

고령층 희망 시 가입한 금융상품 정보를 가족 등 지정인에게 안내하는 서비스 제공

2019.6.28(금) 9:30, 김기한 금융소비자정책과장(금융위원회)

금융소비자정책과장입니다.

말씀드렸던 오늘 보도자료는 '고령층이 희망하는 경우 가입한 금융상품 정보를 가족 등에게 안내하는 서비스를 제공한다'는 내용으로 해서 보도자료에 대해서 설명을 드리겠습니다.

우선 추진 배경에 대해서 말씀드리겠습니다.

지난 4월 18일 발표한 '금융소비자 보호 종합방안'의 후속조치로 '고령층 금융상품 계약 시 지정인 알림서비스'에 대한 세부 시행방안을 마련하였습니다.

고령층의 경우에는 온정적 성향 등으로 인해 본인에게 적합하지 않은 상품을 가입한다는 지적이 있음에 따라 본인에게 적합한 상품인지 여부를 다시 한번 판단할 수 있는 계기로 활용할 수 있도록 동 서비스를 제공하게 되었습니다.

2페이지의 세부 추진방안에 대해서 말씀드리겠습니다.

우선 적용 대상 고객은 지정인 알림서비스와 관련해서 '65세 이상 개인'이 금융상품에 가입할 경우에 '본인이 희망하는 경우'에 제공토록 할 예정입니다.

다만, 금융상품에 대한 전문성과 위험감수 능력 등이 있는 전문투자자나 전문보험계약자는 적용 대상에서 제외할 예정입니다.

적용 상품은 보험상품과 금융투자상품 중에 내용이 복잡하거나 위험성이 큰 상품에 대해서 우선적으로 서비스를 제공할 계획입니다.

우선 보험은 납입기간이 장기인 종신보험, 이와 유사한 중대질병보험, 투자성이 있고 상품구조가 복잡한 변액보험에 적용하되, 월 보험료 5만 원 이하인 소액보험은 제외토록 할 예정입니다.

금융투자상품은 파생결합증권, 장외파생상품, 파생형펀드, 조건부자본증권, 구조화증권, 후순위 채권에 적용하고, 동 상품에 주로 투자하는 금융투자상품에도 적용토록 할 예정입니다.

판매 채널은 대면으로 상품을 가입한 경우에 우선 서비스를 제공할 예정입니다.

인터넷 판매는 모집인의 권유 없이 본인이 주도적으로 판단하여 가입하고 있는 측면과, 전화 판매는 고령자에 대해 청약 철회기간 연장 등 추가적인 보호장치가 마련되어 있다는 점이 감안되었습니다.

아래는 서비스 제공 대상에 대한 표 내용입니다.

다음은 서비스 제공 절차 및 제공 정보에 대해서 말씀드리겠습니다.

고객이 서비스 제공 대상으로 확인이 되면 본인에게 서비스 이용 의사를 확인을 하고, 지인 중에서 지정인을 지명하도록 할 예정입니다. 지정인이 지명이 되면 지정인의 동의를 거쳐 지정인 정보를 금융사가 취득을 하고, 동 지정인에 대해서 안내 메시지를 전송하는 절차로 수행될 예정입니다.

안내 메시지를 통해 제공되는 정보는 가입 상품명, 금융회사, 가입 시점 등이 제공될 예정입니다.

저희가 기대하는 효과는 지정인에게 가입한 금융상품 정보가 안내되면 지정인과 함께 본인에게 적합한 상품인지 여부를 다시 한번 판단할 수 있는 계기로 활용할 수 있을 것으로 판단되며, 본인에게 부적합한 상품이라고 판단될 경우에는 청약 철회권 행사 등을 통해서 본인 보호 절차를 보다 더 강화할 수 있을 것으로 예상됩니다.

향후 추진계획입니다.

개별금융회사의 전산시스템 개발·구축 등 준비 절차를 거쳐 금년 10월부터 본격적으로 서비스를 제공할 예정입니다.

다음 참고는 안내 메시지나 서비스 적용사례에 대해서 저희가 잠깐 다뤘습니다.

참고로 몇 가지 설명을 드리면, 일부의 오해가 있으신 내용 중에서 ‘고령층이 다 그러면 상품에 대해서 잘 이해를 못 하는 분들이라는 인식을 갖고 있는 게 아닌가?’ 이런 식의 얘기를 하시는 분이 계신데, 그 경우가 얘기가 되려고 그러면 모든 고령층에 대해서 저희가 일률적으로 하는 경우에는 본인 능력과 관계없이 제공되기 때문에, 지금 같은 경우는 저희가 하는 것은 뭐냐 하면 본인이 지정인을 통해서 조금 더 판단해 보고 싶다는 희망하는 경우로 제한된다는 말씀을 드리고요.

