

금융소비자 보호에 관한 감독규정

제1조(목적) 이 규정은 「금융소비자의 보호에 관한 법률」 및 같은 법 시행령에서 위임하는 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) ① 「금융소비자의 보호에 관한 법률 시행령」(이하 “영”이라 한다) 제2조제1항제2호 단서에서 “금융위원회가 정하는 상품”이란 다음 각 호의 상품을 말한다.

1. 교통요금을 전자적으로 지급·결제하는 목적으로 발급된 「대중교통의 육성 및 이용촉진에 관한 법률」 제2조제6호에 따른 교통카드
2. 금융소비자의 기존 대출(법 제2조제1호가목·라목 및 제2조제1항제2호 본문 및 같은 항 제6호에 따른 대출을 말한다. 이하 “대출”이라 한다)로 인한 원리금 상환 부담을 「서민의 금융생활 지원에 관한 법률」 제73조 각 호의 어느 하나에 해당하는 방법으로 낮춰주기 위해 체결하는 대출에 관한 계약

② 영 제2조제2항제4호에서 “금융위원회가 정하여 고시하는 업”이란 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제9조제19항제1호에 따른 경영참여형 사모집합투자기구가 지분증권을 사원에게 취득하게 하는 업(업무집행사원이 출자의 이행을 요구하는 때에 출자하기로 약정하게 하는 행위를 포함한다)을 말한다.

제3조(금융상품자문업자의 등록요건) ① 영 제5조제2항제1호가목에 따른 사람이란 다음 각 호의 구분에 따른 자격을 갖추기 위해 연수·평

가를 받은 사람을 말한다.

1. 대출성 상품: 「서민의 금융생활 지원에 관한 법률」 제56조에 따라 설립된 신용회복위원회(이하 이 조에서 “신용회복위원회”라 한다)가 신용 및 부채 각각의 관리에 관한 개인의 전문성·윤리성을 인증하는 자격을 갖출 것

2. 보장성 상품: 다음 각 목의 자가 보장성 상품의 취득과 처분결정에 관한 개인의 전문성·윤리성을 인증하는 자격을 갖출 것

가. 「보험업법」 제175조에 따라 설립된 보험협회 중 생명보험회사로 구성된 협회(이하 “생명보험협회”라 한다)

나. 「보험업법」 제175조에 따라 설립된 보험협회 중 손해보험회사로 구성된 협회(이하 “손해보험협회”라 한다)

3. 투자성 상품: 다음 각 목의 자격 중 어느 하나를 갖출 것

가. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제286조제1항제3호가목에 따른 투자권유자문인력(이하 이 조에서 “투자권유자문인력”이라 한다)

나. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제286조제1항제3호다목에 따른 투자운용인력(이하 이 조에서 “투자운용인력”이라 한다)

② 영 제5조제2항제1호나목에 따른 사람이란 다음 각 호의 구분에 따른 교육을 24시간 이상 받은 사람을 말한다.

1. 대출성 상품: 제1항제1호에 따른 자격에서 필요로 하는 전문성·윤

리성과 관련하여 신용회복위원회가 제공하는 교육

2. 보장성 상품: 보장성 상품의 취득과 처분결정에 관한 전문성·윤리

성과 관련하여 생명보험협회 및 손해보험협회가 제공하는 교육

3. 투자성 상품: 투자권유자문인력 또는 투자운용인력이 갖추어야 할

전문성·윤리성과 관련하여 「자본시장과 금융투자업에 관한 법

률」 제283조제1항에 따라 설립된 한국금융투자협회가 제공하는 교

육

③ 영 제5조제2항제4호에 따른 고정사업장은 건축물대장에 기재된 건

물(「건축법」 제2조제2항제1호에 따른 단독주택, 같은 항 제2호에 따

른 공동주택 및 같은 항 제15호에 따른 숙박시설은 제외한다)을 소유,

임차 또는 사용대차 등의 방법으로 사용할 수 있는 권리를 6개월 이상

확보한 장소를 말한다.

④ 영 제5조제3항제1호가목2)에 따른 “금융위원회가 정하여 고시하는

증권”이란 영 제5조제3항제1호가목2)에 따른 “금융위원회가 정하여

고시하는 증권”이란 「상법」 제469조제2항제3호에 따른 사채로서

「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제4조제7항제1호에 해당하는

채무증권을 말한다.

⑤ 영 제5조제7항제3호에 따른 “금융위원회가 정하여 고시하는 자”란

통계청장이 고시하는 「한국표준산업분류」에 따른 다음 각 호의 업

을 말한다.

1. 건강보험업

2. 산업 재해 및 기타 사회보장보험업

3. 금융시장 관리업

4. 증권 발행, 관리, 보관 및 거래 지원 서비스업

⑥ 영 제5조제9항에 따른 “금융위원회가 정하여 고시하는 사항”이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 법 제17조제2항 각 호의 구분에 따른 정보를 고려하여 금융소비자의 금융상품 거래 성향을 분석할 것

2. 자문에 응하여 금융소비자에 제공한 서비스(이하 “자문서비스”라 한다)의 내용이 하나의 금융상품 및 금융상품직접판매업자에게 집중되지 않을 것

3. 금융소비자별로 매년 1회 이상 다음 각 목의 사항을 평가하여 필요시 기존에 제공한 자문서비스의 내용을 조정할 것

가. 자문서비스 내용에 따른 거래의 안전성 및 수익성

나. 금융상품 거래 성향

4. 제1호부터 제3호까지의 사항을 갖추었는지에 대해 금융위원회가 인정하는 기관으로부터 인증을 받을 것

제4조(금융상품판매대리·중개업자의 등록요건) ① 영 제6조제1항제1

호가목에 따른 사람이란 「여신전문금융업법」 제62조제1항에 따라 설립된 여신전문금융업협회(이하 “여신전문금융업협회”라 한다)가 개인이 대출성 상품에 관한 계약의 체결을 대리하거나 중개하는데 필요한 전문성·윤리성을 갖추었는지를 인증하는 자격을 갖추기 위해 연

수·평가를 받은 사람을 말한다. 이 경우, 여신전문금융업협회는 금융상품의 특성상 자격을 구분하여 인증할 필요가 있는 경우에 2개 이상의 자격을 운영할 수 있다.

② 영 제6조제1항제1호나목에 따른 사람이란 제1항에 따른 자격에 필요한 전문성·윤리성과 관련하여 여신전문금융업협회가 다음 각 호의 자와 협의하여 지정한 교육기관이 제공하는 교육을 24시간 이상 받은 사람을 말한다.

1. 「민법」 제32조에 따라 설립된 전국은행연합회
2. 「상호저축은행법」 제25조에 따라 설립된 상호저축은행중앙회
3. 생명보험협회
4. 손해보험협회
5. 「신용협동조합법」에 따른 신용협동조합중앙회(이하 “신용협동조합중앙회”라 한다)

③ 영 제6조제1항제3호에 따른 사람이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람을 말한다.

1. 공제상품에 관한 계약의 체결을 대리하거나 중개하는데 필요한 전문성·윤리성을 갖추었는지를 신용협동조합중앙회가 인증하는 자격 시험에 합격한 사람
2. 「보험업법」에 따른 보험설계사 및 보험중개사

④ 영 제6조제1항제4호에 따른 “금융위원회가 정하는 기관”이란 영 제9조제1항에 따라 등록신청서를 작성하여 제출한 기관을 말한다.

⑤ 영 제6조제1항제5호에 따른 “금융위원회가 정하여 고시하는 사항”이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 금융소비자가 이자율, 신용점수 또는 상환기간 등 대출성 상품 계약에 관한 의사결정을 하는 경우에 자신에게 필요한 사항을 선택하여 이에 부합하는 금융상품을 검색할 수 있을 것
2. 제1호에 따른 검색을 하는 경우에 이자율이나 원리금이 낮은 금융상품을 상단에 배치시키는 등 금융소비자의 선택에 따라 금융소비자에 유리한 조건의 우선순위를 기준으로 금융상품이 배열되도록 할 것
3. 제1호에 따른 검색결과를 보여주는 화면에서 검색결과와 관련없는 동종의 금융상품을 광고하지 않을 것
4. 금융상품직접판매업자가 제공하는 수수료 등 재산상 이익으로 인해 제1호 및 제2호 각각의 기능이 왜곡되지 않을 것
5. 제1호부터 제4호까지의 사항을 갖추었는지에 대해 금융위원회가 인정하는 기관으로부터 인증을 받을 것

제5조(등록의 신청 등) ① 영 별표 2 제1호에서 “그 밖에 등록의 검토에 필요한 사항으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 사항”이란 다음 각 호의 사항을 말한다.(다만, 신청인이 개인인 경우는 제외한다.)

