


 금융위원회	<div style="text-align: center; font-size: 2em; font-weight: bold;">보 도 자 료</div>				
 금융감독원					
<div style="text-align: center; font-weight: bold;">보도</div>	<div style="text-align: center;">2021.4.27.(화) 조간</div>	<div style="text-align: center;">배포</div>	<div style="text-align: center;">2021.4.26.(월)</div>		

<div style="text-align: center; font-weight: bold;">책 임 자</div>	금융위 금융소비자정책과장 홍 성 기(02-2100-2630)	<div style="text-align: center; font-weight: bold;">담 당 자</div>	김 영 근 사무관 (02-2100-2642)
	금감원 금융소비자보호총괄국장 김 범 준(02-3145-5700)		정 재 승 팀장 (02-3145-5697)

제 목 : 금융소비자보호법 시행(3.25일) 한 달, 현장은 소비자 친화적 금융환경을 위해 바쁘게 움직이고 있습니다.

- 법 시행 초기 금융 영업현장의 혼선은 그동안 고착되었던 **‘거래편의 위주의 영업관행’ 개선**으로 이어지고 있습니다.

- 금융당국과 업계가 머리를 맞대고 해법을 논의하면서 법 시행 초기 불확실성이 점차 해소되고 있으며, 현재 소비자보호와 거래편의 간 균형을 맞추기 위한 가이드라인(상품설명 등)을 마련 중입니다.

☞ **붙임 1: 금융당국의 금융업계 현장 간담회 실시 경과**

- 법 시행과 함께 만든 **‘금융회사 애로사항 신속처리 시스템’**은 대표적인 현장소통 채널로 자리잡아가고 있습니다.

(접수건수: 113건 / 처리건수: 58건(51.3%), '21.4.22.(목) 기준)

- 질의내용의 상당수는 연대보증, 퇴직연금, 내부통제기준 등 새로 도입된 제도의 실무처리 방법에 관한 사항이었습니다.

☞ **참고: 별첨자료 “3차 FAQ 답변”**

- 법 시행 후 중단되었던 비대면 금융서비스가 속속 재개되고, **현장의 소비자보호 강화 노력도 확산**되고 있습니다.

☞ **붙임 2: 권역별 소비자보호 강화 노력 사례**

- 그리고 새로운 제도의 정착을 위한 금융당국과 업계와의 협력 체계도 더욱 굳건해지고 있습니다.

1. 거래편의 중심 영업관행의 개선

- 법 시행 후 영업현장에서는 길어진 금융상품 설명시간, 부적합한 투자상품 판매 제한 등으로 인해 다소 혼선이 있었습니다.

【법 시행 후 영업현장 애로사항 주요사례(출처: 언론보도 등)】

- ① 판매직원의 설명이 길어져 예금 가입에 30분, 펀드 가입에 1시간 소요
 - 설명 시 녹취로 인해 판매직원이나 소비자 모두가 불편
- ② 투자자성향 평가를 하루에 1번 밖에 못하고,
 - 과거와 달리 평가결과 부적합한 상품에 대한 계약이 제한됨
- ③ 소비자에 제공해야 할 계약서류가 많아져 불필요한 비용 발생

- 금융당국은 금소법 시행 후 약 3주간(3.23~4.9) 총 11차례의 현장 간담회를 통해 현장의견을 청취하고 해법을 논의했습니다.(☞ 붙임1)
- 최근 혼선의 원인이, 강화된 제재와 함께 금소법에 이관된 기존 개별 금융업법상 규제(설명 의무, 적합성 원칙 등)를 그동안 현장에서 거래편의 중심으로 운영해 온 관행에 기인한 바가 크다고 진단하고,
- 소비자보호와 거래편의 간 균형을 맞춘 새로운 관행이 현장에 자리잡는데 필요한 “가이드라인” 마련 등을 협의했습니다.

【영업현장 애로사항의 주요원인 및 대응방향】

- 금융소비자보호법은 금융상품 판매과정에서 금융회사가 소비자에게 금융상품에 대한 정보를 정확하게 설명하여 거래의사 결정을 돕고
 - 소비자는 자기책임 원칙에 따라 설명받은 상품에 대해 거래여부를 결정하도록 함으로써 건전한 판매질서를 구축하는 것이 근본목적임
- 상품 설명시간이 오래 걸린다고 해서 설명해야 할 사항을 축소·생략한다면 추후 금융회사는 결국 불완전판매 책임을 질 수 있으며
 - 설명시간이 부담스러워 금융회사 직원의 설명을 제대로 듣지 않고 판매절차를 빨리 진행하게 한다면 소비자는 투자손실에 대해 정당한 주장을 할 수 없게 되어 배상책임에서 제외될 수 있다는 점을 유념할 필요
- ➡ 상품설명에 소요되는 시간이 과거에 비해 다소 길더라도 충실하게 설명하고 제대로 이해하는 것이 금융회사와 소비자 모두에게 도움이 됨

