


 금융위원회	<h1 style="text-align: center;">보 도 자 료</h1>				
 금융감독원	보도	2021.7.15.(목) 조간	배포	2021.7.14.(수)	
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)		한 창 훈 판매감독1팀장 (02-3145-5687)		

제 목 : 판매현장에서 금융상품 설명이 합리적으로 이루어질 수 있도록 지속적으로 지원해나가겠습니다.

- 「금융상품 설명의무의 합리적 이행을 위한 가이드라인」 마련 -

- **금융상품 설명의무**는, 금융상품 판매업자로 하여금 정보열위에 있는 소비자가 스스로 거래결과에 책임을 질 수 있도록 필요한 정보를 제공하게 하는 핵심 영업규제입니다.
- 금융소비자보호법 제정으로 판매업자의 설명의무 이행책임이 커짐에 따라, 최근 현장에서의 설명의무 이행실태를 점검하고 영업관행에 개선이 필요한 사항에 대해 지침을 마련했습니다.

현장 애로사항	관련 지침
① 금소법 뿐만 아니라 자본시장법에도 설명서 교부의무가 있어 일부 중복되는 내용이 있음에도 해당 설명서를 모두 교부함에 따라 소비자 부담 과도	➔ 법령상 설명서에 포함하도록 규정한 사항을 통합 정리하여 원칙적으로 하나의 설명서가 제공되도록 조치
② 위법·제재 불확실성 우려로 인해 설명서 뿐만 아니라 구두설명 시 사용하는 스크립트에 법령상 중요 설명사항 외의 내용도 적지 않은 편	➔ 설명의무 이행범위를 법령에서 설명하도록 정한 사항에 한정하여 소비자가 중요 정보에 집중할 수 있는 여건 조성
③ 고객 특성이나 상황에 따라 설명 강도 등을 조정하고자 하나 법적 근거가 불명확하여 이행이 어려움	➔ 설명의무를 유연하게 이행하고자 할 경우 준수해야할 원칙 제시
④ 설명내용이 전반적으로 업계 전문 용어로 구성되는 등 소비자 이해 보다는 판매업자 편의에 치중	➔ 소비자의 설명서 이해도 제고와 관련하여 설명서 작성 시 유의사항 제시

- 앞으로도 가이드라인 상시보완체계 구축, 금융교육 강화 등을 통해 현장에 소비자 친화적 설명을 정착시켜나가겠습니다.

[별첨] 「금융상품 설명의무의 합리적 이행을 위한 가이드라인」

1. 판매현장의 설명의무 이행실태

◇ 금년 5월~7월, **주 금융권을 대상으로 총 4차례의 간담회**를 개최하여 금융회사 영업 창구 직원 및 모집인의 의견을 청취하고, 주요 금융사의 **설명 스크립트를 분석**

- ① 일부 투자성 상품의 경우 판매 시 금융소비자보호법상 설명서 外 자본시장법상 설명자료 등*도 제공되고 있어 소비자 부담 완화를 위해서는 중복되는 내용에 대한 통합 규율이 필요한 상황입니다.

* 공모펀드의 경우 제공되는 설명자료(은행): ①간이투자설명서, ②금소법상 설명서, ③비예금상품 설명서(비예금상품 내부통제 모범규준, 자율규제)

- ② 위법·제재 또는 민원·분쟁에 대한 우려로 인해 판매업자는 법령에서 정한 중요 설명사항 이외의 내용도 설명서나 설명 스크립트에 누적하여 반영*해왔습니다.

* 주요 금융회사에서 판매직원이 금융상품 설명 시 사용하는 스크립트 분석결과, 금융상품에 대한 이해와 관련성이 낮은 정보(예: 투자자 적합성 평가결과, 소비자보호 제도 일반사항 등)가 스크립트에서 적지 않은 비중을 차지

- 최근에는 고난도 상품 판매과정 녹취의무 도입(자본시장법) 등으로 통상 스크립트를 읽으면서 설명하고 있기 때문에 스크립트 양이 과도하게 늘어나 설명시간도 길어지고 있습니다.

- ③ 현장에서는 해당 금융상품 관련 소비자의 거래경험, 이해도 수준 등*에 따라 달리 설명하고자 하나, 법령상 근거가 불명확하여 이행이 어렵다는 의견이 많았습니다.

* 동일 소비자에게 2~3개의 금융상품을 함께 권유하는 경우, 해당 금융상품들 간에 차이가 없는 내용(예: 원금손실 가능성, 예금자보호 여부 등)도 상품별로 반복해서 설명

- ④ 설명서상의 설명내용이 전반적으로 업계 전문용어로 구성되는 등 소비자 이해보다는 판매업자 편의에 치중*된 경향이 있습니다.

* 소비자가 실제 유의해야할 사항을 이해시키려 하기 보다는 법령에 따라 설명해야할 사항을 단편적으로 전달하는데 급급한 경향

2. 설명의무 가이드라인 주요내용

가. 설명의무 이행범위 관련

- ① 하나의 금융상품에 대해 유사한 설명서들을 제공함에 따른 소비자와 판매업자의 과도한 부담을 완화하기 위해 금융소비자보호법 및 자본시장법 상 설명사항을 통합·정리*하여 제공해야 합니다.