1. 대주주에 관한 사항
2. 다른 업종을 겸영하는 경우 그 업종에 관한 사항

② 영 별표 2 제2호에서 “그 밖에 등록의 검토에 필요한 서류로서 금

금융위원회가 정하여 고시하는 서류”란 다음 각 호의 서류를 말한다.(제1호부터 제3호까지의 서류는 신청인이 법인인 경우에 한한다)

1. 대주주가 영 별표 1 제5호에 따른 요건을 갖추었음을 확인할 수 있는 서류

2. 등기부등본

3. 주주명부

4. 금융감독원장이 정하는 서식에 의한 신청인의 고지사항

③ 영 제9조제4항에 따른 “금융위원회가 정하여 고시하는 기간”이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 기간을 말한다.

1. 법 제12조제2항 또는 제3항 및 제4항 각 호의 요건을 충족하는지를 확인하기 위하여 다른 기관 등으로부터 필요한 자료를 제공받는 데에 걸리는 기간

2. 영 제9조제3항 후단에 따라 등록신청서의 흠의 보완을 요구한 경우 그 보완기간

3. 신청인 또는 신청인의 대주주를 상대로 형사소송 절차가 진행되고 있거나 금융위원회, 공정거래위원회, 국세청, 검찰청 또는 금융감독원 등에 의한 조사·검사 등의 절차가 진행되고 있고, 그 소송이나 조사·검사 등의 내용이 등록검토에 중대한 영향을 미칠 수 있다고 인정되는 경우에는 그 소송이나 조사·검사 등의 절차가 끝날 때까지의 기간

④ 등록신청서의 서식과 작성방법은 「금융위원회의 설치 등에 관한

법률」에 따라 설립된 금융감독원의 장(이하 “금융감독원장”이라 한다)이 정한다.

제6조(내부통제기준 등) ① 영 제10조제2항제1호 단서에 따른 “금융위원회가 정하여 고시하는 자”란, 다음 각 호의 구분에 따른 자를 말한다.

1. 금융상품직접판매업자: 「금융회사의 지배구조에 관한 법률 시행령」 제6조제3항 각 호의 어느 하나에 해당하는 자
2. 금융상품자문업자: 자본금의 총액이 10억원 미만인 경우
3. 금융상품판매대리·중개업자: 소속 금융상품판매대리·중개업자가 500명 미만인 경우

② 제1항 각 호의 구분에 따른 자는 다음 각 호의 사항을 내부통제기준에 포함하지 않을 수 있다. 다만, 제2호 및 제3호는 금융상품직접판매업자에 적용하지 않는다.

1. 영 별표 3 제1호가목부터 라목까지의 사항
2. 영 별표 3 제2호가목1)
3. 영 별표 3 제3호 및 제4호

③ 영 제10조제4항에 따라 금융상품판매업자등이 내부통제기준에 포함시켜야 할 사항은 별표 1과 같다.

제7조(적합성 판단기준 등) 영 제11조제5항에 따른 “적합성 판단 기준” 및 영 제12조제6항에 따른 “적정성 판단 기준”의 구체적인 사항은 별표 2와 같다.

제8조(적정성 원칙) ① 영 제12조제1항제2호다목에 따른 “금융위원회가 정하는 기준”이란 다음 각 호의 비율을 말한다.

1. 파생상품 : 집합투자재산의 100분의 10
2. 파생결합증권 : 집합투자재산의 100분의 50

② 영 제12조제1항제2호다목 단서에 따른 “금융위원회가 정하여 고시하는 집합투자기구의 집합투자증권”이란 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제234조에 따른 상장지수집합투자기구의 집합투자증권으로서 다음 각 호의 요건을 갖춘 것을 말한다.

1. 장외파생상품이나 파생결합증권에 투자하지 아니할 것
2. 1좌당 또는 1주당 순자산가치의 변동율과 집합투자기구가 목표로 하는 지수의 변동율의 차이가 100분의 10 이내로 한정될 것
3. 목표로 하는 지수의 변화에 1배를 초과한 배율로 연동하거나 음의 배율로 연동하여 운용하는 상장집합투자기구의 집합투자증권이 아닐 것

제9조(설명사항) ① 영 제13조제6항에 따라 금융상품직접판매업자는 법 제19조제1항제1호나목3)에 따른 위험등급(이하 이 조에서 “위험등급”이라 한다)을 정하는 경우에 다음 각 호의 구분에 따른 사항을 지켜야 한다.

1. 내부통제기준에 따라 객관적 자료에 근거하여 평가할 것
2. 위험등급은 원금 손실 위험(원금 손실발생 가능성 및 손실규모 등을 종합적으로 평가한 결과를 말한다)에 비례하여 구분할 것

3. 금융상품의 발행인으로부터 위험등급을 확인받을 것(금융상품직접 판매업자가 해당 금융상품의 발행인이 아닌 경우에 한정한다)

② 영 제13조제6항제4호에서 “금융위원회가 정하여 고시하는 사항”이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 금융소비자의 환매나 매매가 용이한지에 관한 사항
2. 그 밖에 원금 손실 위험에 중요한 영향을 미칠 수 있는 사항

③ 영 제13조제13항제3호에서 “금융위원회가 정하여 고시하는 사항”이란 다음 각 호의 구분에 따른 사항을 말한다.

1. 보장성 상품: 다음 각 목의 구분에 따른 사항

가. 보험금(공제금을 포함한다. 이하 같다)을 지급받는 자를 일반금융소비자가 지정할 수 있는지 여부(보험금을 지급받는 자를 지정할 수 있는 경우에는 지정방법을 포함한다)

나. 「보험업법」 제108조제1항제3호에 따른 변액보험계약(이하 “변액보험계약”이라 한다)

- 1) 보험료를 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 집합투자의 방식으로 운영하는 계정에 따라 수익률이나 대출 금리가 달라질 수 있다는 사실 및 그 차이에 관한 구체적인 내용
- 2) 만기에 일정한 금액 이상을 제공한다는 사실을 보장하는 계약인 경우에도 일반금융소비자가 중도에 해지를 하는 경우에 그 금액을 제공하지 못할 수 있다는 사실

다. 「보험업법 시행령」 제30조제1항에 따른 간단손해보험대리점

이 취급하는 보장성 상품: 판매·제공 또는 중개하는 재화 또는 용역의 매매와 별도로 일반금융소비자가 보장성 상품에 관한 계약을 체결 또는 취소할 수 있거나 그 계약의 피보험자(계약 체결 이후 위험을 보장받는 자를 말한다. 이하 같다)가 될 수 있는 권리가 보장된다는 사실

라. 피보험자가 생존 시 금융상품직접판매업자가 지급하는 보험금의 합계액이 일반금융소비자가 이미 납입한 보험료(공제료를 포함한다. 이하 같다)를 초과하는 보장성 상품

1) 일반금융소비자가 적용받을 수 있는 이자율(이하 “적용이율”이라 한다) 및 산출기준

2) 보험료 중 사업비(계약을 체결·관리하는데 사용된 금액을 말한다. 이하 이 조에서 같다) 등을 뺀 일부 금액만 특별계정에서 운영되거나 적용이율이 적용된다는 사실 및 그 사업비 금액(적용이율이 고정되지 않는 계약에 한정한다)

마. 계약 이후 고령자가 되는 시점에 보험료가 큰 폭으로 인상되는 보장성 상품: 보험료 변동에 관한 사항

바. 해약환급금(금융소비자가 계약의 해지를 요구하여 계약이 해지된 경우에 금융상품판매업자가 금융소비자에게 환급해주는 금액을 말한다. 이하 같다)이 지급되지 않는 상품: 위험보장 내용이 동일하지만 해약환급금이 지급될 수 있는 다른 보장성 상품

사. 일반금융소비자에 배당이 지급되는 계약: 배당에 관한 사항

아. 그 밖에 보통의 주의력을 가진 일반적인 금융소비자가 오해하기
쉬워 민원이 빈발하는 사항 등 보험금 지급 등 서비스 제공과 관
련하여 일반금융소비자가 특히 유의해야할 사항으로서 금융위원
회가 인정하는 사항

2. 투자성 상품: 다음 각 목의 구분에 따른 사항

가. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제9조제29항에 따른 전
문투자형 사모집합투자기구의 집합투자증권: 별표 3

나. 그 밖의 투자성 상품

1) 위험등급에 관한 다음의 사항

가) 해당 위험등급으로 정해진 이유

나) 해당 위험등급의 의미 및 유의사항

2) 계약상 만기에 이르기 전에 일정 요건이 충족되어 계약이 종료 되는 금융상품의 경우 그 요건에 관한 사항

3. 「여신전문금융업법」에 따른 신용카드(이하 “신용카드”라 한다):
매월 사용대금 중 일정 비율만 지불하고 나머지 금액은 이후에 지불
하는 서비스의 위험성 및 관련 예시

