

# 금융상품 설명의무의 합리적 이행을 위한 가이드라인

2021. 7. 14.

금융위원회    금융감독원

I. 금융소비자보호법상 설명의무 개요 .....	1
II. 현장의 설명의무 이행실태 .....	2
III. 가이드라인 .....	5
1. 설명의무 이행범위 관련 .....	5
2. 설명의 효율성 제고 관련 .....	10
3. 설명서 이해도 제고 관련 .....	13
IV. 주요 질의·답변 .....	16

## I. 금융소비자보호법상 설명의무 개요

□ 설명의무(금융소비자보호법 § 19)는 판매업자가 금융소비자보호법상 일반금융소비자에 금융상품을 권유하거나 일반금융소비자가 설명을 요청하는 경우에 적용

□ 설명의무의 내용은 다음과 같이 구분 가능

① 소비자의 이해를 돕기 위해 설명 전 설명서를 제공

- 설명서 제공의 예외는 법령상 열거된 경우\*에 한해 인정

\* 금융소비자보호법 제19조제2항 단서에 해당하는 경우

- 설명서는 법령에서 정하는 바에 따라 직접판매업자가 작성

- 판매직원은 설명내용이 설명서와 동일하다는 사실에 대해 설명서에 서명해야 함(예외: 예금성 상품, 대출성 상품, 온라인 판매)

② 법령상 열거된 중요사항\*을 소비자가 이해할 수 있게 설명

\* 금융소비자보호법 제19조제1항 각 호의 사항

- 중요사항을 거짓 또는 왜곡하여 설명하거나 누락하지 않을 것

③ 소비자로부터 설명을 이해했다는 사실에 대한 확인\*을 받을 것

\* 확인방법: 서명(전자서명 포함), 기명날인, 녹취

□ 판매대리·중개업자(모집인)의 전화권유 시 설명의무 관련 특칙

○ (보장성 상품) 표준상품설명대본에 따라 설명하고, 보험회사 등 직접판매업자는 설명내용이 녹취된 파일을 보관

○ (대출성 상품) 전화 설명내용은 녹취해야 하며, 설명서와 일치해야 함

\* 설명 전 설명서를 소비자에 제공하지 않는 경우에 한정

□ 설명의무 위반의 고의·과실 입증책임은 판매업자에 부과(법 § 44②)

○ 설명의무 위반여부에 대한 입증책임은 명문화되지 않음

## II. 현장의 설명의무 이행실태

- ① 일부 투자성 상품의 경우 판매 시 금융소비자보호법상 설명서 外 자본시장법상 설명자료 등\*도 별도로 제공되고 있는 상황 → 중복되는 내용에 대한 통합 규율 필요

\* 공모펀드의 경우 제공되는 설명자료(은행): ①간이투자설명서, ②금소법상 설명서, ③비예금상품 설명서(비예금상품 내부통제 모범규준, 자율규제)

☞ [참고1] 투자성 상품 판매 시 제공되는 설명자료

- ② 위법·제재 또는 민원·분쟁에 대한 우려로 인해 판매업자는 법령에서 정한 중요 설명사항 이외의 내용도 설명서나 설명 스크립트에 누적하여 반영\*

\* 주요 금융회사에서 판매직원이 금융상품 설명 시 사용하는 스크립트 분석결과, 금융상품에 대한 이해와 관련성이 낮은 정보(예: 투자자 적합성 평가결과, 소비자보호 제도 등)가 스크립트에서 적지 않은 비중을 차지

- 최근 고난도 상품 판매과정 녹취의무 도입(자본시장법) 등으로 통상 스크립트를 읽으면서 설명하고 있기 때문에 설명사항이 증가할수록 스크립트도 길어짐 → 설명방식의 효율화 필요

- ③ 현장에서는 해당 금융상품 관련 소비자의 거래경험, 이해도 수준 등\*에 따라 달리 설명하고자 하나, 법령상 근거가 불명확하여 이행이 어렵다는 의견 → 명확한 방침 필요

\* 동일 소비자에게 2~3개의 금융상품을 함께 권유하는 경우에 해당 금융상품들 간에 차이가 없는 내용(예: 원금손실 가능성, 예금자보호 여부 등)을 상품별로 반복해서 설명

- ④ 설명서상의 설명내용이 전반적으로 업계 전문용어로 구성되는 등 소비자 이해보다는 판매업자 편의에 치중\*된 경향\* → 소비자 친화적 개선 필요

