


 금융위원회	<h1 style="margin: 0;">보 도 자 료</h1>				
 금융감독원	<b>보도</b>	<b>2021.6.3.(목) 조간</b>	<b>배포</b>	<b>2021.6.2.(수)</b>	
<b>책 임 자</b>	금융위원회 금융소비자정책과장 홍 성 기(02-2100-2630)	<b>담 당 자</b>	김 영 근 사무관 (02-2100-2642)		
	금감원 금융소비자보호총괄국장 김 범 준(02-3145-5700)		금융상품판매1팀장 한 창 훈 (02-3145-5687)		

## 제 목 : “투자자성향 평가” 관련 현장의 관행을 합리화하겠습니다.

### - 「투자자 적합성평가 제도 운영지침」 행정지도 예고(6.3.~6.22.) -

- 투자자 적합성평가(소위, “투자자성향 평가”)란, 금융소비자보호법상 적합성 원칙\*과 관련하여 판매자가 소비자로부터 제공받은 정보를 토대로 **소비자에 맞지 않은 투자성 상품을 파악**하는 절차입니다.

\* 판매자는 일반소비자의 재산상황, 금융상품 이해도 등을 파악하여 금융상품이 소비자의 손실감수능력에 비추어 적합하지 않은 경우 권유 불가

- 금소법 시행 후 현장의견\* 중 **투자자성향 평가 관련 소비자 불편 사례가 있어 관련 판매관행 개선**을 위한 지침을 마련했습니다.

\* 금융위원장 은행권 CEO 간담회('21.4.1.) 및 금투업권 CEO 간담회('21.4.5.) 후속조치

투자자성향 평가 관련 소비자 불편사항	운영지침
① 소비자가 비대면으로 투자자성향 평가를 받았음에도 영업지점 방문 시 <b>또다시 대면으로 투자자성향 평가를 받아야 하는 번거로움 발생</b>	➔ 비대면 평가결과를 대면 거래에 활용하는데 법령상 제한이 없다는 사실을 명확화하고, <b>평가절차를 간소화할 수 있는 방법 제시</b>
② 일별(日別) 투자자성향 평가횟수(예: 1회) 제한으로 인해 평가에 <b>소비자가 착오 등으로 잘못 기재한 사항도 정정하지 못하는 상황 발생</b>	➔ <b>소비자가 오류를 정정할 수 있는 기회 제공</b> 과 관련하여 업권에서 우려하는 <b>규제 불확실성을 해소</b>

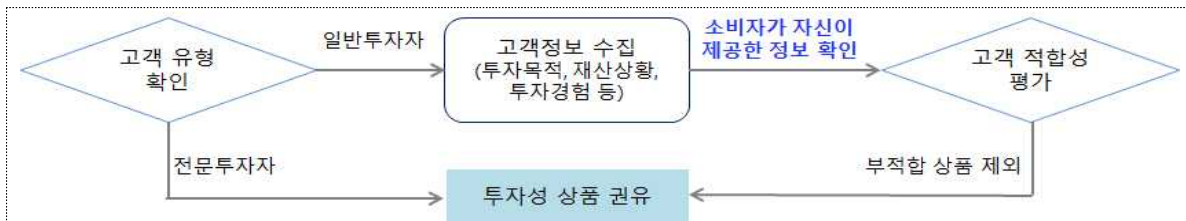
- ➔ 「금융규제 운영규정」에 따라 20일간 **행정지도 예고\*(6.3.~6.22.)** 후 금융행정지도 심의위원회에 상정할 예정입니다.

\* 금융규제민원포털(better.fsc.go.kr) > 행정지도 예고

# 1. 배경

- 금융상품판매업자는 펀드 등 투자성 상품을 소비자에 권유하기 전에 원칙적으로 소비자로부터 받은 정보를 토대로 소비자에 적합하지 않은 상품을 선별하는 절차\*(“투자자성향 평가”)를 거쳐야 합니다.

\* 관련 규정: 금융소비자보호법 제17조(적합성 원칙)



- 투자자성향 평가는 과거에도 자본시장법에 따라 운영되어 왔으나 최근 금융소비자보호법 제정으로 내용이 일부 개선되었습니다.

- 과거 자율규제\*로 운영되던 ‘확인해야할 소비자 정보의 범위’ 및 ‘투자자성향 평가기준’ 이 법제화되었고,

\* 금융투자협회의 표준투자권유준칙 및 생명·손해보험협회의 변액보험권유준칙

- 판매직원이 평가 관련 소비자 정보를 조작하거나 적합성 평가를 회피하는 경우 부당권유행위에 해당되어 해당 금융회사는 과징금·과태료 부과 대상이 됩니다.

- 금소법 시행 후 제도안착을 위해 현장의견을 청취하는 과정에서 투자자성향 평가와 관련하여 다음과 같은 소비자 불편이 제기되어, 기존 판매관행을 개선하고자 운영지침을 마련하게 되었습니다.

[투자자성향 평가 관련 소비자 불편사항(일부 금융회사 사례)]

- ① 소비자가 비대면 채널을 통해 투자자성향 평가를 받았음에도 영업 지점 방문 시 또다시 대면 평가를 받아 금융상품 거래시간이 길어짐
- ② 일별(日別) 투자자성향 평가횟수(예: 1회) 제한으로 인해 소비자가 착오로 잘못 기재한 사항도 정정하지 못하여 잘못된 평가를 받게됨

## 2. 운영지침(안)

### 가. 투자자성향 평가 일반원칙

- ① 판매자는 투자자성향 평가 취지를 소비자가 이해하기 쉽게 설명하고, 파악하고자 하는 정보를 소비자에게 명확하게 요구\*해야 합니다.

