

|   |   |                |                             |               |   |
|---|---|----------------|-----------------------------|---------------|---|
|  금융위원회  | <div style="text-align: center;"> <h1>보 도 참 고 자 료</h1> </div> |                |                             |               |   |
|  금융감독원 | <b>보도</b>   | <b>배포 후 즉시</b> | <b>배포</b>                   | 2021.3.25.(수) |  |
| <b>책 임 자</b>  | 금용위 금융소비자정책과장<br>홍 성 기(02-2100-2630)                          | <b>담 당 자</b>   | 김 영 근 사무관<br>(02-2100-2642) |               |   |
|   | 금감원 금융소비자보호총괄국장<br>김 범 준(02-3145-5700)                        |                | 정 재 승 팀장<br>(02-3145-5697)  |               |   |

## 제 목 : 금융소비자보호법 관련 10問 10答

☐ 금융당국은 지난 2월부터 각 금융업권 협회 내 금소법 전담 TF를 통해 업권의 질의사항을 취합받아 답변을 제공하고 있습니다.

- 그 중 특히 중요한 질의는 지난 2.18일, 3.17일 2차례 FAQ 답변을 웹\*에 게시했으며, 앞으로도 수시로 제공할 예정입니다.

\* 금융위(홈>정책마당>정책자료>정책Q&A)/금감원(홈>업무자료>금소법>금소법FAQ)

☐ 최근 언론에서 언급된 업계 우려사항 대부분은 법령을 통해 어렵지 않게 확인할 수 있거나 기존 FAQ에서도 답변이 되었던 사항입니다.

- 그럼에도 불구하고 새로운 제도에 대한 업계의 불안감이 큰 만큼 아래의 주요 우려점에 대해 추가로 설명을 드리고자 합니다.

- ① 소비자가 위법계약해지권 행사 시 판매자의 금전반환 범위는?
- ② 소액분쟁조정 판정기준은?
- ③ 상품숙지의무 이행에 대한 구체적 가이드라인이 있는지?
- ④ 설명서를 반드시 서면으로 제공해야 하는지?
- ⑤ 법령에 핵심설명서에 대한 구체적 규정이 있는지?
- ⑥ 투자성향평가 결과는 한 번 정해지면 변경되지 않는지?
- ⑦ 금융사 직원도 과태료·징벌적 과징금 부과대상인지?
- ⑧ 투자상품 포트폴리오에 소비자에 부적합한 고위험 상품이 하나라도 있으면 권유하지 못하는 건지?
- ⑨ 내부통제기준을 법 시행일에 맞춰 마련하기가 어려운데?
- ⑩ 새마을금고·농협·수협·산림조합에 대한 금소법 적용은?

## 1. 위법계약해지권 행사 시 금전반환범위

### 가. 위법계약해지권 개요

- 위법계약해지권이란 금융사가 판매규제\*를 위반한 경우 소비자가 그 규제 위반을 이유로 계약을 중도에 해지할 수 있는 권리입니다.

\* 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정영업금지, 부당권유금지

- 해지 시, 판매자가 소비자에 해지를 이유로 수수료, 위약금 등 해지와 관련된 비용을 요구하는 행위를 금지하고 있습니다.
- 위법계약해지권의 취지는 위법한 계약에 대해 소비자가 해지에 따른 재산상 불이익을 해지시점 이후부터 받지 않도록 하는데 있습니다.
- 위법한 계약에 따른 손해배상을 요구하는 손해배상청구권과는 성격이 다르다는 점을 유의할 필요가 있습니다.

### 나. 해지권 행사 시 금전반환범위

#### < 원칙 >

- ① 위법계약 해지의 효과는 장래를 향해 발생하기 때문에 해당 계약은 ‘해지시점’ 이후부터 무효가 됩니다.

- 따라서 계약 체결 후 해지시점까지의 계약에 따른 서비스 제공 과정에서 발생한 비용 등\*은 원칙적으로 계약해지 후 소비자에게 지급해야할 금전의 범위에 포함되지 않습니다.