\* 소비자가 실제 유의해야할 사항을 이해시키려 하기 보다는 법령에 따라 설명해야할 사항을 단편적으로 전달하는데 급급한 경향

☞ [참고2] ETF 설명 스크립트 중 위험에 관한 내용 발췌

구분		설명서		설명서 요약자료		
				고난도 상품	그 외 상품	
					공통	은행
공모	집합투자 증권 외	투자설명서 <sup>1)</sup> (금소법 시행령§14①, 자본시장법§123①)	금소법상 설명서	고난도 상품에 대한 요약설명서 (자본시장법시행령 §68⑤2의3)	금소법상 핵심 설명서 (금소법 감독규정 §13①5.)	비예금 상품 설명서 (비예금 상품 내부통제 모범규준)
	(작성주체)	(발행자)	(판매자)	(판매자)		
	집합투자 증권	투자설명서 또는 간이투자설명서 <sup>1)</sup> (금소법 시행령§14①, 자본시장법§123①)	금소법상 설명서	— 2)		
	(작성주체)	(발행자)	(판매자)			
사모 / 신탁 / 일임	사모펀드 <sup>3)</sup>	사모펀드 핵심상품설명서 (자본시장법§249의4② ~④)	금소법상 설명서			
	(작성주체)	(발행자)	(판매자)			
	사모펀드 외	금소법상 설명서 (금소법 시행령§14①)		고난도 상품에 대한 요약설명서		
	(작성주체)	(판매자)				

1) 금소법상 설명사항 중 자본시장법상 투자설명서 또는 간이투자설명서에 기재된 내용은 금소법상 설명서에서 제외 가능

2) 공모펀드의 경우 간이투자설명서 교부 시 또는 사모펀드의 경우 핵심상품설명서 제공 시, 고난도 상품 요약설명서는 별도 제공하지 않아도 됨

3) 사모펀드 핵심상품설명서는 개정 자본시장법 시행('21.10.21) 시 적용(현재는 행정지도 중)

투자원본 손실위험에 대하여 설명드리겠습니다

해당 상품은 운용실적에 따라 손익이 결정되는 실적배당상품으로 예금자보호법에 따라 예금보험공사가 보호하지 않으며 원본을 보장하지 않습니다. 따라서 투자원본의 전부 또는 일부에 대한 손실의 위험이 존재하며 투자금액의 손실 내지, 감소의 위험은 전적으로 투자자가 부담하며 최대손실가능금액은 원본전액입니다. 예를 들어 2018년 연간 ETF의 추적대상지수는 -22.8% 하락하였으며, 이와 같이 추적대상지수 하락시 ETF가격 하락으로 동 상품에서 손실이 발생할 수 있습니다.

지수 추적오차 위험에 대하여 설명드리겠습니다.

ETF는 지수추적 괴리, 운용 관련 비용 발생 등으로 기초지수 수익률을 제대로 추적하지 못할 수 있으며, 추적오차로 인해 예상하지 못한 손실이 발생할 수도 있습니다.

시장위험 및 개별 위험에 대하여 설명드리겠습니다.

이 상품이 투자하는 ETF는 운용상 주식, 채권, 집합투자증권 및 주식관련 파생상품 등에 투자함으로써 투자대상자산의 가격변동, 이자율 등 기타 거시경제 지표의 변화에 따른 시장위험 및 개별 위험에 노출됩니다.

ETF의 유동성 위험에 대하여 설명드리겠습니다. ETF의 시장가격은 순자산가치 및 유통시장의 수요와 공급에 따라 변동되며 이에 따라 매수 시 시장가격 보다 높은 가격으로, 매도 시 시장가격보다 낮은 가격으로 체결될 수 있습니다.

이 외에도 지수산출방식의 대폭 변경 또는 중단 위험, LP 증권사의 유동성 공급 불이행 위험, 상장폐지 위험, 집중투자에 따른 위험, 과세제도 변경위험 등이 발생할 수 있으며, 이와 관련하여 직원에게 추가 설명을 요청하시면 자세하게 설명드리도록 하겠습니다.

지금까지 설명드린 원금손실 가능성과 최대 손실가능금액 등 투자위험을 정확하게 이해하셨다면 “네“로 답변 부탁드립니다.

### III. 가이드라인

#### 1. 설명의무 이행범위 관련

- ① 금융소비자보호법 및 자본시장법상 설명사항을 통합·정리한 설명서를 제공해야 합니다.