4. 금융상품과 연계되거나 제휴된 금융상품 또는 서비스 등(이하 “연
계·제휴서비스등”이라 한다): 연계·제휴서비스등을 받을 수 있는
요건

④ 영 제13조제15항제3호다목에서 “금융위원회가 정하여 고시하는 사
항”이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제6조제7항에 따른 금융투자상품등을 예치받거나 운용·판매(중개를 포함한다)하는 자(이하 이 조에서 “금융투자상품판매회사등”이라 한다)의 수수료 수입 또는 투자자의 매매거래 규모 등에 연동하여 다른 금융투자상품판매회사등(임직원을 포함한다)으로부터 직접 또는 간접의 대가를 지급받는 경우 그 사실과 대가의 산정방식 및 규모

2. 다른 금융상품판매업자등과 함께 자문서비스를 제공하는 경우에 금융소비자에 알려야 할 다음 각 목의 사항

가. 해당 금융상품판매업자등의 명칭 및 주요 업무

나. 해당 금융상품판매업자등과 함께 자문서비스를 제공하는 사유

⑤ 영 제13조제15항제6호에서 “그 밖에 금융위원회가 정하여 고시하는 경우”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 계약으로서 동일한 계약을 반복하여 체결하는 경우

가. 「보험업법 시행령」 제1조의2제3항제2호에 따른 해상보험계약

나. 「여객자동차 운수사업법」에 따른 여객자동차 운송사업 등 영업을 목적으로 체결하는 「보험업법 시행령」 제1조의2제3항제3호에 따른 자동차보험계약

2. 다음 각 목의 구분에 따른 자에게 설명서(법 제19조제2항에 따른 설명서를 말한다. 이하 “설명서”라 한다)를 제공한 경우

가. 「보험업법 시행령」 제42조의5제1항제2호가목에 따른 계약:

「관광진흥법」 제4조에 따라 등록된 여행업자
나. 5인 이상의 구성원이 있는 단체가 그 단체의 구성원을 위하여
체결하는 계약: 해당 단체 또는 그 단체의 대표자

제10조(설명서) ① 영 제14조제2항 본문에 따라 핵심설명서를 작성하는
경우에 다음 각 호의 사항을 그림·도표와 함께 간결하게 기술하여야
한다.

1. 유사한 금융상품에 관한 계약에 공통적으로 적용되는 사항과 구별
되어 해당 계약에 특징적으로 적용되는 사항. 이 경우 가목보다 나목
이 부각될 수 있도록 해야 한다.

가. 금융소비자에 제공되는 편익

나. 가목에 따른 편익을 받는데 필요한 요건 및 지불해야 하는 비용

2. 금융상품으로 인해 입을 수 있는 불이익에 관한 사항. 이 경우, 다음
각 목의 구분에 따른 사항은 반드시 포함해야 한다.

가. 모든 금융상품: 민원·분쟁 또는 상담요청의 접수건수가 전체
접수건수에 비해 현저하게 높은 사항으로서 일반금융소비자의
숙지가 필요한 사항

나. 투자성 상품: 위험등급의 의미 및 유의사항

다. 보장성 상품: 해약환급이 이미 납부한 보험료보다 적거나 없을
수 있다는 사실

라. 대출성 상품

1) 대출: 원리금 연체 시 불이익

2) 신용카드: 제9조제3항제3호에 관한 사항

3. 민원을 제기하거나 상담을 요청하려는 경우 이용 가능한 연락처

② 영 제14조제2항 단서에 따른 “금융위원회가 정하는 경우”란 다음 각 호의 금융상품에 관한 계약을 체결하는 경우를 말한다.

1. 예금성 상품

2. 국가, 지방자치단체 또는 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률 시행령」 제119조제1항 각 호의 법률에 따라 직접 설립된 법인이 발행하거나 원리금의 지급을 보증한 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 채무증권

③ 영 제14조제4항제6호에 따른 “금융위원회가 정하여 고시하는 사항”이란, 인용한 자료의 출처를 말한다.

④ 영 제14조제5항에 따라 「보험업법」에 따른 보험상품의 경우 같은 조 제1항에 따른 설명서(보장성 상품에 관한 계약에 한정한다)에 별표 4의 사항을 포함해야 한다. 이 경우, 영 제14조제3항 각 호의 사항과 구분하여 작성해야 한다.

제11조(불공정영업행위의 금지) ① 영 제15조제3항제1호 단서에 따른 “금융위원회가 정하는 사람”이란, 다음 각 호의 사람을 말한다.

1. 개인사업자의 사업자등록증에 기재된 공동사업자

2. 「주택법」에 따라 공동주택을 분양받은 금융소비자가 공동주택 관련 이주비 또는 중도금 대출에 관한 계약을 체결한 경우 관련 시공사

② 영 제15조제3항제2호라목에 따른 “금융위원회가 정하여 고시하는 자”란, 다음 각 호의 자를 말한다.

1. 주주·유한책임사원 또는 각각의 특수관계인(「국세기본법」 제2조제20호 각 목의 어느 하나에 해당하는 자를 말한다)이 보유한 지분의 합이 발행주식 총수 또는 출자총액의 100분의 50을 초과하고 그에 따른 권리를 실질적으로 행사할 수 있는 경우에 해당 주주·유한책임사원 및 각각의 특수관계인

2. 금융소비자와 같은 기업집단(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 기업집단을 말한다)에 속한 회사

3. 금융소비자와 공동으로 사업을 수행하면서 이익을 공유하는 다음 각 목의 구분에 따른 법인

가. 금융소비자가 특정 사업의 주체인 법인인 경우: 시공사 등 그 사업의 이익을 공유하는 법인

나. 금융소비자가 특정 자산의 취득 또는 사업자금의 조달 등을 위해 설립된 특수목적법인인 경우: 해당 자산 또는 사업으로부터 창출된 이익을 공유하는 법인

③ 영 제15조제4항제1호에 따른 “금융위원회가 정하여 고시하는 바에 따라 금융소비자에 충분히 알리지 않은 경우”란, 연계·제휴서비스등이 축소·변경된다는 사실을 다음 각 호의 방법(“서면등”이라 한다. 이하 같다) 중 어느 하나의 방법으로 축소·변경 6개월 전부터 매월 고지하지 않는 경우를 말한다.

1. 서면
2. 우편 또는 팩스에 따른 서신전달
3. 전화
4. 전자우편, 또는 이에 준하는 전자적 의사표시
5. 그 밖에 상대방에 의사를 표시하였다는 사실을 객관적으로 입증할 수 있는 방법

④ 영 제15조제4항제3호에 따른 “금융위원회가 정하여 고시하는 행위”란, 같은 조 제5항제1호 또는 제2호에 해당하는 경우에 즉시 그 사실을 제2항 각 호의 방법 중 2개 이상의 방법으로 금융소비자에 알리지 않은 경우를 말한다.

⑤ 영 제15조제6항제3호가목에서 “금융위원회가 정하여 고시하는 중소기업”이란 「중소기업기본법」 제2조제1항에 따른 중소기업 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당되지 않는 중소기업(이하 이 조에서 “중소기업”이라 한다)을 말한다.

1. 통계청장이 고시하는 「한국표준산업분류」에 따른 다음 각 목의 업을 영위하는 중소기업

가. 금융업

나. 보험 및 연금업

다. 금융 및 보험 관련 서비스업

2. 「은행법」에 따른 주채무계열에 속하는 중소기업

⑥ 영 제15조제6항제3호가목에서 “금융위원회가 정하여 고시하는 자”

란 중소기업의 대표자·임원·직원 및 그 가족(「민법」 제779조제1항제1호 중 배우자 및 직계혈족을 말하며, 이하 이 조에서 같다)을 말한다.

⑦ 영 제15조제6항제3호나목에 따른 “금융위원회가 정하여 고시하는 행위”(이하 이 조에서 “구속성 판매 간주행위”라 한다)란 대출성 상품에 관한 계약(이하 이 조에서 “금전제공계약”이라 한다)을 체결하고 금전을 제공한 날 전·후 각각 1개월 내에 다음 각 호의 구분에 따른 계약을 체결하는 행위를 말한다.

1. 보장성 상품 또는 투자성 상품(집합투자증권, 금전에 대한 신탁계약, 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제9조제4항에 따른 투자일임계약 및 「온라인투자연계금융업 및 이용자 보호에 관한 법률」에 따른 연계투자에 관한 계약으로 한정한다. 이하 이 항에서 같다)에 관한 계약

가. 다음의 어느 하나에 해당하는 금융소비자와의 계약

- 1) 중소기업 및 그 기업의 대표자
- 2) 신용등급이 7등급 이하에 해당하는 사람
- 3) 피성년후견인 또는 피한정후견인

나. 가목에 해당하지 않는 금융소비자와의 계약: 금융소비자(투자성 상품인 경우 개인인 금융소비자에 한정한다)가 계약에 따라 매월 금융상품직접판매업자에 지급해야 하는 금액(금융감독원장이 정한 바에 따라 산출한 금액으로서 월 단위로 지급하는 방식이 아

닌 경우에는 월 단위로 환산한 금액을 말한다. 이하 이 조에서
“월지금액”이라 한다)이 금전제공계약에 따라 금융소비자가 제공
받은 금액의 1000분의 10을 초과하는 경우에 해당하는 계약

2. 예금성 상품(금융소비자가 입금과 출금을 수시로 할 수 있는 금융
상품은 제외한다)에 관한 계약: 금융소비자(제1호가목에 해당하는
자에 한정한다)의 월지금액이 금전제공계약에 따라 금융소비자가 제
공받은 금액의 1000분의 10을 초과하는 경우. 다만, 다음 각 목의 어
느 하나에 해당하는 경우는 제외한다.