그리고 또 하나가 우려되는 얘기가 ‘자기의 재산정보가 누구 지정인한테 나가는 것이기 때문에 우려되지 않느냐?’ 그 경우도 마찬가지로 저희가 그런 부분을 감안해서 일률적으로 정보를 제공하는 것이 아니라 희망하는 경우, 본인이 이런 서비스가 있다는 것을 희망하는 경우에 제공한다는 말씀을 또 드리겠습니다.

그리고 일부, 지금도 보면 보험상품 가입이나 금융투자상품 가입시에 절차들이 좀 복잡하고 길어지는데, 이 서비스가 제공이 되면 또 추가적으로 각종 사인을 받는다든가 이런 절차들이 또 필요한데 ‘그럼 절차가 조금 더 길어지는 부분이 있는 것 아니냐?’라는 지적도 있으신데, 일부 길어지는 부분은 있습니다.

다만, 이 경우도 뭐냐 하면 결국은 본인이 희망하는 경우에 ‘이 서비스를 통해서 혜택이 있겠다.’라고 생각하는 것에 대한, 어떻게 보면 불가피한 절차기 때문에 그런 부분들은 불가피성이 있다는 말씀을 드리겠습니다.

다만, 확인하고 하는 절차들이 그렇게 10분, 20분 이렇게 길게 가는 것은 아니고요. 아주 간단하게 우리가 확인하고 사인을 받고 하는 절차라서 긴 시간은 아니라는 점을 다시 한번 말씀드리겠습니다.

[질문 · 답변]

※마이크 미사용으로 확인되지 않는 내용은 별표(***)로 표기하였으니 양해 바랍니다.

<질문> 그러면 가족 외에 지정인들의 자격조건이랄까, 뭐 그런 게 혹시 있나요?

<답변> 저희가 자격조건 이런 것을 두는 게 아니라 본인이 상담을 같이 한번 고민하고 판단할 때 자문을 구할 수 있는 사람이 되기 때문에 저희가 그것을 뭐 자격이나 이런 것들을 정하지는 않습니다.

다만, 가족이 없는 분이 계실 수도 있고 여러 가지 상황들이 있다 보니까 저희가, 저희가 예상하기로는 고령층이시다 보니까 주로 따님이나 아드님하고 상의를 많이 하실 것으로 보여지는데, 굳이 또 그렇게 제한하게 되면 본인이 희망하는 분이 있는 경우에는 또 저희가 너무 과한 제약이 될 우려가 있어서 그렇게 오픈해서 하는 거라는 말씀을 드리겠습니다.

<질문> 전문가라고 판단이 되는 경우에는 제외를 한다고 하는데, 이게 뭐 관련 금융투자나 보험 쪽에 자격증을 가지고 있는 사람에 대한 건지 그 구체적인 내용이 없어서 좀 잘 모르겠는 부분이 있고요.

그리고 또 하나, 신청한 본인하고 그게 지정인 사이에서 ‘가입을 하겠다, 말겠다.’ 이러면서 서로 다툼이 있을 때는 본인의 의사를 우선으로 한다고 하면, 또 고령층에 대해서는 판단이 좀, 요즘 뭐 치매... 치매에 대한 것 그런 얘기도 많이 나오는데 이럴 경우에는 결국 무조건 본인의 판단에 따라가는 건지, 그리고 철회할 수 있다는 게 금융투자나 보험 같은 경우도 일정기간 이내에는 그 청약을, 신청을 철회할 수 있는 조항이 있는데 지정인을 지정하는 경우 이런 철회 가능 기한에 대한 것도 좀 더 탄력성을 둘 것인지 그런 것 좀 말씀 부탁드립니다.

<답변> 우선, 말씀 주셨던 전문투자자, 전문보험계약자는 저희가 법규에서 운용하고 있는 게 있습니다. 예를 들면, 자본시장법은 저희가 법령에서 전문투자자의 범위를 명확하게 정하고 있습니다. 그래서 잔고 5억 이상이라든가 계좌 개설 1년 이상 그리고 소득 1억 이상 또는 재산 10억 이상, 이렇게 해서 별도 요건이 있습니다. 그래서 이것은 자본시장법에 따른 전문투자자라고 보시면 되고요.