\* 예: 대출 이자, 카드 연회비, 펀드 수수료·보수, 투자손실, 위험보험료 등

- ② 통상 소비자가 계약해지 시 수수료(중도상환수수료, 환매수수료 등), 위약금 등을 부담하고 있으나, 위법한 계약의 경우에는 판매자가 해지와 관련된 비용을 소비자에 부과할 수 없습니다.

## < 금융상품별 예시 >

① [예금] 중도해지 시 이자율이 만기 시 이자율보다 낮은 경우에는 만기 시 이자율(만기 시 우대이자율은 제외)을 적용합니다.

② [대출·리스·할부금융] 중도상환수수료를 부과할 수 없으며, 소비자가 기지급한 이자는 환급되지 않습니다,

○ 대출한도 약정 대출인 경우에는 해지 후 남은 계약기간에 대한 “한도약정수수료\*”를 부과할 수 없습니다.

\* 한도대출에 따른 총당금 적립 부담 및 자금보유 기회비용 보전을 위해 한도 설정금액에 대해 수수료를 요구 (산식: 약정액×수수료율×약정기간/365)

③ [펀드] 중도환매수수료를 부과할 수 없으며, 해지시점 전 거래와 관련하여 소비자가 지급한 수수료, 보수는 환급되지 않습니다.

○ 환매 관련 기준은 다음과 같이 상품유형에 따라 판단할 수 있습니다.

### < 위법계약해지 시 환매 관련 기준 >

- 일반적으로 해지일 다음날을 기준으로 집합투자계약, 투자설명서에서 정한 방법에 따라 환매대금을 산정
- ETF(Exchange Traded Fund)와 같은 거래소 상장 상품은 해지일 다음날 거래소 장(場) 시작 전(8:40~9:00) 단일가 경쟁매매로 결정된 시가에 따라 일괄 처분
- 폐쇄형 펀드는 해지일 다음날에 가장 근접한 기준가격(「자본시장법」상 집합투자재산평가위원회가 평가)에 따름

④ [보험] 보험사는 계약해지에 따른 해지수수료, 위약금을 부과할 수 없으며, 소비자에 환급해야할 보험료의 범위는 다음과 같습니다.

○ 납입보험료 중에서 해지시점 전까지 위험보장, 계약의 체결·유지관리 등에 대한 비용(위험보험료 + 부가보험료)을 제외한 나머지 금액\*은 환급해야 합니다.

\* (해지시점 이후에) 소비자에게 보험금을 지급하기 위해 (해지시점 이전까지) 적립해 둔 금액 및 그에 대한 이자

○ 위험보장, 계약의 체결·유지관리 등에 대한 비용(위험보험료 + 부가보험료)은 **소 계약기간에 걸쳐 안분하여 “해지시점 이전에 해당하는 금액”** 만 비용으로 인정됩니다.

## 2. 소액분쟁조정 **의** 판단기준

### 가. 소액분쟁조정 이탈금지제도 개요

- 금소법은 금융사가 분쟁조정을 회피하려고 소를 제기함으로 인해 일반금융소비자(금융소비자보호법상 전문금융소비자가 아닌 자)가 분쟁조정을 통한 사후구제에 어려움을 겪지 않을 수 있도록,
  - 분쟁조정가액이 2천만원 이하인 분쟁조정이 진행중인 경우에는 금융사의 소 제기를 금지하고 있습니다.

### 나. 소액분쟁조정 해당여부 판단기준

- 금소법(제42조제2호)에서는 분쟁조정가액을 “(조정을 신청한 일반 금융소비자가) 조정을 통하여 주장하는 권리나 이익의 가액이 2천만원 이내일 것” 이라 규정하고 있습니다.
- 법 문언상 소액분쟁조정 해당여부와 관련하여 분쟁조정가액은 소비자가 분쟁조정 신청 시 주장하는 금액으로 판단합니다.

## 3. 상품숙지의무 **이행**기준

### 가. 상품숙지의무 개요

- 금소법 시행령(§ 16③)에서는 “내부통제기준에 따른 직무수행 교육을 받지 않은 자로 하여금 계약체결 권유와 관련된 업무를 하게 하는 행위” 를 부당권유행위의 하나로 규정하고 있습니다.

