구조개선을 지원하겠습니다.

④ (장기투자) ESG·뉴딜 분야, 혁신기업 국가대표 1,000 등 혁신 중소 기업, 초장기 MBS 등에 대한 투자에도 특별한 관심을 부탁드립니다.

※ 참고 : “금융상품 계약시 이것만은 챙기세요!” (생보협회·손보협회)



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

금융위원회 대변인
prfsc@korea.kr



“혁신금융, 더 많은 기회 함께하는 성장”

< 참고: “금융상품 계약시 이것만은 생기세요!” (생보협회 · 손보협회) >

1. 거래단계별 체크리스트

구분	업무	금소법 시행 후 변화
권유 전	고객 유형 파악	✓ 대출성 상품도 일반금융소비자인지를 확인하는 절차 신설 (보장성 상품은 보험업법상 일반보험계약자와 유사) * (차이점) 보험회사 임직원은 금소법상 일반금융소비자
금융 상품 추천 (적합성 원칙 적용시)	일반금융 소비자의 정보 파악 확인	✓ 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	✓ 보장성 · 대출성 · 투자성 상품에 대한 적합성 평가 ✓ 법령에 따라 마련된 적합성 판단기준에 따라 평가 → 적합성보고서 작성(고객에는 미제공)
	금융상품 추천	✓ 불원확인서 · 부적합확인서 징구 불가
설명	설명서 제공·설명	✓ 금융상품판매업자 등이 일반금융소비자에게 계약 체결을 권유하거나 일반금융소비자가 설명을 요청하는 경우 설명 및 설명서 제공 ✓ 설명한 사람이 “설명내용과 설명서가 동일하다는 사실”에 대해 설명서에 서명할 것(대출성 상품은 제외) ✓ 일반금융소비자는 판매자의 금융상품 권유없이 계약을 체결하는 경우에 설명요청권이 있음을 고지 ※ 금융상품판매대리·중개업자를 통해 설명서 제공 및 설명이 이루어진 경우에는 추가 제공 불필요
	고객 이해 확인	✓ “고객이 설명내용을 모두 이해했다는 사실”을 서명(전자서명), 기명날인, 녹취 중 어느 하나의 방법으로 확인받을 것 ✓ 고객에게 해당 확인이 소용, 분쟁에 불리하게 작용할 수 있음을 알릴 것
계약	계약서류 제공	✓ 계약서류: “계약서, 약관, 설명서, 보험증권” ✓ 권유시 설명서를 제공한 경우에는 설명서 제공 불필요 ✓ 계약 후 서면, 우편(전자메일 포함), 문자메시지 등으로 계약서류를 지체없이 제공할 것(고객이 특정방식을 희망할 경우 그 방식에 따라 제공)

2. 금융상품의 유형

구분	예시
투자성	변액보험(원금비보장), 금융투자상품, 신탁(관리형 신탁 및 투자성없는 신탁은 제외) 등
보장성	보험, 신탁공제
대출성	대출(신용대출, 주택담보대출, 보험계약대출 등)

3. 금융상품 유형별 전문금융소비자

투자성 상품	보장성 상품	대출성 상품
국가 / 한국은행 / 금융회사 / 주권상장법인		
지방자치단체		
금감원, 신보, 기보, 수출입은행, 한국투자공사, 거래소, 금융공공기관		
신탁·농협·수협·산림조합·새마을금고 각 중앙회, 신탁 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	5인 이상의 근로자를 고용하고 있는 단체	상시근로자 5인 이상 법인·조합·단체
	보험요율 산출기관	검정여신업자
	보험 관계 단체	대부업자
	단체보험·기업성보험·퇴직연금 가입자	자산취득·자금조달 목적 SPC

4. 6대 판매규제(단, 광고규제 제외)

① 적합성 원칙 · ② 적정성 원칙

✓ **(적합성원칙)** 일반금융소비자를 대상으로 **보장성·투자성·대출성** 상품의 계약체결을 권유하거나 금융상품 자료에 응하는 경우 적용

* 보장성상품: 변액보험 및 이와 유사한 보장성 상품
투자성상품: 일부(크라우드펀딩·P2P 연계투자 등)를 제외한 모든 상품
대출성상품: 모든 상품

→ 소비자에 부적합한 금융상품 계약 체결을 권유해서는 안됨

✓ **(적정성원칙)** 일반금융소비자가 자발적으로 구매하려는 금융상품*이 일반금융소비자의 재산 등에 비추어 부적절할 경우 이를 고지·확인

* 보장성상품: 변액보험 및 이와 유사한 보장성 상품
투자성상품: 과거 자본시장법상 적정성 원칙 적용상품 + 고난도금융투자상품·고난도투자일임계약·고난도금전신탁계약
대출성상품: 주택담보대출, 증권·지식재산권 등 담보대출

→ 소비자에 부적절한 경우 이를 알리고(적정성 판단결과 및 그 이유를 기재한 서류 및 설명서 제공), 알렸다는 사실에 대해 확인받을 것

※ ‘권유 시’ 소비자가 원한다는 이유로 적정성 평가를 하지 않거나 부적합한 상품을 판매해서는 안됩니다.