가. 월지금액이 10만원 이하인 경우

나. 계약에 따라 금융상품직접판매업자에 지급하는 금액이 총 100만
원 이하인 경우

⑧ 제7항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는
구속성 판매 간주행위로 보지 않는다.

1. 금전제공계약이 다음 각 목의 금융상품에 관한 계약인 경우

가. 「보험업법」 제105조제6호의 보험약관에 따른 대출에 관한 계
약

나. 신용카드 및 이와 유사한 금융상품

다. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제72조제1항에 따른 신
용공여

2. 금전제공계약 이전에 계약을 체결한 예금성 상품의 금액을 초과하
지 않는 범위 내에서 그 예금성 상품을 담보로 자금제공계약을 체결

한 경우

3. 「한국주택금융공사법」 제2조제8의2호에 따른 주택담보노후연금 보증에 의한 대출과 연계하여 「보험업법」 제4조제1항제3호 각 목에 해당하는 보험에 관한 계약을 체결한 경우

4. 중소기업이 아닌 기업과 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 계약을 체결한 경우

가. 「근로자퇴직급여보장법」 제29조제2항의 규정에 따른 계약

나. 「근로자퇴직급여보장법」 부칙 제2조제1항의 규정에 따른 퇴직보험

다. 종업원의 복리후생을 목적으로 하는 보장성 상품(해당 보험료가 「법인세법」에 따른 복리후생비로 인정되는 경우에 한정한다)에 관한 계약

5. 다음 각 호의 보장성 상품에 관한 계약을 체결한 경우

가. 단체가 그 단체의 구성원을 위하여 체결하는 보장성 상품(단체의 구성원이 보험료를 납입하는 경우에 한정한다)

나. 「보험업감독규정」 제1-2조제11호에 따른 일반손해보험

다. 「보험업감독규정」 제1-2조제12호에 따른 장기손해보험으로서 채권확보 및 자산보호를 목적으로 담보물건가액 기준에 의해 산정되는 장기화재보험 등 재물보험계약 체결

6. 그 밖에 해당 계약을 사회통념상 법 제20조제1항제1호에 따른 행위로 보기 어렵거나 그러한 행위에 해당하지 않는다는 사실이 명백한

경우(그 사실을 금융소비자가 서명, 기명날인, 녹취 각각에 준하여
안정성·신뢰성이 확보될 수 있는 전자적 확인방식으로 확인한 경우
는 제외한다)로서 금융위원회가 인정하는 경우

⑨ 영 제15조제6항제11호에 따른 “금융위원회가 정하여 고시하는 행
위”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 말한다.

1. 금융상품직접판매업자가 금전을 제공한 날 전·후 각각 1개월 내에
다음 각 호의 상품에 관한 계약을 체결하는 행위를 말한다. 이 경우,
제1호 및 제2호는 금융소비자가 중소기업인 경우로서 금융소비자의
월지급액이 금전제공계약에 따라 금융소비자가 제공받은 금액의 10
00분의 10을 초과하는 경우로 한정한다.

가. 「중소기업협동조합법」 제115조제1항에 따른 공제상품

나. 「중소기업 인력지원 특별법」 제35조의6제1항에 따른 공제상
품

다. 상품권(권면금액(券面金額)에 상당하는 물품 또는 용역을 제공
받을 수 있는 유가증권). 다만, 「전통시장 및 상점가 육성을 위
한 특별법」 제2조제12호에 따른 온누리상품권은 제외한다.

2. 금융상품직접판매업자가 보장성 상품에 관한 계약 체결을 위해 금
용소비자에 예금성 상품 또는 대출성 상품에 관한 계약 체결과 관련
하여 이자율을 낮추는 등의 편익을 제공하는 행위

3. 금융상품판매업자 또는 그 임직원이 업무와 관련하여 직접적·간접
적으로 금융소비자 또는 이해관계자로부터 금전, 물품 또는 편익 등

을 부당하게 요구하거나 제공받는 행위

4. 다른 금융상품에 관한 계약을 체결하지 않았다는 이유로 대출을 거절하는 행위

제12조(부당권유행위 금지) ① 영 제16조제1항제2호가목에서 “금융위원회가 정하여 고시하는 기간”이란 1개월을 말한다.

② 영 제16조제1항제2호나목 후단에 따라 다음 각 호의 구분에 따른 금융상품은 각각 다른 유형의 금융상품으로 본다.

1. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 금융투자상품

가. 수익증권

나. 장내파생상품

다. 장외파생상품

라. 증권예탁증권

마. 지분증권

바. 채무증권

사. 투자계약증권

아. 파생결합증권

2. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 신탁계약

가. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제103조제1항제1호의 신탁재산에 대한 신탁계약

나. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제103조제1항제2호부터 제7호까지의 신탁재산에 대한 신탁계약

3. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 투자자문계약 또는 투자일임계약

가. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 장외파생상품에 관한 계약

나. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 장외파생상품에 관한 계약

다. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 증권에 관한 계약

③ 제2항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 금융상품은 다른 유형의 금융상품으로 본다.

1. 원금이 보장되는지 여부가 다른 파생결합증권

2. 기초자산(「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제4조제10항에 따른 “기초자산”을 말한다. 이하 같다)의 종류가 다른 장외파생상품

3. 금융상품의 구조(다음 각 목의 사항을 말한다)가 다른 장외파생상품

가. 선도

나. 스왑

다. 옵션

④ 영 제16조제3항제6호에서 “금융위원회가 정하여 고시하는 행위”란 다음 각 호의 구분에 따른 행위를 말한다.

1. 투자성 상품에 관한 계약

가. 투자성 상품의 가치에 중대한 영향을 미치는 사항을 알면서 그 사실을 금융소비자에 알리지 않고 그 금융상품의 매수 또는 매도를 권유하는 행위

나. 자기 또는 제3자가 소유한 투자성 상품의 가치를 높이기 위해 금융소비자에게 해당 투자성 상품의 취득을 권유하는 행위

다. 금융소비자가 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제174조, 제176조 또는 제178조에 위반되는 매매, 그 밖의 거래를 하고자 한다는 사실을 알고 그 매매, 그 밖의 거래를 권유하는 행위

라. 투자성 상품의 매매, 그 밖의 거래와 관련된 금융소비자의 위법 행위를 은폐하기 위해 금융소비자로 하여금 부정행위를 하도록 유도하는 행위

2. 신용카드에 관한 계약: 금융소비자(이하 “신용카드 회원”이라 한다)의 사전 동의없이 신용카드를 사용하도록 유도하거나 다른 대출성 상품을 권유하는 행위를 말한다.

제13조(금융상품등에 관한 광고의 내용) ① 영 제17조제8항제4호에서 “금융위원회가 정하여 고시하는 사항”이란 다음 각 호의 구분에 따른 사항을 말한다.

1. 투자성 상품(집합투자증권은 제외한다)

가. 다른 기관·단체로부터 수상, 선정, 인증, 특허 등(이하 이 호에서 “수상등”이라 한다)을 받은 내용을 표기하는 경우 그 기관·단체의 명칭, 수상등의 시기 및 내용

나. 과거의 재무상태 또는 영업실적을 표기하는 경우 투자광고 시점
(또는 기간) 및 미래에는 이와 다를 수 있다는 내용

다. 최소비용을 표기하는 경우 그 최대비용과 최대수익을 표기하는
경우 그 최소수익

라. 세제(稅制) 변경 등 새로운 제도가 시행되기 전에 그 제도와 관
련된 금융상품을 광고하는 경우에는 그 제도의 시행 시점 및 금
융소비자가 알아야 할 제도 관련 중요사항

2. 예금성 상품 · 대출성 상품

가. 연계 · 제휴서비스 등 부수되는 서비스를 받기 위해 충족해야할
요건(연계 · 제휴서비스 등 부수되는 서비스를 광고하는 경우에
한정한다)

나. 수수료 등 부대비용

② 영 제17조제9항에서 “금융위원회가 정하여 고시하는 매체”란 다음
각 호의 어느 하나에 해당하는 매체를 말한다.