전문보험계약자는 저희가 조문에는 ‘전문성, 자산 규모 등에 비추어 보험계약 내용을 이해하고 이행 능력이 있는 자.’ 이렇게 돼 있는데, 대부분 이 경우는 해당사항은 거의 없다고 보시면 됩니다. 그래서 이것은 법규에 해당되는 조항들을 저희가 그대로 조건을 따라와서 그 해석이나 이런 데서는 별 문제가 없다는 말씀을 드리고요.

그리고 본인 판단 문제를 말씀하셨는데, 가입은 우선 이루어졌다고 보시면 됩니다. 가입은 이 자체에서 이루어지고, 그래서 뒷단에 청약 철회권을 행사하는 그쪽으로 가는데 청약 철회권 행사는 본인이어야 합니다. 예를 들면 상의를 하는 주체가 생겼다고 보시면 됩니다.

예를 들면 가끔 저희도 주변에 보면 이런 경우가 있는데 어디 방문판매를, 누가 설계사가 오셔서 보험가입을 그냥 하셨는데, 그런데 내가 이 내용도 모르겠고 해서 따님이나 물어보면 따님도 그것을 어떻게 확인할 수 있는 방법이 없거든요. 그러면 지금 같으면 가입은 되고 이런 내용을 어머니가 가입하셨다고 제공이 되면 전화하셔서 상담을 하실 수 있습니다. 다만, 청약 철회권 행사는 본인이 해야 되기 때문에 모든 의사결정은 본인이 하도록 그렇게 돼 있습니다.

다만, 치매 같은 경우는 또 다른 형태로 갈 텐데 사실은 최근에 여러 가지 각종 정신적인 능력이 좀 떨어진다는 분 이렇게 해서 요즘 한정치산자 말고... 성년후견인제도를 만들어서, 그것은 성년후견인이나 이런 제도로써 활용해서 하는 거라고 보시면 되니까 약간 다른 상황으로 보시면 되고요.

성년후견인제도로 인해서 본인이 의사능력이 있는 경우가 있고 없는 경우가 있습니다. 거기에 따라서 그것은 이제, 후견인이 의사결정을 하는 경우도 있고 아닌 경우도 있기 때문에 그것은 후견인하고 관계돼서 사실은 저희가 말하는 이 제도와는 조금 다른 내용으로 보시면 될 것 같습니다. 벌써 거기는 조력을 받아서 어떤 의사결정을 하는 분들이시기 때문에 그렇게 보시면 될 것 같고요.

지정인 지정기간 이슈는 지금 보험권이 30일을 주고 있기 때문에, 통상적으로. 다만, 예외적으로는 계약서를 받고 나서 15일간을 주고 있어서 시간적으로는 그렇게 문제가 없어서 저희가 그 기간을 다시 빼서 추가 드리는 정도의 그런 내용으로는 가지 않는 내용입니다.

<질문> ***

<답변> 잠깐 말씀드리면, 결국은 법제 관련해서 말씀드렸던 성년후견 인제도가 있는데, 그 외에 저희가 이분들은... 그 나머지 부분은 법률적으로 본인이 의사결정을 하실 수 있는, 하도록 되어 있습니다, 하실 수 있도록. 그런데 그 경우는 저희가 또 말씀하셨던 것처럼 어떤 법률적인 판단 없이 ‘이 경우는 지정인이 행사해라.’ 이렇게 바꾸기에는 법률적인 문제가 있기 때문에 저희가 그렇게까지는 할 수 없을 것 같고요.

그래서 결국은 현행 법제의 테두리하에서 성년후견인에 따라서 본인의, 성년후견인제도 내에서도 세 가지로 나뉘지는데, 본인의 의사능력이 있는 경우와 아닌 경우 있습니다. 그런데 그 조차도 이제 아닌 분들까지 저희가 또 더 개입하는 부분은 어떻게 보면 기존 법제를 저희가 침해하는 문제가 되다 보니까 현행 법 테두리하에서 그 의사결정 권한은 현행 법 테두리하에서 두고, 다만 상담을 받아서 판단을 하고 본인이 판단하시는 것대로 하시는 그런 식으로 저희가 절차를 진행할 예정입니다. 기존의 민법 절차를 저희가 훼손하는 문제가 되다 보니까.