**\* [참고3] 투자성 상품의 설명항목 통합 예시**

- 법령에 따라 교부해야 하는 설명서의 명칭이 다르더라도 어떤 형태로든 해당 설명서의 설명항목이 소비자에 전달된다면 그 취지는 이행되었다고 볼 수 있음
- 과도한 자료는 소비자의 합리적 의사결정을 저해할 수 있는 만큼 유사한 설명서를 산발적으로 제공하는 행위는 지양

**[ 유의사항 ]**

- 법령상 소비자가 이해하기 쉽게 중요한 사항을 설명해야할 의무와 설명서 제공의무 간의 차이를 이해할 필요
  - 투자성 상품의 경우 설명의무는 금융소비자보호법에만 있으며, 자본시장법에서는 설명서 제공의무를 다수 규정
- ➡ 설명서 중 금융소비자보호법에서 설명하도록 열거된 중요사항이 아닌 내용에 대해서는 동법상 설명의무가 적용되지 않음

※ 금소법 제정 전 만들어진 「영업행위 윤리준칙<sup>1)</sup>」상 설명에 관한 사항 및 「비예금상품 모범규준<sup>2)</sup>」상 일반금융소비자에 대한 금융상품 설명서에 관한 사항은 금소법과 거의 동일하므로, 해당 사항은 금소법상 설명의무 준수로 같음

1) 6개 협회(은행연합회, 금융투자협회, 생명보험협회, 손해보험협회, 여신금융협회, 저축은행중앙회)가 소비자보호에 관한 사항을 자율규제로 마련('17)

2) 은행연합회가 원금미보장 금융상품 소비자보호 관련 자율규제로 마련('20)

② 판매업자가 금융소비자보호법령에 따라 일반금융소비자에게 설명해야 할 사항은 법령에서 정하는 사항으로 한정\*

\* 다만, 판매업자가 스스로 소비자보호를 위해 법령에서 정한 사항 외의 내용을 설명하는 행위까지 제한하지는 않음

○ 법령에서 정하지 않은 사항은 판매업자가 설명여부를 자율적으로 판단하여, 소비자의 정보 수용능력\*(capacity)을 고려할 필요

\* 판매업자가 설명의무 이행에 대한 책임 회피를 위해 소비자의 수용능력을 고려하지 않고 판매 시점에 과도한 정보를 전달하려는 행태 지양

- 판매업자는 설명서 및 설명 스크립트에 반영되는 내용에 대해 법적근거 등 반영사유를 내부적으로 기록·관리할 것

[ 법령상 설명사항이 아님에도 설명 스크립트에 포함된 사항 예시 ]

- 특정금전신탁 권유 시 2개 이상의 금융상품을 추천하는 내용
- 변액보험 권유 시 펀드 가입시점의 기준가격
- 보험료 대체납입제도 안내

※ 일부 스크립트에서 발췌한 예시로, 이 예시 외에도 법령에서 중요 설명사항으로 정하지 않은 사항은 설명서 및 설명 스크립트에서 제외 가능

③ 「약관규제법」상 설명의무\*는 금융소비자보호법과 별개로 적용

\* 제3조(약관의 작성 및 설명의무 등) ③ 사업자는 약관에 정하여져 있는 중요한 내용을 고객이 이해할 수 있도록 설명하여야 한다. 다만, 계약의 성질상 설명하는 것이 현저하게 곤란한 경우에는 그러하지 아니하다.

○ 금융소비자보호법상 중요 설명사항으로 열거되지 않더라도 약관상 중요한 내용\*은 소비자가 이해하기 쉽게 설명해야 함

\* 금소법상 설명의무 위반에 따른 제재대상은 아님

○ 분쟁조정 등 사후구제 과정에서 약관상 중요한 내용에 해당하는지 여부는 판례(예: 대법원 2016다276177)를 기준으로 개별 판단



### 참고 3

### 투자성 상품의 설명항목 통합 예시

#### 설명자료 요약

금융소비자보호법	자본시장법령상 고난도 상품 요약서 (펀드 제외)
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 유사한 금융상품과 구별되는 특징 (상품내용 및 투자위험 포함)</li> <li>■ 발생 가능한 불이익에 관한 사항               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 민원·분쟁 또는 상담요청이 빈번하여 소비자의 숙지가 필요한 사항</li> <li>- 위험등급의 의미 및 유의사항</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 손실이 발생할 수 있는 상황(최대 손실 포함) 및 그에 따른 손실추정액(객관적·합리적 근거 포함)</li> <li>■ 목표시장의 내용 및 설정근거</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 민원 또는 상담요청 연락처</li> </ul>	