1. 「방송법」 제2조제1호에 따른 방송
2. 「신문 등의 진흥에 관한 법률」 제2조제1호 및 제2호에 따른 신문
· 인터넷신문
3. 「잡지 등 정기간행물의 진흥에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 정
기간행물
4. 「전기통신기본법」 제2조제1호에 따른 전기통신
5. 「옥외광고물 등의 관리와 옥외광고산업 진흥에 관한 법률」 제2조

에 따른 옥외광고물

③ 영 제17조제9항에 따른 “금융위원회가 정하여 고시하는 요건”이란 다음 각 호의 구분에 따른 사항을 말한다.

1. 보장성 상품에 관한 광고

가. 다음의 사항 전부 또는 일부만을 개괄적으로 알릴 것

- 1) 금융상품의 편익
- 2) 금융상품에 적합한 금융소비자의 특성 또는 가입요건
- 3) 금융상품의 특성
- 4) 판매채널의 특징 및 상담 연락처

나. 영상 또는 음성을 활용하는 광고인 경우에는 광고 시간이 2분 이내일 것

2. 그 밖의 금융상품에 관한 광고: 광고에 영 제17조제8항 각 호의 일부 내용을 제외함으로 인해 금융소비자의 합리적 의사결정이 저해되거나 건전한 시장질서가 훼손될 우려가 없을 것

④ 영 제17조제10항제7호에서 “금융위원회가 정하여 고시하는 행위”란 다음 각 호의 구분에 따른 행위를 말한다.

1. 모든 금융상품: 금융소비자에 따라 달라질 수 있는 거래조건을 누구에게나 적용될 수 있는 것처럼 오인하도록 하는 행위

2. 보장성 상품

가. 보험금 지급사유나 지급시점이 다름에도 불구하고 각각의 보험금이 한꺼번에 지급되는 것처럼 오인하도록 하는 행위

나. 제3항제1호 각 목의 요건을 충족하는 광고로서 다음의 어느 하나에 해당하는 행위

1) 다음의 사항을 안내하는 방법(음성 또는 자막 등을 말한다)이 동일하지 않은 경우

가) 보험료, 위험보장사항 및 만기에 지급받는 환급금 등의 특징

나) 가)에 관한 계약요건

2) 금융상품의 주요 특징을 유사한 단어로 3회 이상 연속 또는 반복하여 음성으로 안내하는 경우

3. 투자성 상품: 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제31조제3항에 따른 경영실태 및 위험에 대한 평가의 결과(관련 세부내용을 포함한다)를 다른 금융상품직접판매업자와 비교하여 광고하는 행위

⑤ 영 제17조제13항제6호에서 “금융위원회가 정하여 고시하는 사항”이란, 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 법 제19조제1항 각 호의 사항

2. 집합투자재산(「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제9조제20항에 따른 “집합투자재산”을 말한다. 이하 같다)은 신탁업자(같은 법 제8조제7항에 따른 “신탁업자”를 말한다. 이하 같다)의 고유재산과 분리하여 안전하게 보관·관리된다는 사실

3. 준법감시인 및 감사인(「주식회사 등의 외부감사에 관한 법률」에 따른 “감사인”을 말한다)이 집합투자재산이 적법하게 운용되는지를

감시한다는 사실

4. 집합투자기구(「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 “집합투자기구”를 말한다. 이하 같다)의 투자목적에 적합한 금융소비자에 관한 사항
5. 집합투자기구의 수익구조
6. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 집합투자기구평가회사 등의 평가결과
7. 일반적인 경제상황에 대한 정보
8. 투자금의 한도 및 적립방법
9. 비교하는 방식의 광고를 하는 경우에는 그 비교의 대상이 되는 다른 집합투자업자 및 집합투자기구의 유형, 운용기간, 운용실적 및 그 밖에 비교의 기준일자 등에 관한 사항
10. 광고의 특성상 필요한 표제·부제

제14조(협회등의 광고심의) ① 영 제18조제3항에 따른 기준은 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 보통의 주의력을 가진 일반적인 금융소비자의 관점에서 법 제22조 제1항부터 제4항까지의 광고 관련 기준이 지켜졌는지를 확인(이하 이 항에서 “광고심의”라 한다)할 것
2. 광고심의 대상을 선정하는 기준은 금융상품의 특성 및 민원빈도, 광고매체의 파급효과 등을 종합적으로 고려할 것
3. 유사한 광고들 간에 광고심의를 한 결과가 불합리하게 차이나지 않

도록 할 것

② 광고심의를 하는 경우에 다음 각 호의 절차를 준수하여야 한다.

1. 광고가 이루어지기 전에 광고물을 심의할 것. 다만, 광고가 생방송으로 이루어지는 경우에는 법 제22조제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 자(「민법」 제32조에 따라 설립된 전국은행연합회는 제외한다. 이하 이 조에서 “협회등”이라 한다)가 달리 정할 수 있다.
2. 광고심의가 종료된 후에 광고심의 결과(광고에 수정이 필요한 경우에 구체적인 사유를 포함한다. 이하 같다)를 지체없이 해당 금융상품 판매업자에 통보할 것. 다만, 금융상품판매대리·중개업자가 하나의 금융상품직접판매업자가 취급하는 금융상품에 관한 계약의 체결만 대리·중개하는 것을 영업으로 하는 경우에는 금융상품판매대리·중개업자의 상품광고에 대한 심의결과를 해당 금융상품직접판매업자에 통보해야 한다.

3. 광고심의 결과에 대한 이의신청 절차를 마련할 것

③ 그 밖에 광고심의에 관한 기준 및 절차는 협회등이 정할 수 있다.

제15조(광고의 방법 및 절차) ① 영 제19조제1항에 따라 광고물은 그

글자의 색깔·크기 또는 음성의 속도·크기 등이 해당 금융상품으로 인해 금융소비자가 받을 수 있는 편익을 다음 각 호의 사항에 비해 부각시키지 않도록 만들어져야 한다.

1. 법 제22조제3항 각 호의 내용
2. 금융상품으로 인해 입을 수 있는 불이익

② 보장성 상품을 취급하는 금융상품직접판매업자(「방송법」 제9조 제5항 단서에 따라 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 행하는 방송 채널사용사업자로 승인된 「보험업법」에 따른 보험대리점을 포함한다)가 「방송법」 제2조제1호에 따른 방송을 통해 광고를 한 경우에는 그 광고를 한 날부터 15영업일 이내에 해당 광고물(매체 및 광고기간을 명시해야 한다)을 홈페이지에 게시해야 한다.

제16조(계약서류의 제공의무) 금융상품판매업자등은 영 제20조제1항에 따른 계약서류를 전자우편 또는 이에 준하는 전자적 의사표시로 교부하는 경우 다음 각 호의 사항을 준수해야 한다.

1. 계약서류에 대한 위조 및 변조가 가능하지 않도록 할 것
2. 금융소비자가 계약서류를 확인하기 위해 전자적 장치(「전자금융거래법」에 따른 전자적 장치를 말한다. 이하 같다)에 관련 소프트웨어를 설치해야 하는 등 별도의 조치를 해야 하는 경우에 그 조치를 하는데 필요한 소프트웨어, 안내자료 등을 제공할 것

제17조(금융상품판매대리·중개업자의 금지행위) ① 영 제21조제3항제2호바목에 따른 “금융위원회가 정하여 고시하는 행위”란, 「방문판매 등에 관한 법률」에 따른 전화권유판매업자가 대출성 상품에 관한 계약의 체결을 대리·중개하는 행위를 말한다.

② 영 제21조제3항제9호에 따른 “금융위원회가 정하여 고시하는 행위”란 다음 각 호의 행위를 말한다.

1. 업무수행 과정에서 알게 된 금융소비자의 정보를 자기 또는 제3자

의 이익을 위해 이용하는 행위

2. 위탁 계약을 체결한 금융상품직접판매업자가 발행한 투자성 상품의 매수 또는 매도를 권유하는 행위

3. 「방송법」 제9조제5항 단서에 따라 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 행하는 방송채널사용사업을 승인받은 금융상품판매대리·중개업자(보장성 상품을 취급하는 자에 한정한다)가 보장성 상품에 관한 금융상품판매대리·중개업을 영위할 수 없는 개인으로 하여금 같은 법 제2조제1호에 따른 방송(이하 “방송”이라 한다)을 통해 그 금융상품을 설명하게 하는 행위

4. 보장성 상품을 취급하는 금융상품대리·중개업자가 일반금융소비자와 만나지 않고 법 제19조에 따른 설명을 하는 행위. 다만, 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우는 제외한다,

가. 「보험업법 시행령」 제43조제2항에 따른 전화를 이용하여 모집하는 경우

나. 「보험업법 시행령」 제43조제4항에 따른 사이버몰을 이용하여 모집하는 경우

제18조(금융상품판매대리·중개업자의 고지의무) ① 영 제22조제1항제

5호에 따른 “금융위원회가 정하는 사항”이란, 다음 각 호의 구분에 따른 사항을 말한다.