<질문> 판매 채널별 서비스 제공 대상을 보면요. 보험상품에 기타조건을 보면, 전화와 인터넷은 제외한다고 했는데, 그러면 대면과 TV홈쇼핑이 해당된다는 거잖아요? 그렇게 될 경우는 보면, 보통 홈쇼핑의 경우에 5만 원 미만의 보험료를 내는 경우도 무척 많거든요. 그러면 이런 것에 대해서 뭐 대책이 따로 있는지.

그리고 혹시 고령층이 주로 가입하는 보험료 금액 통계자료가 있는지.

<답변> 저희가 그 생각까지는 구체적으로 안 해 봤는데, 사실은 저희가 빼기로 한 것은 인터넷 판매와 전화 판매인데, 상의를 해서 저희 생각에는 홈쇼핑도 반영을 하는 게 맞다고 생각합니다. 왜냐하면...

<답변> (관계자) ***

<답변> 아, TM으로 되니까 TM 절차로 보시면...

<답변> (관계자) ***

<답변> 다만, 여기 저희가 말씀드린 것은 ‘우선’이라는 말을 좀 쓰고 있는데, 상품의 범위와 관련해서 어떤 분들은 ‘좀 더 넓었으면 좋겠다.’라는 생각도 하실 수도 있고, 또 어떤 부분은 ‘이것까지 필요하겠느냐?’라는 생각을 하시는 부분도 있을 수가 있는데, 우선으로 말씀드리는 것은 저희가 좀 일단은 좁게 시작한다는 말씀을 드리고, 단계적으로 좀 이 서비스에 대한 것이 어떤 게 있느냐면, 어떻게 보면 ‘많이 사용하실 것인가, 빈도가?’ 이런 것에 대한 얘기도 있기 때문에 여러 가지 이용 빈도나 이런 것을 봐서 더 넓게 확장할, 또 나중에 추후에 검토할 예정이라는 말씀을 드리겠습니다.

그래서 지금은 어떻게 보면 금융사에서 전산시스템도 만들어야 되고, 여러 가지 프로세스상에 있어서 판매하시는 분들이 숙지도 돼야 되기 때문에 그런 부분들이 좀 이루어지고 나서 조금 단계적으로 좀 더 확대해 나갈 예정이라는 말씀을 한번 드리겠습니다.

<질문> 좀 일맥상통하는 질문이긴 한데, 여기 적용하는 상품을 우선적으로 서비스를 제공할 계획이라고 하시는 걸 보면, 상품군도 좀 확대를 하실 계획이신 건지.

또 만약에 확대해 나가신다면 순차적으로 하실 것 같은데, 민원 건수라든지 소비자단체에서 얘기 들으신 거라든지 어떤 고려하실 만한 기준이 있는지 궁금합니다.

<답변> 말씀드린 것처럼 지금은 조금 여러 가지 서비스가 새로 생겼다 보니까 안정화도 돼야 되고 교육도 이루어져야 되고, 이런 부분들이 있어서 좀 좁은 범위에 시행한다는 말씀을 드리고. 다만, 좀 넓어질 때 ‘단계적이다, 아니다.’를 현 단계에 말씀드리기는 좀 힘든 것 같고요.

저희가 뭐 ‘얼마나 또 고령층이 많이 이용하시는지.’ 이런 부분들까지, 또 상품의 복잡성이나 이런 부분들도 있다 보니까 그런 부분들 감안해서.

그리고 결국은 지금 우선 제공되는 서비스가 얼마나 이용되는가에 따라서 추후에 어떤 상품 범위의 확대라든가 이런 것들이 같이 움직여질 것으로 예상됩니다.

<질문> 결국은 지금 발표하는 내용이 기존에 있던 본인의 판단능력이 없는 경우나 이런 것은 법적으로 이미 다 되어 있는 것이고, 지금 새로 시행되는 건 ‘본인이 희망하는 경우에만’이잖아요, 결국은? 그러니까 모든 것이 강제성이 있는 것이 아니라, 순전히 본인의 의사에 따라서 시행되는 거잖아요?

<답변> 네.

<질문> 행해지는 거잖아요? 그러니까 결국은 크게, 제가 볼 때는 큰 틀에서의 변화는 없으리라고 보는데, 뭐 본인이 판단해서 하는 걸 꼭 누가 간섭하는 거 싫어서 결국은 본인이 판단해서 하는 것이고, 본인이 충분히 의견 할 수 있는 사람이 있으면 가입하기 전에 의견을 나누겠죠. 그런데 본인이 판단해 놓고 그것을 또다시 피드백을 하는 경우가 되는데, 혹시 그것에 대한 실용성은 좀 있다고 보십니까?