☞ 별첨자료 p.7~8

- ② 금소법상 설명의무의 이행범위는 현장의 위법·제재 불확실성 해소를 위해 법령에서 정하는 사항으로 한정합니다.

※ 법령에서 정하지 않는 사항은 판매업자가 필요 시 자율적으로 설명하되, 소비자의 정보 수용능력(capacity)을 반영할 필요

나. 설명의 효율성 제고 관련

- ① 판매업자는 일반금융소비자에게 금융상품을 권유하는 경우에 금융소비자보호법령에 열거된 중요사항을 모두 설명해야 합니다.

- ② 다만, 설명의무의 합리적 이행을 위해서는 설명의 정도(depth), 설명 방식 등을 자체적으로 마련한 기준*을 통해 조정 가능합니다.

* 금융상품직접판매업자가 내부통제기준에 반영해야 함

- ① (설명 정도) 판매업자는 설명사항의 중요도, 난이도, 소비자 상황 등을 고려하여 “소비자가 설명 간소화를 선택할 수 있는 범위”를 정할 수 있습니다.

< “소비자가 설명 간소화를 선택할 수 있는 범위”에 대한 지침 >

- 설명서의 요약자료인 금소법상 “**핵심설명서**”는 반드시 설명
- **핵심설명서 외의 사항** 중 일부는 자체 기준에 따라 “**소비자가 설명 간소화를 선택할 수 있는 사항**”으로 분류 가능(분류기준 ☞ 별첨자료 p.11)
 - “소비자가 설명 간소화를 선택할 수 있는 사항”의 경우 판매업자는 해당 정보의 목록 및 설명서상의 위치를 알리고, 소비자가 이해했는지를 확인

- ② (설명 방식) 소비자의 효과적인 이해를 돕기 위해 원칙적으로 구두설명 대신 동영상, AI* 등을 활용할 수 있습니다.

* 법령에서 전화모집 절차를 규율하고 있는 보험의 경우, 전화모집시 AI 활용을 허용하기 위해 보험업감독규정 개정 추진중(「비대면·디지털 모집규제 개선방안(5.17일)」)

다. 설명서 이해도 제고 관련

- 판매업자는 금융소비자보호 감독규정(§ 13①)상 설명서 작성 시 준수사항*을 설명의무 취지를 벗어나지 않는 범위 내에서 자율 이행하되,

* 일반인을 기준으로 쉽게 쓸 것, 그림·그래프 등을 활용하여 가독성을 높일 것 등

- 관련하여 거래 시 소비자 행태에 대한 실증자료 및 민원·분쟁 분석자료 등을 토대로 자체 설명서 작성기준을 마련해야 합니다.

※ 협회별로 설명서 표준작성례를 마련하여 제공할 계획(금년 8월중)

3. 향후 계획

- ① 가이드라인의 적시성·실효성 확보를 위해 상시 보완체계를 구축하겠습니다(~8월)

- 민간 연구기관으로 구성*된 협의체가 매년 가이드라인 보완 권고안을 마련하여 금융위·금감원에 제출하고, 이후 금융위 음부즈만을 거쳐 보완된 가이드라인이 확정됩니다.

* 예: 금융연구원, 자본시장연구원, 보험연구원 중심으로 금년 8월중 구성 추진

- 가이드라인은 금융상품 설명 관련 국내외 모범사례, 민원·분쟁 사례 분석, 금감원 감독·검사 결과 등을 토대로 지속적으로 보완해나갈 계획입니다.

※ 우선 온라인 판매과정에서의 효과적인 설명의무 이행방안 등을 중심으로 가이드라인 보완 추진

- ② 금융거래 방법과 관련된 금융교육 강화방안을 마련하겠습니다(~12월)

- 금융상품에 대한 판매업자의 설명 효과는 소비자의 금융역량이 높을수록 커질 수 있다는 점을 감안하여,
- 금소법상 소비자 권익 및 금융상품 거래 시 유의사항 등에 대한 교육이 보다 효과적으로 이루어질 수 있는 방안을 마련하고, 연내 금융교육협의회* 상정을 추진하겠습니다.

* 금소법에 근거하여 설치된 금융교육 총괄기구로 위원장은 금융위 부위원장이며, 위원은 8개 부처(기재부, 교육부, 행안부, 복지부, 고용부, 여가부, 공정위)와 금감원으로 구성



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

금융위원회 대 변 인
prfsc@korea.kr



“혁신금융, 더 많은 기회 함께하는 성장”

협회	책임자	담당자
전국은행연합회	상무 이경희 (02-3705-5151)	박진향 소비자보호부장 (02-3705-5040)
금융투자협회	상무 이봉헌 (02-2003-9014)	김동오 소비자보호부장 (02-2003-9420)
생명보험협회	본부장 김인호 (02-2262-6645)	김윤창 소비자보호실장 (02-2262-6643)
손해보험협회	상무 이재구 (02-3702-8550)	백승욱 소비자보호부장 (02-3702-8670)
여신금융협회	상무 배종균 (02-2011-0602)	김태훈 소비자보호부장 (02-2011-0784)
저축은행중앙회	상무 최병주 (02-397-8602)	양희경 소비자보호부장 (02-397-8660)
신협중앙회	준법부문장 이선호 (042-720-1800)	박용남 소비자보호실장 (042-720-1801)
대부금융협회	전무 이재선 (02-6710-0802)	심용식 기획조사부장 (02-6710-0810)