1. 모든 금융상품

가. 법 제25조제2항에 따른 내용

나. 금융소비자 및 계약체결에 관한 정보는 금융상품직접판매업자
만 보유·관리한다는 사실

다. 금융소비자를 대신하여 계약을 체결할 수 없다는 사실

2. 투자성 상품: 금융소비자의 금융상품 매매를 대신할 수 없다는 사실

3. 보장성 상품: 다음 각 목의 사항을 전자적 장치로 확인할 수 있다는
사실 및 확인방법

가. 보험설계사 이력(위탁계약을 체결했던 법인 및 그 법인에서의
위탁업무 수행기간을 포함한다)

나. 다음의 조치를 받은 경우 그 이력

1) 「보험업법」에 따른 영업정지, 등록취소 또는 과태료 처분

2) 「보험사기방지 특별법」 제2조제1호에 따른 보험사기행위에
대한 3개월 이상의 업무정지

② 영 제22조제2항제3호에 따른 “금융위원회가 정하여 고시하는 사
항”이란, 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 금융상품을 권유하기 전에 증표를 제시할 것

2. 전화를 통한 권유, 전자금융거래 등 금융소비자와 직접 만나서 권유
를 하지 않는 경우에는 금융상품을 권유하기 전에 금융소비자가 영
제22조제2항에 따른 표지 및 증표를 확인할 수 있도록 할 것

제19조(금융상품자문업자의 영업행위 준칙) 영 제23조제5항제8호에 따
른 “금융위원회가 정하여 고시하는 행위”란, 다음 각 호의 행위를 말
한다.

1. 직무상 알게 된 정보로서 불특정 다수에 공개되지 않은 정보를 정당한 사유없이 자기 또는 제3자의 이익을 위해 이용하는 행위

2. 투자성 상품에 관한 금융상품자문업을 영위하는 경우로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위

가. 임직원이 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제63조제1항 각 호의 방법을 준수하지 않고 자기의 계산으로 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률 시행령」 제64조제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 금융상품을 매매하는 행위

나. 분기별로 임직원의 투자성 상품을 매매한 내역을 확인하는 경우에 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제63조제2항에 따른 기준 및 절차를 준수하지 않는 행위

다. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제98조제1항제5호에 해당하는 행위

라. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제98조의2제1항에 해당하는 행위

제20조(자료의 기록 및 유지·관리 등) ① 영 제24조제2항에서 “금융위원회가 자료를 유지·관리해야 하는 기간”은 5년을 말한다.

② 금융소비자는 영 제24조제4항 본문에 따라 다음 각 호의 구분에 따른 사항을 작성하여 해당 금융상품판매업자등에 제출해야 한다.

1. 열람 목적: 법 제36조에 따른 분쟁조정 신청내역 또는 소송제기 내역

2. 열람하고자 하는 자료의 구체적인 내용: 제1호의 내용과 열람하고자 하는 자료 간의 연관성을 기재할 것

제21조(금융교육) ① 영 제25조제1항에 따라 같은 항 각 호의 업무를 금융감독원장에 위탁한다.

② 영 제25조제2항에 따라 같은 조 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 업무(이하 이 항에서 “수탁업무”라 한다)를 위탁받아 수행한 자는 다음 각 호의 구분에 따른 때까지 금융위원회에 보고하여야 한다. 이 경우, 제1호 및 제2호는 금융교육협의회를 거쳐 금융위원회에 보고해야 한다.

1. 연간 수탁업무 수행계획: 직전연도 12월말
2. 연간 수탁업무 수행실적: 다음연도 3월말
3. 제1호 수행계획에 따른 개별 업무 수행결과: 해당 업무가 종료되는 즉시

제22조(금융상품 비교공시) ① 영 제27조제2항에 따른 “금융위원회가 정하여 고시하는 사항”이란, 중도상환수수료율, 위험등급 및 그 밖에 금융감독원장이 정하는 사항을 말한다.

② 영 제27조제3항에 따른 “금융위원회가 정하여 고시하는 사항”이란, 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 법 제22조제1항 각 호에 해당하는 자(이하 “협회등”이라 한다)가 영 제27조제1항 각 호의 상품(이하 이 조에서 “비교공시상품”이라 한다)에 관하여 공시한 같은 조 제2항에 따른 사항(이하 이 조에서 “비

교항목”이라 한다)과 차이가 없을 것

2. 비교항목으로 공시된 정보에 관한 다음 각 목의 사항

가. 해당 정보를 제공한 금융상품직접판매업자의 담당부서 및 연락처

나. 공시 시점

③ 금융감독원장은 영 제27조제4항 후단에 따른 협의에서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항을 논의하여야 한다.

1. 법 제32조제1항에 따른 공시(이하 이 조에서 “비교공시”라 한다)를 위해 협회등이 금융감독원장에 제공할 필요가 있는 자료

2. 제1호에 따른 자료를 금융감독원장에 제공하는 시기 및 자료 제공 방법

3. 비교공시 내용이 영 제27조제3항 각 호의 사항을 갖추기 위해 다음 각 목의 자가 금융감독원장에 협조할 필요가 있는 사항

가. 협회등

나. 영 제27조제1항 각 호에 해당하는 금융상품을 취급하는 금융상품직접판매업자

4. 그 밖에 비교공시를 통해 금융소비자의 편익을 제고하는데 필요한 사항으로서 금융감독원장이 정하는 사항

④ 금융감독원장은 매년 다음 각 호의 전산처리시스템이 제공하는 공시정보에 대한 일반금융소비자의 만족도를 조사해야 한다.

1. 금융감독원장이 운영하는 비교공시 전산처리시스템

2. 협회등이 비교항목을 공시하기 위해 운영하는 전산처리시스템

⑤ 금융감독원장은 제4항에 따른 조사결과에 따라 금융소비자의 편익을 제고하기 위해 개선이 필요한 사항은 지체없이 조치해야 한다. 이 경우, 제4항에 따른 조사결과와 관련하여 협회등의 조치결과도 확인해야 한다.

⑥ 금융감독원장은 영 제27조제5항에 따른 조사의 결과 및 그에 따른 조치결과(제5항 후단에 따라 확인한 협회등의 조치결과를 포함한다)를 홈페이지에 게시해야 한다.

⑦ 그 밖에 비교공시의 내용 및 절차에 관한 사항은 금융감독원장이 정한다.

제23조(금융소비자보호실태평가) ① 영 제28조제1항에 따라 금융감독원장은 법 제32조제2항에 따른 평가(이하 “실태평가”라 한다)의 대상을 지정하는 경우에 다음 각 호의 사항을 지켜야 한다. 다만, 금융소비자 보호를 위해 실태평가가 불가피한 경우에는 제2호 또는 제3호와 달리 지정할 수 있다.

1. 실태평가의 대상을 지정하기 위해 필요한 기준 및 절차를 마련할 것
2. 금융상품판매업자등의 실태평가 주기를 사전에 금융위원회와 협의하여 정하고, 그 주기에 따라 실태평가를 실시할 것
3. 다음 각 목의 자는 실태평가 대상에서 제외할 것
가. 직전연도에 실태평가를 받은 자

나. 해당연도에 금융감독원장의 요청으로 자율진단(금융상품판매업자등이 스스로 영 제28조제2항 각 호의 사항을 금융감독원장이 정하는 바에 따라 실시하는 평가를 말한다. 이하 이 조에서 같다)을 실시하고 그 결과를 금융감독원장에 제공한 자. 이 경우, 금융감독원장은 제1호 및 제2호에 따라 대상을 정하여 자율진단을 요청해야 한다.

② 영 제28조제1항제3호에 따른 “금융위원회가 정하여 고시하는 사항”이란, 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 자율진단 결과
2. 실태평가 결과에 따른 금융상품판매업자등의 개선계획 또는 조치내용
3. 감독(법 제48조제1항에 따른 감독을 말한다. 이하 같다) 또는 검사(법 제50조에 따른 검사를 말한다. 이하 같다) 결과
4. 그 밖에 실태평가 대상을 선별하는데 고려해야 할 중요한 사항으로서 금융감독원장이 정하는 사항

③ 금융감독원장은 실태평가의 실효성 확보를 위해 다음 각 호의 사항을 이행해야 한다.

1. 실태평가 종료 후 2개월 이내에 실태평가 결과에 따른 해당 금융상품판매업자등의 개선계획을 확인할 것
2. 개선계획 확인 후 1년 이내에 해당 금융상품판매업자등의 개선계획에 따른 조치결과를 확인할 것

④ 그 밖에 금융소비자 보호실태 내용 및 평가와 공표의 절차에 관한 사항은 금융감독원장이 정한다.

제24조(금융소비자보호기준) 법 제32조제3항에 따른 금융소비자보호기준은 다음 각 호의 사항에 관한 기준 및 절차를 포함해야 한다.