① 상품설명 과정에서의 어려움

- (원인) 상품설명을 판매자·소비자 모두 형식적 절차로만 인식
- (대응) 상품에 대한 소비자 이해를 높일 수 있는 효율적 방안에 대한 가이드라인 마련 및 설명의 중요성에 대한 소비자 홍보 강화

② 부적합한 상품판매 제한에 따른 소비자 민원

- (원인) 자본시장법상 적합성 원칙에도 불구하고, 부적합확인서 등을 받고 부적합 상품을 소비자에게 권유해오던 관행에 기인
- (대응) 부적합한 상품 권유금지 원칙은 유지하되, 투자자성향 평가 1일 1회 제한 등 금융당국이 규제하지 않음에도 소비자 불편을 야기할 우려가 있는 관행은 가이드라인을 통해 개선

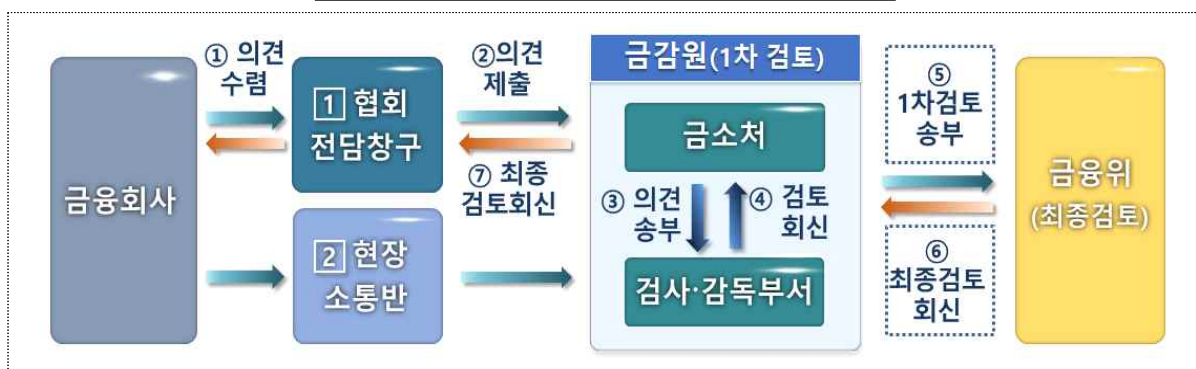
③ 많은 계약서류로 인한 불편

- (원인) 법정서류가 아닌 서류(투자성향 평가결과서 등)도 관행적으로 제공하고, 다양한 전자적 제공방법에 대한 이해가 불확실
- (대응) 소비자 권익보장을 위한 필요최소한의 서류는 제공토록 하는 원칙은 유지하되, 그 외 불편사항은 법령해석 등을 통해 해소

2. 금융회사 애로사항 신속처리 시스템 정착

- 금융위·금감원과 각 금융업권별 협회는 금융권의 금소법 관련 애로사항 해소 지원을 위해 3.31일부터 공동으로 “금융회사 애로사항 신속처리 시스템”을 운영하고 있습니다.

< 금융회사 애로사항 신속처리 시스템 >



□ 현장의견은 4.22일 기준으로 총 113건이 접수되었으며, 그 중 58건(51.8%)이 회신되었습니다.

- 질의내용의 상당수는 연대보증, 퇴직연금, 내부통제기준 등 새로 도입된 제도의 실무처리 방법에 관한 사항이었습니다.
- 참고로 법 시행초기 논란이 되었던 설명의무 이행, 투자자성향 평가, 위법계약해지권 관련 애로사항은 거의 제기되지 않았습니다.

[현장의견 주요 회신내용]

Q1. 금소법상 법인대출 시 연대보증은 예외적으로 허용되고 있는데, '건설 시공사'의 연대보증이 가능한지?

A. 건설 시공사는 감독규정상 예외적으로 연대보증이 허용되는 “프로젝트금융 대출 시 해당 사업에 따른 이익을 공유하는 법인”에 해당

Q2. 「근로자퇴직급여 보장법」에서는 판매자가 퇴직연금 가입자에게 반기마다 위험과 수익구조가 다른 세 가지 이상의 상품을 제시하도록 하는데 이는 부적합한 상품 권유를 금지하는 금소법상 적합성 원칙과 충돌 아닌지?