\* [현장의 일부 투자자성향 평가 예] 어려운 용어(보유중인 순자산 규모는?), 불명확한 표현(투자상품의 '구조'를 이해하는지?) 사용 등

- ② 투자자 성향 평가는 법령상 기준\*에 따라 일관되게 실시해야 합니다.

\* 소비자의 손실감수능력을 소비자 정보를 종합 고려하여 평가하고 그 결과를 금융상품의 위험등급에 관한 정보와 비교할 것(금소법 제17조제3항 후단)

- 소비자 정보를 평가하는 과정에서 소비자가 제공한 정보 간에 모순이 발생하거나, 정보가 유사한 소비자들 간 평가결과에 적지 않은 차이가 발생할 경우 조정이 이루어져야 할 것입니다.

- ③ 평가결과 자료는 반드시 평가근거와 함께 기록·유지해야 합니다.

\* 관련 규정: 금융소비자보호 감독규정 제10조제1항제1호다목

- 이를 토대로 짧은 시간 내 투자자성향 평가결과가 급격히 변동된 사례 등 특이 동향을 주기적으로 파악하고 필요 시 조치를 하는 내부통제가 이루어질 필요가 있습니다.

### 나. 대면 거래 시 비대면 평가결과 활용 관련

- 영업점을 방문한 소비자가 미리 비대면 평가결과를 받은 경우에 이후 평가기준에 변동이 없다면 추가 평가없이 소비자 정보\*에 변동사항이 있는지만 확인하는 것도 가능합니다.

\* 금융소비자보호법 제17조제1항 각 호의 구분에 따른 정보

- 소비자 정보에 변동이 없는 경우에는 기존 평가결과를 활용할 수 있으며, 변동이 있는 경우에는 다시 평가를 해야 합니다.

※ 이는 비대면 거래 시 대면 투자자성향 평가결과를 활용하는 경우에도 동일하게 적용됩니다.

## 다. 일별 투자자성향 평가횟수 제한 관련

① 금융상품 권유 등을 통해 소비자가 자신의 투자자성향 평가 결과를 알기 전인 경우에 판매자는 소비자의 정보 변경 요구를 원칙적으로 허용해야 합니다.

- 소비자가 자신의 정보에 오류가 있어 변경을 요구했음에도 당일 변경을 불허하고 이에 기초하여 투자권유를 하는 행위는 금융소비자보호법 제17조제2항\*에 위반될 소지가 있습니다.

\* 금융상품판매업자들은 ~ 정보를 파악하고, 일반금융소비자로부터 서명, 기명날인, 녹취로 확인을 받아 ~ 일반금융소비자에게 지체없이 제공하여야 한다.

② 소비자가 평가결과를 안 후에 판매자는 소비자가 위험등급이 높아 부적합한 금융상품 거래를 위해 의도적으로 자신의 정보를 변경하지 않도록 필요한 조치를 취하는 게 법 취지\*에 부합합니다.

\* 금소법 제10조(금융상품판매업자들의 책무) 3. 금융상품으로 인하여 금융소비자에게 재산에 대한 손해가 발생하지 아니하도록 필요한 조치를 강구할 책무

① [대면거래] 소비자 정보 中 금융상품 이해도, 위험에 대한 태도 등 통상 짧은 시간 내 변경되기 어렵고 오류를 객관적으로 확인하기 어려운 정보는 당일 변경을 허용하지 않는 것을 원칙으로 하되,

- 객관적 확인이 가능한 소비자의 사실관계 착오, 오기(誤記) 등은 소비자 요청 시 변경을 허용할 것을 권고합니다.

② [비대면거래] 판매자가 소비자의 재평가를 통제하기 어려운 점을 감안하여 재평가횟수를 사전 제한할 것을 권고합니다.

- 1일 평가 가능횟수는 최대 3회\*를 원칙으로 하되, 고객특성(예: 고령자, 장애인), 정보유형(예: 재산상황, 투자경험) 등을 합리적으로 반영하여 마련한 자체 기준에 따라 횟수를 조정할 수 있습니다.

\* 주요 증권사 1일 평균 비대면 투자자성향 평가횟수 중 1~3회가 98% 이상인 점 등 감안

③ 판매자는 재평가를 실시하는 경우 소비자의 재평가 요구사유를 파악하고 그 내용을 기록·유지해야 합니다.

### 3. 향후 일정

□ 「금융규제 운영규정」에 따라 20일간 행정지도 예고\*(6.3.~6.22.)  
후 금융행정지도 심의위원회에 상정할 예정입니다.

\* 금융규제민원포털(better.fsc.go.kr) > 행정지도 예고

※ 예고된 행정지도에 대해 의견이 있으시면 다음 사항을 기재한  
의견서를 제출해 주시기 바랍니다.

- 예고 사항에 대한 찬성 또는 반대 의견(반대 시 이유 명시)
- 성명(기관·단체의 경우 기관·단체명과 대표자명), 주소·전화번호
- 그 밖의 참고 사항 등

☞ 제출의견 보내실 곳

- 일반우편 : 서울특별시 종로구 세종대로 209 정부서울청사
- 전자우편 : kant@korea.kr
- 팩스 : 02-2100-2999



☞ 본 자료를 인용 보도  
할 경우 출처를 표기  
해 주십시오.  
<http://www.fsc.go.kr>

금융위원회 대 변 인  
[prfsc@korea.kr](mailto:prfsc@korea.kr)



**“혁신금융, 더 많은 기회 함께하는 성장”**