< 금융상품 유형별 파악해야 하는 일반금융소비자 정보 내용 >

1. 보장성 상품	2. 투자성 상품	3. 대출성 상품
1) 소비자의 연령 2) 재산상황(부채를 포함한 자산 및 소득에 관한 사항) 3) 계약체결의 목적 4) 금융상품의 취득처분 경험 5) 금융상품에 대한 이해도 6) 기대이익(손실) 등을 고려한 위험에 대한 태도	1) 금융상품 취득처분 목적 2) 재산상황(부채를 포함한 자산 및 소득에 관한 사항) 3) 금융상품의 취득처분 경험 4) 소비자의 연령 5) 금융상품에 대한 이해도 6) 기대이익(손실) 등을 고려한 위험에 대한 태도	1) 재산상황(부채를 포함한 자산 및 소득에 관한 사항) 2) 신용* 및 변제계획 3) 소비자의 연령 4) 계약체결의 목적(대출 限)

* 신용정보법에 따른 신용정보 또는 자본시장법에 따른 신용등급으로 한정

③ 설명의무

✓ 일반금융소비자에 새로운 계약을 권유하거나 일반금융소비자가 설명을 요청하는 경우 설명서를 제공하고 설명

설명서 제공의 예외: 기본계약 체결 이후 계속적·반복적으로 거래, 기존 계약과 동일하게 갱신, 자문업자의 금융상품자문서 제공, 온라인투자연계 금융업법 및 대부업법상 설명의무 이행하는 경우 등

✓ 설명서 내용을 소비자가 이해하기 쉽게 전달해야 하며, 그 방법에 제한은 없음(다만, 보장성 상품의 경우 만나서 설명하거나, 표준상품설명대본 등에 따라 설명하고 설명내용을 확인하는 등 절차 필요)

✓ 설명 시 설명서 내용 중 소비자가 설명을 필요로 하지 않는다는 의사를 표시한 항목은 제외할 수 있음 (예: 설명서 주요 내용을 요약한 자료를 설명한 후 소비자가 추가로 요구한 부분만 설명 가능)

④ 불공정영업행위 금지

✓ 대출성 상품의 계약체결 관련 **他금융상품 계약체결 강요**

- 중소기업의 대표자 · 임직원 · 가족에게 강요
- 대출 前後 1개월 이내 他보장성 · 일부 투자성 · 예금성 상품 판매(“꺾기”)

【금소법상 구속성 판매 간주행위 주요내용】

	중소기업 및 그 대표자, 신용평점 하위 10%인 개인, 파산·회생·정산·파산정후견인 (이상 취약차주)	취약차주 外 법인 금융소비자	취약차주 外 개인 금융소비자
보장 상품	가입 불가	월지금액이 제공받은 금액의 1% 이내일 때 가입 가능	
투자 상품	가입 불가	제한 없음	월지금액이 제공받은 금액의 1% 이내일 때 가입 가능

✓ 대출성 상품의 계약체결 관련 부당한 담보 및 보증 요구

✓ 금융상품판매업자 또는 임직원의 업무 관련 편의 요구 및 수령

✓ 기타

- 소비자의 계약의 변경 · 해지 요구 또는 계약의 변경 · 해지에 대해 정당한 사유 없이 금전을 요구하거나 불이익을 부과하는 행위
- 계약 또는 법령에 따른 이자율 · 보험료 인하 요구에 대해 정당한 사유 없이 거절하거나 처리를 지연하는 행위
- 적합성원칙 확인시 수집한 소비자의 정보를 이자율이나 대출 한도 등에 정당한 사유 없이 반영하지 않는 행위
- 다환대출 시 기존계약 기간과 신규계약 기간의 3년 초과에도 중도상환수수료 부과