#### 설명자료

#### [공모펀드]

금융소비자보호법	자본시장법상 간이투자설명서
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 기대수익(객관적·합리적 근거가 있는 경우에 한정)</li> <li>■ 손실이 발생할 수 있는 상황(최대 손실 포함) 및 그에 따른 손실추정액(객관적·합리적 근거 포함)</li> <li>■ 판매업자가 정한 위험등급(정해진 이유, 그 의미 및 유의사항)</li> <li>■ 민원처리 및 분쟁조정 절차</li> <li>■ 종료 요건(일정 요건이 충족되어 만기 전 계약이 종료될 수 있는 금융상품만 해당)</li> <li>■ 계약의 해지·해제(위법계약해지권 포함)</li> <li>■ 연계·제휴 서비스</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 자본시장법상 간이투자설명서 항목 (자본시장법 시행령 §134①)</li> </ul>

## [사모펀드]

금융소비자보호법	자본시장법상 핵심상품설명서
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 판매업자가 정한 위험등급(정해진 이유, 그 의미 및 유의사항)</li> <li>■ 예금자보호 여부</li> <li>■ 민원처리 및 분쟁조정 절차</li> <li>■ 종료 요건(일정 요건이 충족되어 만기 전 계약이 종료될 수 있는 금융상품만 해당)</li> <li>■ 계약의 해지·해제(위법계약해지권 포함)</li> <li>■ 연계·제휴 서비스</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 자본시장법상 핵심상품설명서 항목</li> </ul>

## [특정금전신탁]

금융소비자보호법	특정금전신탁 업무처리 모범규준 (금소법상 설명항목에 해당하는 사항)
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 투자성 상품의 내용</li> <li>■ 투자성 상품의 구조</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 운용자산의 종류 또는 종목명</li> <li>■ 운용방법 또는 운용제한에 관한 사항</li> <li>■ 운용방법 또는 특정종목에 관한 구조·성격</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 수수료</li> <li>■ 계약의 해지·해제(위법계약해지권 포함)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 신탁보수, 비용 및 수수료 등의 사항</li> <li>■ 조기·중도·만기상환 조건이 있는 경우 그에 관한 사항</li> <li>■ 신탁계약의 해지·해제에 관한 사항</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 투자위험 및 위험등급</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 운용방법 또는 특정종목에 대한 일반적·구체적 위험요인에 관한 사항</li> <li>■ 분산투자규정이 없을 수 있어 수익률의 변동성이 집합투자기구 등에 비해 더 커질 수 있다는 사실</li> <li>■ 성과보수로 인해 발생 가능한 잠재 위험</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 청약철회권</li> <li>■ 예금자보호 여부</li> <li>■ 민원처리 및 분쟁조정 절차</li> <li>■ 종료 요건(일정 요건이 충족되어 만기 전 계약이 종료될 수 있는 금융상품만 해당)</li> <li>■ 연계·제휴 서비스</li> </ul>	

설명의무의 대상이 되는 ‘중요한 내용’은 사회통념에 비추어 고객이 계약체결의 여부나 대가를 결정하는 데 직접적인 영향을 미칠 수 있는 사항을 말한다. 사업자에게 약관의 명시·설명의무를 요구하는 것은 어디까지나 고객이 알지 못하는 가운데 약관의 중요한 사항이 계약 내용으로 되어 고객이 예측하지 못한 불이익을 받게 되는 것을 피하고자 하는 데 근거가 있다. 따라서 약관에 정하여진 사항이라고 하더라도 거래상 일반적이고 공통된 것이어서 고객이 별도의 설명 없이도 충분히 예상할 수 있었던 사항이거나 이미 법령에 의하여 정하여진 것을 되풀이하거나 부연하는 정도에 불과한 사항이라면, 그러한 사항에 대하여서까지 사업자에게 설명의무가 있다고 할 수는 없다.

사업자의 설명의무를 면제하는 사유로서 ‘거래상 일반적이고 공통된 것’이라는 요건은 해당 약관 조항이 거래계에서 일반적으로 통용되고 있는지의 측면에서, ‘고객이 별도의 설명 없이도 충분히 예상할 수 있는 사항’ 인지는 소송당사자인 특정 고객에 따라 개별적으로 예측가능성이 있었는지의 측면에서 각 판단되어야 한다.