A. 「근로자퇴직급여 보장법」상의 ‘상품제시’로서 판매자가 주관적 판단을 배제하고 실무상 모든 가입자에 동일한 상품목록을 제공하는 방법으로 운영되는 것은 금소법상 ‘권유’로 보기 어려움

Q3. 금융소비자보호 감독규정에서 내부통제기준에 포함해야 할 사항으로 ‘소비자보호 총괄기관 전담임원 선임’을 규정하고 있는데 해당 임원이 소비자보호 총괄기관 업무 外 업무를 수행해도 되는지?

A. 감독규정에서는 소비자보호 총괄기관의 업무를 예시적으로 열거하고 있을 뿐이므로 금융사 스스로 소비자보호 관련 업무 추가 가능

3. 현장의 소비자보호 강화 노력 확산

□ 법 시행 후 일시 중단됐던 비대면 금융서비스가 속속 재개되고 있으며, 특히 키오스크, STM(Smart Teller Machine)은 모두 정상화되었습니다.

[은행권 비대면 금융서비스 재개현황]

일시중단 서비스 건수	4월 재개 서비스	5월 이후 재개예정 서비스*
38건	30건	8건

* 전산개발 중으로 대부분 5월중 재개 예정

□ 금융권의 소비자보호 강화 노력도 경쟁적으로 확산되고 있습니다.

< 금융권 소비자보호 강화 노력 주요사례 (☞ 붙임2) >

- # (A 증권사) 모바일 거래 고객이 고위험 상품 가입 전 자신의 권익을 지킬 수 있도록 도와주는 안내영상을 제작
- # (B 카드사) 금융소비자의 권익보호 관련 내용에 대해 고객과 소통하기 위해 “고객 전담 카운셀러 제도” 운영
- # (C 생명보험) 금소법상 6대 판매원칙 준수를 위해 자체적으로 “금융상품 완전판매 가이드라인” 마련

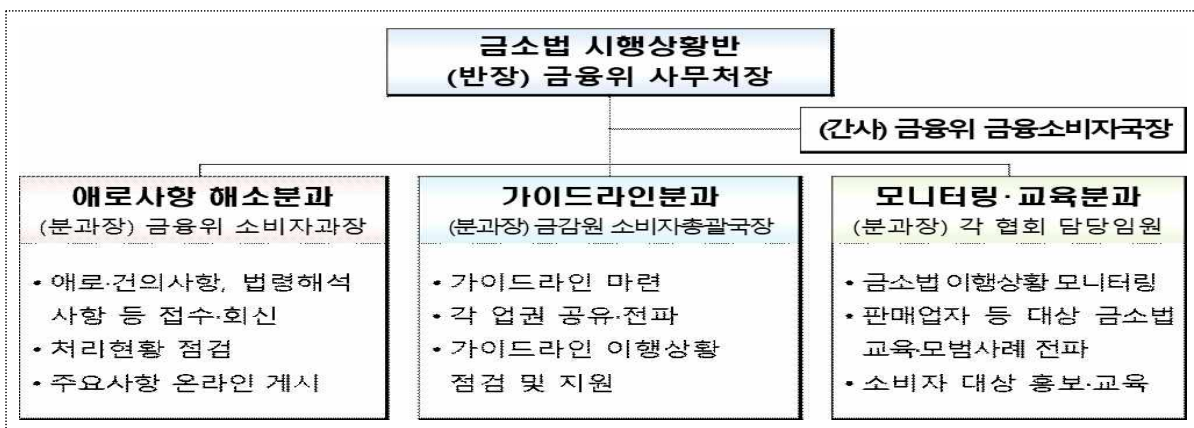
□ 권역별 금융권 협회*는 금년 9.25일부터 시행되는 소비자보호 내부통제기준이 현장에 연착륙할 수 있도록 각각 내부통제기준 운영위원회 등을 통해 “표준내부통제기준”을 마련 중입니다.

* 은행연합회, 금융투자협회, 생명·손해보험협회, 여신금융협회, 저축은행중앙회, 신탁중앙회

○ 과도한 실적 경쟁 등 불완전판매를 유발하는 조직문화를 쇠신하여 소비자 친화적 경영이 체화되도록 지원할 예정입니다.(6월 완료예정)

➡ 앞으로도 금융위·금감원은 “금소법 시행상황반”을 통해 금소법 안착 상황을 지속 모니터링·지원해나갈 것입니다.