⑤ 부당권유행위 금지

- ✓ 불확실한 사항에 대한 단정적 판단 제공, 확실하다고 오인하게 할 소지 있는 내용을 고지
- ✓ 금융상품의 내용을 사실과 다르게 고지
- ✓ 금융상품의 가치에 중대한 영향을 미치는 사항을 미리 알고 있으면서 금융소비자에게 **未고지**
- ✓ 객관적 근거 없이 금융상품 비교
- ✓ 보장성 상품 관련 계약의 중요사항 고지 방해 및 부실 고지 권유
- ✓ 투자성 상품 관련 불초청 권유 및 재권유
 - ① 계약 체결권유 요청 없이 방문·전화 등 실시간 대화 방법을 이용하는 행위*
 - * (예외) 증권, 장내파생상품에 대한 계약 체결권유 시
 - ② 금융소비자의 거부 의사표시 이후에도 계약 체결권유를 계속하는 행위*
 - * (예외) 거부 의사표시 이후 1개월 경과 시, 다른 유형의 금융상품 권유 시
- ✓ 기타 부당권유행위
 - ① 내부통제기준에 따른 직무수행 교육을 받지 않은 자로 하여금 계약체결 권유와 관련된 업무를 하게 하는 행위("상품속지의무 위반")
 - ② 적합성 원칙 관련 소비자 정보 확인 과정에서 일반금융소비자의 정보를 조작하여 권유하는 행위
 - ③ 적합성 원칙 적용 회피를 위해 일반금융소비자로부터 "계약 체결의 권유를 원하지 않는다"는 의사를 서면 등을 받는 행위

⑤ 계약서류 제공의무

- ✓ **보험회사**는 금융상품 또는 금융상품자문 계약 체결 시 **계약서류***를 서면제부, 우편·전자우편, 휴대전화 문자메시지 등으로 지체없이 제공*
 - * 금융상품 계약서, 약관, 설명서, 보험증권(보험 限)
 - ** 금융소비자가 특정 방법으로 제공해 줄 것을 요청하는 경우는 그 방법으로 제공
- ✓ 계약서류 제공 사실에 관해 금융소비자와 다툼이 있는 경우, **보험회사의 증명 책임**

⑥ 신선했던 금융소비자의 권리

① 자료열람요구권(9.25일부터 시행)

- ✓ 판매업자는 계약체결에 관한 자료 등을 원칙적으로 10년간 유지·관리해야함
- ✓ 소비자는 분쟁조정, 소송수행 등 권리구제 목적으로 자료 열람(사본제공, 청취를 포함) 요구 가능 → 판매자는 정당한 사유가 없다면 8일 이내 요구에 응해야 함

② 청약철회권

- ✓ (개요) 일반금융소비자가 금융상품 등 계약의 청약을 한 후 일정기간 내에 청약과정 등에 하자가 없음에도 **일반적으로 청약**을 철회할 수 있는 권리
- ✓ (대상) 일반금융소비자 관련 ①**보장성**·②**투자성**·③**대출성** 상품 등
 - ① (보장성상품) 일부 상품*을 제외한 모든 보장성 상품(원칙)
 - * [제외되는 상품]
 - ① 보증보험 중 청약의 철회를 위해 제3자의 동의가 필요한 보증보험
 - ② 보장기간이 90일 이내인 보장성 상품
 - ③ 자동차 보험 등 법률에 따라 가입의무가 부과되고 그 해제·해지도 해당 법률에 따라 가능한 보험(단, 일반금융소비자가 동종의 다른 보험에 가입한 경우는 제외)
 - ④ 계약체결 전에 소비자의 건강상태 진단을 지원하는 상품
 - ② (투자성상품) **비금전신탁계약**과 **고난도 금전신탁계약**과 **고난도 펀드**, **고난도 투자일임계약**
 - * 집합투자업자가 기간을 정하여 모집하고 기간종료 후 자산운용을 실시하는 상품
 - ※ [제외되는 경우] 일반금융소비자가 법 제46조제1항제2호에 따른 청약 철회의 기간 이내에 예탁한 금전등을 운용하는 데 동의한 경우는 제외
 - ③ (대출성상품) 신용대출, 주택담보대출, 보험계약대출 등
- ✓ 철회기간
 - ① (보장성상품) 보험증권을 받은 후 15일과 청약을 한 후 30일 중 먼저 도래하는 기간
 - ② (투자성상품) 계약서류 제공일 또는 계약체결일로부터 7일 이내
 - ③ (대출성상품) 계약서류 제공일, 계약체결일 또는 계약에 따른 금전·재화 등 제공일로부터 14일 이내
- ✓ 효력발생시점
 - ① (보장성·투자성상품) 철회 기간 내 철회 의사표시를 발송한 때
 - ② (대출성상품) 철회기간 내 철회 의사표시를 발송하고, 원금이자*·부대비용**을 반환한 때
 - * 판매업자등으로부터 금전을 지급받은 날부터 금전을 돌려준 날까지 기간에 대해 계약에서 정해진 이자율을 적용하여 산출한 이자
 - ** 인지세 등 제세공과금, 저당권 설정 등에 따른 등기 비용

✓ 철회효과

- * 반환 지연시 계약에서 정해진 연체이자율을 적용한 이자 포함
- ① (보장성상품) 3영업일 이내에 이미 받은 금전·재화 등을 반환
- ② (투자성상품) 3영업일 이내에 이미 받은 금전·재화 등을 반환
- ③ (대출성상품) 소비자로부터 금전·재화 등을 반환받은 날 이후 3영업일 이내에 이미 받은 수수료를 포함한 금전·재화 등을 반환