1. 법 제28조제3항에 따른 금융소비자의 요구에 대한 대응
2. 법 제46조제1항에 따른 일반금융소비자의 청약 철회에 대한 대응
3. 법 제47조제1항에 따른 계약의 해지 요구에 대한 대응
4. 법령 및 약관상 금융소비자의 권리를 안내하는 방법
5. 계약 체결 후 금융소비자 보호를 위해 필요한 사항 점검 및 관련 제도 개선에 관한 사항

제25조(분쟁조정위원회의 구성) 영 제30조제2항에 따른 “금융위원회가 정하여 고시하는 기관·단체”란, 다음 각 호의 구분에 따른 자를 말한다.

1. 법 제34조제3항제1호에 해당하는 사람
 - 가. 법무부
 - 나. 법원행정처
 - 다. 「법률구조법」에 따라 설립된 대한법률구조공단
 - 라. 「변호사법」에 따라 설립된 대한변호사협회
2. 법 제34조제3항제2호에 해당하는 사람
 - 가. 「서민의 금융생활 지원에 관한 법률」에 따라 설립된 서민금융진흥원 또는 신용회복위원회

나. 「소비자기본법」에 따라 설립된 한국소비자원

다. 「소비자기본법」에 따라 공정거래위원회에 등록된 전국 규모의 소비자단체

3. 법 제34조제3항제3호에 해당하는 사람: 협회등

4. 법 제34조제3항제4호에 해당하는 사람

가. 제2호나목

나. 협회등 중 금융감독원장이 정하는 1개 법인

5. 법 제34조제3항제5호에 해당하는 사람

가. 「의료사고 피해구제 및 의료분쟁 조정 등에 관한 법률」에 따라 설립된 한국의료분쟁조정중재원

나. 「의료법」에 따른 대한민국의학한림원

제26조(분쟁조정의 절차) 영 제32조제3항제1호 후단에 따른 “금융위원회가 정하여 고시하는 기준”이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 금융상품이 동일하고 분쟁의 원인이 되는 사실관계가 유사한 분쟁에 대해 법 제33조에 따른 분쟁의 조정(이하 이 조에서 “분쟁조정”이라 한다)을 신청한 자(이하 이 조에서 “신청인”이라 한다)가 20명 이상일 것

2. 금융소비자의 피해 정도가 중대한 사안으로서 관련 분쟁조정 선례나 판례가 없거나 다르게 판단해야할 필요가 있는 경우

3. 그 밖에 분쟁조정의 신뢰성 확보를 위해 법 제33조에 따른 금융분쟁조정위원회의 심의가 필요한 경우로서 금융감독원장이 정한 기준

에 부합하는 경우

제27조(청약의 철회) ① 영 제37조제1항다목에 따른 “금융위원회가 정하여 고시하는 보장성 상품”이란, 금융상품판매업자가 계약을 체결하기 전에 일반금융소비자의 건강상태 진단을 지원하는 보장성 상품을 말한다.

② 보장성 상품에 관한 계약에 따라 보험료를 신용카드로 납부해왔던 일반금융소비자가 청약의 철회의사를 표시한 경우에 금융상품판매업자는 철회의사를 접수한 날부터 3영업일 이내에 해당 신용카드를 일반금융소비자에 발급한 금융상품직접판매업자로 하여금 보험료 납입 관련 대금 청구를 하지 않도록 해야 한다.

제28조(업무보고서 등) ① 영 제39조제2항제10호에서 “금융위원회가 정하여 고시하는 사항”이란, 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 「금융회사의 지배구조에 관한 법률 시행령」 제5조에 따른 법령, 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 또는 「조세범 처벌법」을 위반하여 제재 또는 형벌을 받은 경우 그 사실
2. 자문대상 금융상품 중 대주주·특수관계인이 발행하거나 취급하는 금융상품에 관한 사항
3. 겸영하는 업무에 관한 사항(다른 업무를 겸영하는 경우에 한정한다)
4. 금융상품자문업자의 영업 관련 계약 및 수수료 수입 내역

② 법 제48조제2항에 따른 업무보고서 및 같은 조 제3항에 따른 변경

보고 내용(이하 “업무보고서등”이라 한다)에는 해당 금융상품자문업자의 대표자와 작성 책임자 또는 그 대리인이 서명·날인해야 한다.

③ 업무보고서등의 제출은 정보통신망(「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에 따른 정보통신망을 말한다)을 이용한 전자문서의 방법에 의할 수 있다.

④ 그 밖에 업무보고서등의 서식, 작성방법 및 첨부서류 등에 관하여 필요한 사항은 금융감독원장이 정한다.

제29조(판매제한·금지명령) ① 금융위원회는 영 제49조제2항에 따른 조치(이하 “판매제한·금지명령”이라 한다)를 하기 전에 다음 각 호의 사항을 포함한 절차를 지켜야 한다. 다만, 금융소비자 피해 확산 방지를 위해 긴급하게 조치를 해야 하는 경우로서 다음 각 호의 절차를 이행할 여유가 없을 때에는 필요한 범위 내에서 제1호 또는 제2호에 따른 사항을 생략하거나 그 기간을 단축할 수 있다.

1. 판매제한·금지명령 대상자에 다음 각 목의 사항을 알릴 것

가. 판매제한·금지명령의 필요성 및 판단근거

나. 영 제41조제3항에 관한 사항

다. 판매제한·금지명령 절차 및 예상시기

라. 가목에 대한 의견제출 방법

2. 판매제한·금지명령 대상자가 해당 조치에 대한 의견(근거자료를 포함한다)을 제출할 수 있는 충분한 기간을 보장할 것. 이 경우, 다음 각 목의 사항을 고려해야 한다.

가. 판매제한·금지명령의 시급성

나. 판매제한·금지명령 대상자가 해당 조치로 입는 경영상 불이익
다. 그 밖에 판매제한·금지명령 대상자가 의견제출과 관련하여 자료 수집·분석 등을 하는데 불가피하게 소요되는 기간

② 금융위원회는 판매제한·금지명령을 한 경우에 지체없이 다음 각 호의 사항을 홈페이지에 게시해야 한다.

1. 해당 금융상품 및 그 금융상품의 판매기간
2. 관련 금융상품판매업자의 명칭
3. 판매제한·금지명령의 내용·유효기간 및 사유. 이 경우, 그 명령이 해당 금융상품판매업자의 금융 관련 법령 위반과 관계없는 경우에는 그 사실을 알려야 한다.
4. 판매제한·금지명령이 그 발동시점 이전에 체결된 해당 금융상품에 관한 계약의 효력에 영향을 미치지 않는다는 사실
5. 판매제한·금지명령 이후 그 조치의 이행현황을 주기적으로 확인한다는 사실
6. 그 밖에 다음 각 목의 사항을 고려하여 공시가 필요하다고 금융위원회가 인정한 사항

가. 금융소비자 보호

나. 공시로 인해 판매제한·금지명령 대상자가 입을 수 있는 불이익
(금융소비자 보호와 관계없는 경우에 한정한다)

③ 금융위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에 판매제한

- 금지명령을 중단할 수 있다. 이 경우, 그 사실을 지체없이 판매제한
- 금지명령 대상자에 알리고 그 사실을 홈페이지에 게시해야 한다.

1. 판매제한·금지명령을 받은 자가 판매제한·금지명령 대상인 금융
상품과 관련하여 금융소비자의 재산상 현저한 피해가 발생할 우려를
없애거나 그 금융상품에 관한 계약 체결을 중단한 경우

2. 그 밖에 다음 각 호의 사항을 고려하여 판매제한·금지명령을 중단
해야 할 필요성을 금융위원회가 인정한 경우

가. 당초 판매제한·금지명령의 사유

나. 판매제한·금지명령 대상자가 해당 조치로 입는 경영상 불이익

제30조(규제의 재검토) 금융위원회는 제11조제6항 및 제7항에 대하여 2
020년 3월 25일을 기준으로 3년마다(매 3년이 되는 해의 3월 25일 전
까지를 말한다) 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙

제1조(시행일) 이 규정은 2021년 3월 25일부터 시행한다. 다만, 제1호의
규정 중 금융상품자문업자 관련 부분과 제2호의 규정은 2021년 9월 25
일부터 시행한다.

1. 제3조, 제5조, 제7조, 제9조부터 제16조까지, 제19조, 제23조, 제24조,
제27조부터 제29조까지

2. 제6조

제2조(다른 규정의 개정) ① 금융기관검사및제재에관한규정 일부를 다
음과 같이 개정한다.

제3조제1호에 조목을 다음과 같이 신설한다.

39. 금융소비자 보호에 관한 법률

② 금융투자업규정 일부를 다음과 같이 개정한다.

제4-7조의2, 제4-7조의3, 제4-8조, 제4-10조, 제4-11조, 제4-12조, 제4-12조의2를 각각 삭제한다.