< 금소법 시행상황반 개요 >



☞ 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”

권역	행사(일자)	주요 참석자	금소법 관련 주요 후속조치
주 권 역	금융위원장 협회장 간담회 (‘21.3.26.)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 은행연합회 ▶ 금융투자협회 ▶ 생명보험협회 ▶ 손해보험협회 ▶ 여신금융협회 ▶ 저축은행중앙회 ▶ 신협중앙회 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 영업창구 판매직원이 금소법을 용이하게 확인할 수 있도록 각 협회에서 금소법 주요내용 요약 리플렛 표준안 마련·배포 (완료) ■ 금소법 애로사항 신속처리 시스템 운영
은행	금융위원장 CEO 간담회 (‘21.4.1.)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 시중은행 (국민/농협/신한/우리/SC/하나 등) ▶ 지방은행(부산/전북) ▶ 기업은행 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 투자자성향 평가 관련 소비자 불편 해소를 위한 가이드라인 마련 추진 ■ 설명의무 이행 효율화 및 설명서 작성 관련 가이드라인 마련 추진
	금감원 금소처장 은행권 간담회 (‘21.3.23.)		
금융 투자	금융위원장 CEO 간담회 (‘21.4.5.)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 증권사 (미래에셋/삼성/신한/한국투자/키움/한화/DB/NH/KB 등) 	
	금감원 금소처장 증권사 간담회 (‘21.3.30.)		
보험	금융위원장 CEO 간담회 (‘21.4.6.)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 생명보험사 (교보/라이나/미래에셋/삼성 등) ▶ 손해보험사 (삼성/한화/흥국/KB 등) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 광고심의 가이드라인 마련 추진 ■ 보험설계사에 대한 과태료 부담 경감방안 마련 추진
	금감원 금소처장 생보사 간담회 (‘21.3.23.)		
	금감원 금소처장 손보사 간담회 (‘21.3.26.)		
여전/ 저축 은행/ 신협	금융위원장 CEO 간담회 (‘21.4.9.)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 카드사 (국민/삼성/신한 등) ▶ 캐피탈 (롯데/우리금융/현대 등) ▶ 저축은행 (대신/하나/SBI 등) ▶ 신협중앙회 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 금소법 시행 상황반 출범(4.15일) ■ 상호금융 내 소비자보호 규제 사각 지대 해소 추진 계속
	금감원 금소처장 카드·캐피탈 간담회 (‘21.4.6.)		
	금감원 금소처장 저축은행 간담회 (‘21.4.9.)		

권역	소비자보호 강화 노력 주요 사례
은행	<ul style="list-style-type: none"> ■ (A 은행) AI 금융상담시스템 구축 <ul style="list-style-type: none"> - 투자성 상품 판매 시 고객에게 정확한 상품 설명 및 금소법이 정한 판매절차 준수여부 실시간 모니터링 ■ (B 은행) 투자성 상품 일시 판매정지 제도 시행 <ul style="list-style-type: none"> - 자체 미스터리 쇼핑 결과 판매절차 준수 2회 연속 미흡에 해당하는 영업점은 1개월 판매정지를 적용하고, 해당 영업점 직원에 온라인 교육 실시
금융투자	<ul style="list-style-type: none"> ■ (A 증권사) <u>모바일 거래 고객이 고위험 상품 가입 전 자신의 권익을 지킬 수 있도록 도와주는 안내영상</u>을 제작 ■ (B 증권사) 금융그룹 차원에서 소비자보호 및 고객중심 경영 선포식 시행 ■ (C 증권사) 금소법 관련 규정상 의무가 없음(자산총액 5조원 미만)에도 소비자보호 총괄 임원을 자체 선임
보험	<ul style="list-style-type: none"> ■ (A 생명보험) 금소법상 6대 판매원칙 준수를 위한 “<u>금융상품 완전판매 가이드라인</u>” 마련 ■ (생명보험사 전체) 계약 후 완전판매 모니터링(해피콜) 강화 ■ (손해보험사 전체) 손해보험협회 광고심의 범위를 보험대리점의 블로그, 재무설계 방송 등까지 확대
카드사	<ul style="list-style-type: none"> ■ (A 카드사) <u>금소법 전담 카운셀러 제도</u> 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 금융소비자의 권익보호 관련 내용에 대해 고객과 소통하기 위해 고객 전담 카운슬러인 ‘금융소비자 지킴이’ 선임 ■ (B 카드사) 카드 회원에게 ‘금소법 관련 FAQ’ 이메일 제공