### 나. 이행기준

- 상품숙지의무 이행여부에 대한 판단은 금융사가 개별 금융상품에 필요한 직무교육 사항을 내규로 정하여 이행했는지를 기준으로 판단할 수 있을 것입니다.
- 개별 금융상품에 필요한 직무교육 사항은 금융사가 상품의 내용, 소비자보호 정책 등을 고려하여 자율적으로 정하면 됩니다.

## 4. 설명서 제공방법

### 가. 설명의무 개요

- ☐ 판매자는 권유 시 또는 일반금융소비자가 요청하는 경우에 원칙상 설명서를 제공하여 설명해야 합니다.
- ☐ 또한 설명한 내용을 소비자가 이해하였음을 서명(전자서명 포함), 기명날인, 녹취를 통해 확인받아야 합니다.

### 나. 설명서 제공방법

- ☐ 금소법 시행령(§14③)에서는 상품 설명서 제공방법을 서면교부, 우편(전자우편 포함), 문자메시지 등 전자적 의사표시로 규정합니다.
  - 전자적 의사표시에는 전자적 장치(모바일 앱, 태블릿 등)의 화면을 통해 설명서 내용을 보여주는 것도 포함됩니다.

## 5. 핵심설명서 작성사항

### 가. 핵심설명서 개요

- ☐ 소비자가 두꺼운 설명서 내용을 충분히 파악하기 힘든 어려움을 해소하기 위해 금소법 감독규정(§13①5호)에서는 설명서 맨 앞에 중요 사항을 요약한 내용을 두도록 규정하고 있습니다.(9.25일 시행)

### 나. 핵심설명서 작성사항

- ☐ 금소법 감독규정(§13①5호)에서는 핵심설명서에 포함시켜야 할 사항을 다음과 같이 규정하고 있습니다.
  - 유사한 금융상품과 차별화되는 특징
  - 계약 후 발생가능한 불이익에 관한 사항(위험등급, 원리금 연체 시 불이익, 민원·분쟁이 빈번하여 소비자 숙지가 필요한 사항 등)
  - 민원을 제기하거나 상담을 요청하려는 경우 이용가능한 연락처

※ 상반기 중 각 금융업권 협회에서 핵심설명서 표준안을 마련할 계획

## 6. 적합성 원칙 관련

### 가. 적합성 원칙 개요

- ☐ 판매자는 고객으로부터 적합성 판단에 필요한 정보를 제공받고 제공된 정보에 이상이 없는지를 고객으로부터 확인받아야 합니다.
- ☐ 판매자는 고객이 제공한 정보를 토대로 판단한 소비자의 손실 감수능력 또는 대출 상환능력에 비추어 고객에 적합하지 않은 금융상품을 권유해서는 안됩니다.
  - 판매자는 법령에 따라 마련한 적합성 판단기준에 근거하여 해당 금융상품이 고객에 부적합한지를 판단해야 합니다.

### 나. 주요 이슈에 대한 답변

- ① 판매자는 소비자로부터 제공받은 정보의 사실여부 확인을 위해 소비자에 증빙자료를 요구해야할 의무가 없습니다.
- ② 금융상품에 대한 소비자의 적합성 판단 결과는 소비자가 제공한 정보에 따라 변경될 수 있습니다.
  - 금소법령에서는 판매자가 금융상품이 소비자에 부적합한지를 판단하는 경우에 원칙적으로 소비자가 제공한 정보(연령, 재산상황, 금융상품 이해도, 투자경험 등)를 종합 고려하도록 하고 있습니다.
  - 또한 법령상 적합성 판단기준은 현장의 수용성을 높이기 위해 기존 금융투자협회 “표준투자권유준칙” 등에 크게 벗어나지 않는 범위 내에서 마련되었습니다.