<답변> 저희가 이해하기로는 이게 사실은 일본 같은 경우는 어떤 경우가 있냐 하면 강제적으로 '가족하고 같이 들어라.' 이렇게 하는 경우도 있습니다. 있는데, 그렇게 되면 오히려 말씀드렸던 것처럼 본인의 경제활동에 대해서 노출되는 부분이 있어서 저희가 약간 돌려서 서비스를 하는데, 결과적으로 예를 들면 한번 상상을 해 보시면 보험 설계사 오셔서 좋은 거라고 얘기하시면 통상적으로 주변분들 보면 그냥 가입을 하시는 경우도 많거든요. 예를 들면 한 10만 원 들어간다면 이런 거 그냥 하시기도 하시고 그런데 그런 경우에 나중에 이게 좋은 건지 물어보시는 경우도 많이 있거든요.

그리고 또 지나고 나서 민원이 ‘나는 이런 보험인지 몰랐다.’라는 민원도 많고, 그러면 특히, 조금 복잡하고 어려운 상품일수록 주변분하고 상의할 그 림은 많다고 생각이 되고, 결국은 기자님 말씀하신 것처럼 사전에 충분히 그러면 우리가 상의하고 상품을 잘 알고 가입하는 문화가 있다면 말씀하신 대로 별 효과가 없을 텐데, 지금 민원 들어오고 하는 이런 내용들을 보면 대부분 그렇지 않은 부분이 많기 때문에 이 경우가 제안이 되면 상당한 부분에서 그런 것들을 ‘자식하고 한번 상의해 보겠다, 일단 가입을 하지만.’ 이럴 거라고 저희는 예상하고 있습니다.

그래서 다만, 그거는 예단할 수 없기 때문에 저희가 한번, 처음부터 많은 넓은 범위에 다 하게 되면 시스템 구축비용이라든가 이렇게 여러 가지 비용이 들기 때문에 그래서 우선적으로 좁은 범위에서 하고, 그 서비스에 대한 여러 가지 니즈를 봐서 확대하고 이런 방식으로 할 거라는 말씀을, 저희가 그래서 단계적으로 하는 부분으로 저희가 잡았다는 말씀을 드리겠습니다.

<질문> 일단 작게 시작하고 앞으로 봐서 확장할 것을 검토하시겠다고 하셨는데요. 지금 당장 뭐 떠오르는 생각이 요즘 혁신금융서비스 브리핑도 많이 하고 하는데, 점점 더 간편해지고 쉬워지고 스마트폰으로 할 수 있는 게 많아지고, 이번 주 브리핑에는 보험도 쿠폰을 선물해서 가입을 할 수 있는 그런 것도 샌드박스에 포함되고 했는데, 간편해지고 단순해지는 만큼 오늘, 오늘은 그런 가입에 대한 리스크를 어떻게 줄이는 방안인데, 지금 또 혁신 샌드박스는 가입을 편하고 빨리빨리 할 수 있고 더 늘릴 수 있고 이런 쪽으로 하면 결국에는 이게 서로 상충되는 부분이 앞으로 많아질, 가능성이지만 많아질 것 같은데 이런 것에 대한 것도 앞으로 좀 고민을 해 볼 필요가 있다고 생각하시는지.

<답변> 결국은 간편, 쉬운, 최근에도 그런 내용들이 많이 나오는데 비대면 거래에 인한 문제점들에 대한 이슈가 나오고, 그러면 저희는 어떻게 보면 보완을 해야 된다고 보거든요. 저희는 소비자 보호 측면에서.

최근에 큰 화두 중의 하나가 비대면 금융거래와 그리고 소비자 보호 이슈가 또 계속 있습니다. 비단 이것만의 문제가 아니라. 그 부분은 저희가 당국 입장에서 계속 고민하고 나가야 될 이슈라고 생각되고요. 다만, 그 과정에서의 혁신성에 대한 이슈 또 과한 소비자 보호로 인해서 결과적으로 금융 자체의 어떤 편의성이 저해되는 것도 있으니까 어떻게 그것을 균형감 있게 가져가는가 이슈는 끊임없이 당국 내에서 고민해야 될 이슈라고 생각합니다.

다만, 이것은 그 내용과, 비대면 금융거래와 관계되는 이슈는 아니기 때문에, 그래서 이것은 이 이슈와는 다르지만 말씀하셨던 그 이슈는 최근에 많이 금융소비자학계나 또 저희 당국에서도 많이 고민하는 화두라고 보시면 될 것 같습니다.

고맙습니다.

<끝>