③ 위법계약해지권

- ✓ (개요) 금융소비자가 해지와 관련된 비용(위약금 등)없이 위법한 계약을 해지할 수 있는 권리
- ✓ (행사요건) ①5개 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(다만, 자동차 보험 등 법률에 따라 가입의무가 부과되고 그 해제·해지도 해당 법률에 따라 가능한 보장성 상품의 경우 다른 동종의 보험에 가입되어 있어야 함)
 - ③ (해지요구 기간) ④소비자가 위법사실을 안 날로부터 1년 이내의 기간으로서 ⑤계약체결일로부터 5년 이내 범위의 기간 내에 해지요구 가능
- ✓ (행사방법) ⑥금융상품 명칭과 ⑦법 위반사실이 기재된 **계약해지요구서**를 **보험회사**에 제출
- ✓ (행사효과) 위법계약 해지의 효과는 장래를 향해 발생하기 때문에 해당 계약은 해지시점 이후부터 무효가 됨
 - 판매자는 10일 이내 금융소비자의 해지요구에 대한 수락여부를 통지하여야 함

⑦ 영업점 담당자를 위한 대고객용 FAQ

- Q. 재산상황이나 이런 정보를 왜 제공해야 하나요?
 - A. 고객님의 적합한 상품을 추천하는 데 필요한 절차로 법률에서 정하고 있는 사항이니 협조를 부탁드립니다.
- Q. 지난 번에 적합성 평가를 했는데 또 해야 하나요?
 - A. (당시 고객이 제공한 정보를 보여준 후) 고객님의 정보에 변경이 없으시면 다시 하지 않으셔도 됩니다. (중요 변경사항이 있는 경우) 평가 실시
- Q. 녹취는 소비자가 설명내용을 이해했음을 확인하는 여러 수단(서명, 전자서명, 기명날인, 녹취) 중 하나인 걸로 아는데 녹취 안하면 안되나요?
 - A. 녹취자료는 나중에 혹시 분쟁이나 소송이 발생했을 때 고객님의 필요하실 수도 있는 자료입니다. 추후 고객님의 열람을 요청하시면 제공이 가능합니다.(21.9.25일 이후)
- Q. 설명에 왜 이렇게 많은 시간이 소요되나요? 어떤 내용을 설명하는 건가요?
 - A. 이 상품과 관련하여 반드시 아셔야 할 사항을 법에서 정하고 있는데 해당 내용을 말씀드리는 것입니다. / 나중에 이 상품으로 인해 예측하지 못한 피해를 일으키거나 권리행사를 하실 때 필요한 사항이니 이해가 안되시는 부분은 말씀해 주셔야 됩니다. / 나중에 이해를 하셨는데에 대해 서명(또는 기명날인, 녹취)을 해주셔야 하는데 그때 제대로 이해가 안 된 상태에서 확인을 하시면 나중에 관련 분쟁이나 소송에서 불이익이 발생할 수 있습니다.
- Q. 계약서류는 어떤 것이 있나요? 꼭 인쇄물로 받아야 하나요?
 - A. 계약서류에는 계약서, 약관, 설명서가 있으며(보험은 보험증권이 추가됨) / 계약서류는 서면, 우편, 전자우편, 문자메시지 등으로 제공받을 수 있으나, 일부 방식은 현재 전산개발이 진행중입니다.
- Q. 계약서류를 꼭 받아야 하나요?
 - A. 추후 분쟁이나 소송에서 증거자료로 필요하시니 보관하실 것을 권합니다.
- Q. 이 상품이 철회권 적용대상인가요?
 - A. 철회권 대상인지 확인 → 설명서의 해당 파트 설명
- Q. 철회권은 어떻게 행사해야 하나요?
 - A. 서면, 전자우편, 휴대전화 문자메시지 등을 발송하여 금융회사에 철회의사를 표시하고, 금융회사에 지체없이 그 발송 사실을 알려야 합니다. (고객 편의 제고측면에서 고객요청시 전화로도 가능)

< 문의 연락처 >

[생명보험협회] 소비자보호실 권혁규 수 석 (02-2262-6682, hkkwon@klia.or.kr)
 [손해보험협회] 소비자보호부 김지현 대 리 (02-3702-9750, jhkim@knia.or.kr)

< 금융소비자보호법 문의 연락처 >

[금융위원회] 금융소비자정책과 김영근 사무관 (02-2100-2642, kant@korea.kr)
 [금융감독원] 소비자보호제도팀 문양수 수 석 (02-3145-5698, mys94@fss.or.kr)