제4-20조제1항제5호를 삭제하고, 같은 항 제9호 본문 중 “설명의무 및 매매거래 전 정보제공”을 “매매거래 전 정보제공”으로 하며, 같은 호 가목 및 나목을 각각 삭제하고, 같은 호 다목 중 “나목에 따른 설명서”를 “「금융소비자 보호에 관한 법률」 제19조제2항에 따른 설명서”로 하고, 같은 항 제10호라목, 제13호를 각각 삭제한다.

제8-25조제1항을 삭제한다.

③ 금융위원회 운영규칙 일부를 다음과 같이 개정한다.

별표 제55를 다음과 같이 신설한다.

55. 금융소비자보호 관련사항

가. 금융상품판매업자등의 등록(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제12조)

나. 금융소비자정책의 수립(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제29조)

다. 금융교육에 관한 사항(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제30조)

라. 금융교육협의회의 운영(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제31조)

마. 금융상품의 비교공시에 관한 사항(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제32조)

바. 금융상품자문업자 업무보고서의 접수(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제48조)

사. 금융소비자의 권익 보호 및 건전한 거래질서를 위한 명령(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제49조)

아. 금융상품판매업자등에 대한 검사결과 보고의 수리(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제50조)

자. 금융상품판매업자등에 대한 처분(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제51조)

차. 금융상품판매업자등의 임직원에 대한 조치(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제52조)

카. 퇴임한 임원 등에 대한 조치내용 통보(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제53조)

타. 금융상품판매업자등에 대한 등록의 취소, 임직원의 해임, 면직요구 관련 청문 실시(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제54조)

파. 처분 또는 조치 관련 이의신청 접수 및 결정기간 연장(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제55조)

하. 처분 등의 기록의 유지·관리 및 처분 조치 여부·내용의 조회요청의 접수 및 통보(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제56조)

거. 과징금의 부과 및 감경 또는 면제 결정(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제57조·제58조)

너. 과징금 납부기간의 연장 및 분할납부 필요여부 결정(「금융소비자

보호에 관한 법률」 제60조)

더. 과징금의 징수 및 채납처분 관련 사항(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제61조)

러. 과오납금 환급 및 환급가산금 지급(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제62조·제63조)

며. 결손처분(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제64조)

버. 금융감독원장에 대한 업무의 위탁 및 지도·감독 등(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제66조)

서. 과태료의 부과 및 징수에 관한 사항(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제69조)

④ 금융회사의 정보처리 업무 위탁에 관한 규정 일부를 다음과 같이 개정한다.

제2조제1항에 제14호를 다음과 같이 신설한다.

14. 「금융소비자 보호에 관한 법률」에 따라 등록한 금융상품자문업자

⑤ 보험업 감독규정의 일부를 다음과 같이 개정한다.

제4-35조의2제1항부터 제6항까지를 각각 삭제하고, 제7항 중 “영 제42조의2제2항제2호, 제43조제4항제2호나목”을 “영 제43조제4항제2호나목”으로 한다.

제4-35조의3 및 제4-35조의4를 각각 삭제한다.

제4-35조의5제9항 중 “상품설명서”를 “「금융소비자 보호에 관한 법

를」 제19조제2항에 따른 설명서”이하 “설명서”라 한다)“로 하고, 제4-36조의2제1호, 제7-45조제1항 본문 및 제1항제1호, 제4항에서 “상품 설명서”를 “설명서”로 한다.

제4-36조제9항을 삭제하고, 같은 조 제14항을 다음과 같이 신설한다.

⑭ 보험회사는 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제19조제1항제1호가 목에 따른 사항을 표준상품설명대본에 반영하여야 한다. 다만, 개인 또는 가게의 일상생활 중 발생하는 위험을 보장하고 해당 개인 또는 가게가 보험료를 전부 부담하는 보험계약으로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 보험계약의 경우에는 통합청약서에 반영할 수 있다.

1. 보험기간이 1년 초과 3년 이하인 보험계약으로서 월보험료가 5만원 이하 또는 연간보험료가 60만원 이하인 보험계약 또는 보험기간이 1년 이하인 보험계약. 다만, 자동차보험계약은 제외한다.

2. 여행 중 발생한 위험을 보장하는 보험계약

제4-39조제1항을 삭제한다.

제4-39조의2를 삭제한다.

제5-15조제1항·제2항·제4항, 제6항부터 제10항까지를 각각 삭제한다.

제7-45조제1항제3호라목의 “변액보험(퇴직연금실적배당보험 포함) 운용설명서”를 “설명서”로 하고, 같은 조 제2항을 삭제하며, 같은 조 제4항 중 “보험계약관리내용, 변액보험(퇴직연금실적배당보험 포함) 운용설명서”를 “보험계약관리내용”으로 하며, 제5항 중 “보험계약자에게 제공하는 상품설명서, 보험계약청약서”를 “보험계약자에게 제공하

는 보험계약청약서”라 하고, 제6항·제7항·제8항·제9항·제10항 중 “상품요약서와 상품설명서”를 “상품요약서”로 하며, 제11항 중 “상품설명서와 상품요약서”를 “상품요약서”로 한다.

제7-45조의2를 삭제한다.

⑥ 상호저축은행업감독규정 일부를 다음과 같이 개정한다.

제23조의5, 제35조의4, 제35조의5를 각각 삭제한다.

⑦ 여신전문금융업감독규정 일부를 다음과 같이 개정한다.

제7조의5를 삭제한다.

제25조제1항부터 제5항까지를 각각 삭제한다.

제26조의5의 제목 “광고 등”을 “광고의 자율심의”로 하고, 같은 조 본문 중 “시행령 제19조의14제1항제2호 및 제19조의15제3호”를 “시행령 제19조의15제3호”로 한다.

⑧ 은행업감독규정 일부를 다음과 같이 개정한다.

제88조, 제88조의2를 각각 삭제한다.

제89조제3항부터 제8항까지를 각각 삭제하고, 같은 조 제9항 중 “제1항에서 제8항까지”를 “제1항에서 제2항까지”로 하고, 제29조의3제2항에 제5호를 다음과 같이 신설한다.

5. 은행이용자의 피해 또는 금융 분쟁을 유발할 수 있는 행위로서

다음 각 목에 해당하는 행위

가. 도시계획에 저촉되는 부동산의 담보취득에 관하여 다음에서

정하는 사항을 준수하지 않는 행위

- 1) 도시계획사업 시행자를 통하여 보상예정금액이 확정되는 등 채권보전에 지장이 없는 범위 내에서 취득할 것
- 2) 보상금액이 확인되지 않는 경우 합리적인 담보취득 기준을 설정·운영할 것

나. 집합건물의 소유 및 관리에 관한 법률에 따른 집합건물을 담보로 하는 대출에 관하여 다음에서 정하는 사항을 준수하지 않는 행위

- 1) 원칙적으로 동 담보건물의 건축자금에 한하여 취급할 것
- 2) 입주자 또는 입주예정자 등 제3자의 기득권 보호를 위한 조치를 강구한 후 취급할 것

다. 사고신고가 있는 자기앞수표의 처리에 관하여 다음에서 정하는 사항을 준수하지 않는 행위

- 1) 수표법 제29조에 따른 지급제시기간(이하 "지급제시기간"이라고 한다) 내 지급제시된 자기앞수표에 대하여 도난, 분실 등 사고신고된 경우에는 지급을 정지할 것
- 2) 사고신고인이 사고신고 후 5영업일 이내에 민법 제521조에 따른 공시최고, 수표인도청구소송 등 법적 절차가 진행중임을 확인하는 서류를 은행에 제출하지 않을 경우 최종소지인에게 지급할 것
- 3) 지급제시기간 경과 후 지급제시된 경우에는 사고신고인 또는 지급제시인으로 하여금 조속히 소정의 법적 절차를 취하

게 하거나 당사자간 화해를 적극 주선할 것

라. 당좌대출에 대한 부채잔액증명서 발급시 미결제타점권(未決濟他店券) 입금액(자기앞수표, 송금수표, 우편환증서 및 국고수표는 제외한다)이 있는 경우 그 내용을 별도 기재하지 않는 행위

마. 자기앞수표의 분실, 도난 등으로 인한 법원의 제권판결을 위하여 사고신고인이 미지급증명 발급을 신청하는 경우에 사고신고담보금을 요구하는 행위

제90조를 삭제한다.

별표 8을 삭제한다.

⑨ 금융회사 지배구조 감독규정 일부를 다음과 같이 개정한다.

제11조제1항제4호 중 “새로운 금융상품 개발 및 금융상품 판매 과정에서 금융소비자 보호 및 시장질서 유지 등을 위하여 준수하여야 할 업무절차에 대한 사항”를 “새로운 금융상품 개발 및 금융상품 판매 과정에서 금융소비자 보호 및 시장질서 유지 등을 위하여 준수하여야 할 업무절차에 대한 사항(다만, 금융소비자 보호를 위하여 준수하여야 할 업무절차에 대한 사항은 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제16조제2항에 따라 내부통제기준을 마련한 자에게는 적용하지 아니한다)”로 한다.