## 7. 과태료·징벌적 과징금 부과 관련

- ☐ 6대 판매원칙 위반에 대해서는 과태료(최대 1억원) 부과가 가능하며,
  - 징벌적 과징금(최대 수입 등의 50%)은 6대 판매원칙 중 적합성 원칙·적정성 원칙 외 4개 규제 위반에 한하여 부과 가능합니다.
- ☐ 6대 판매원칙은 금융상품판매업자·자문업자에 적용되는 규제이므로 위반을 이유로 소속 임직원에 과태료·과징금이 부과되지 않습니다.

## 8. 투자성 상품 위험등급 평가 관련

### 가. 위험등급 평가 개요

- ☐ 금소법에 따라 은행, 증권회사 등 금융상품직접판매업자는 펀드 등 투자성 상품의 위험등급을 마련하여 설명서에 기재해야 합니다.
- ☐ 금소법 하위규정에서는 위험등급 마련 시 고려해야할 사항으로 기초자산의 변동성, 최대 원금손실 가능금액 등을 규정합니다.

### 나. 다수의 펀드로 구성된 경우 위험등급 설명

- ☐ 금소법상 금융상품의 위험등급에 관하여 설명해야할 사항은 기존 자본시장법에서 규율한 내용과 크게 다르지 않습니다.
  - 다수의 펀드로 구성된 금융상품의 위험은 원칙적으로 구성 펀드의 위험등급 전체를 종합하여 평가합니다.
  - 변액보험, ISA(Individual Saving Account)의 경우 계약 시 소비자가 펀드를 선택하는 경우에 선택한 펀드의 위험등급만 설명하면 됩니다.(선택가능 범위 내 모든 펀드를 설명할 필요가 없습니다)

## 9. 내부통제기준 관련

- ☐ 내부통제기준 마련 의무는 금년 9.25일부터 시행됩니다.

→ 관련 조직, 임원은 법 시행일에 맞춰 내부통제기준을 마련한 후 주주총회, 이사회 등 필요한 절차를 거쳐 갖추면 됩니다.

- ☐ 내부통제기준에 포함시켜야 할 사항은 현장의 수용성을 높이기 위해 기존에 금융권에서 수년간 적용해왔던 「금융소비자보호 모범규준」(금감원 행정지도)의 주요사항 위주로 규정했습니다.
- ☐ 또한 금년 상반기까지 각 금융업권 협회별로 내부통제기준위원회를



신설하여 “표준내부통제기준”을 마련할 계획입니다.

## 10. 새마을금고·농협·수협·산림조합 금소법 적용 관련

### 가. 금소법 적용대상이 아닌 이유

- ☐ 농협·수협·산림조합·새마을금고의 감독·제재 체계\*가 금소법 제정 당시 반영되지 않아 금소법 적용범위에서 제외

\* 금융위(새마을금고는 중앙회장)가 감독을 수행하지만, 기관조치 권한은 없음  
↔ 농협 등이 금소법 적용대상이 되면 현 체계와 달리 금융위가 기관조치 가능

### 나. 대응경과 및 향후계획

- ☐ 금융위는 작년 10월부터 새마을금고·농협·수협·산림조합에 금소법을 적용하는 방안을 관계부처와 협의해왔습니다.

< 상호금융 금소법 적용 관련 기재포된 보도자료 주요내용 >

- (20.10.28, “금소법 시행령 입법예고”) 새마을금고·농협·수협·산림조합에 금소법이 적용되지 않는 부분에 대해 관계기관 협의를 거쳐 조속한 시일 내 보완방안을 마련
- (20.12.1, “상호금융정책협의회 개최”) 상호금융의 소비자보호와 관련해서는 향후 관계기관 간 추가 논의를 거쳐 금소법 시행 전까지 세부 추진방안을 마련할 계획
- (21.2.16, “금융위 금융소비자국 업무계획”) 상호금융권 전반에 소비자보호 규제가 적용될 수 있도록 관계부처가 함께 방안을 마련·추진

- ☐ 현재 관련 협의가 차질없이 진행 중이며, 금소법 시행 후 조속한 시일 내 관계부처와 함께 방안을 마련하여 발표할 계획입니다.



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

금융위원회 대변인  
prfsc@korea.kr



“혁신금융, 더 많은 기회 함께하는 성장”