다음으로 약관에 정하여진 사항이 ‘이미 법령에 의하여 정하여진 것을 되풀이하거나 부연하는 정도에 불과한지’는 약관과 법령의 규정 내용, 법령의 형식 및 목적과 취지, 해당 약관이 고객에게 미치는 영향 등 여러 가지 사정을 종합적으로 고려하여 판단하여야 한다. 여기에서 말하는 ‘법령’은 일반적인 의미에서의 법령, 즉 법률과 그 밖의 법규명령으로서의 대통령령, 총리령, 부령 등을 의미하고, (중략) 대외적 구속력이 인정되지 않는 행정규칙으로서의 고시는 (중략) 사업자의 설명의무가 면제된다고 할 수 없다.

## 2. 설명의 효율성 제고 관련

### [ 기본 방향 ]

- 상품설명에 소요되는 시간이 다소 길더라도 충실하게 설명하고 제대로 이해하는 것이 판매업자와 소비자 모두에 도움이 됨
    - 판매자가 소비자에게 금융상품에 대한 “자기책임원칙” 을 요구하려면 정보를 성실·정확하게 제공해야 하며,
    - 소비자도 스스로의 권익증진을 위해 필요한 지식과 정보를 습득해야 할 의무(금소법 §8②)가 있음
  - 금소법상 설명의무는 금융상품을 권유하는 경우와 권유는 없지만 소비자가 설명을 요청하는 경우를 달리 적용
    - (권유 시) 법령상 열거된 중요사항을 모두 설명
    - (권유가 없는 경우) 소비자가 특정사항에 대한 설명만을 원하는 경우 해당 사항에 한정
  - 금융상품을 권유하는 경우 중요사항을 모두 설명하더라도 설명의무의 합리적 이행을 위해 설명의 정도(depth), 방식 등은 자체 기준을 마련하여 조정 가능
    - 자체 기준은 설명의무의 취지\*에 부합하도록 마련해야 하며, 직접판매업자의 내부통제기준에 반영할 필요
- \* 금융상품 판매업자로 하여금 정보열위에 있는 소비자가 거래결과에 스스로 책임질 수 있도록 필요한 정보를 제공하는데 취지가 있음
- 직원 및 대리·중개업자는 직접판매업자의 내부통제기준을 준수

① (설명의 정도) 설명사항의 중요도, 난이도 및 소비자 상황 등을 고려,  
“소비자가 상세설명 여부를 선택할 수 있는 범위”를 조정 가능

① 설명서의 요약자료인 “핵심설명서\*”는 반드시 설명

\* 소비자의 계약 체결여부에 대한 판단이나 권익보호에 중요한 영향을 줄 수 있는 사항을 요약하여 설명서 맨 앞에 배치한 자료(금융소비자보호 감독규정 §13①5호)

② 핵심설명서 외의 사항 중 일부는 자체 기준에 따라 “소비자가 설명 간소화를 선택할 수 있는 사항”으로 분류 가능

→ “소비자가 설명 간소화를 선택할 수 있는 사항”의 경우 판매업자는 해당 정보의 목록 및 설명서상의 위치를 알리고, 소비자가 각각의 내용을 확인한 후에 이해했는지 확인받을 것\*

\* 금융소비자보호법 제19조 제2항 본문에 따른 확인 절차

< “소비자가 설명 간소화를 선택할 수 있는 사항” 분류 원칙 >

i) 정보의 객관적인 난이도가 낮아 소비자가 설명서에서 해당 내용을 확인하면 스스로 이해가 가능한 사항

\* (예) 예금자보호, 청약철회권 등 소비자권리, 연계·제휴서비스, 분쟁조정·민원 절차 등

ii) 그 밖의 사항은 권유하고자 하는 금융상품 및 해당 소비자의 거래 경험·시기, 지식수준 등을 종합 고려하여 기준 마련

- 예컨대 최근 거래했던 금융상품과 유사한 상품을 권유하는 경우에 그 상품과 공통된 사항\*은 설명 간소화 가능

\* 유사한 예로 단일 거래에서 다수의 금융상품을 권유하는 경우에 해당 상품들 간 공통된 사항은 소비자가 설명여부 선택 가능

- 판매업자는 소비자가 설명 간소화를 선택할 수 있다고 판단한 근거로서 객관적 증빙자료를 기록·보관할 필요

## [ 유의사항 ]

- 일부 금융회사에서 판매직원들이 사용하는 구두설명 스크립트를 분석해 본 결과, 금융상품에 대한 이해와 관련없는 사항에 대한 설명으로 인해 설명시간이 과도하게 길어지는 사례가 있음
    - 예컨대 금융상품의 적합성 평가 단계에서 소비자에 “소비자 정보 확인서” 및 “적합성 평가 결과”를 제공하면서 그 내용을 일일이 읽고 있는 사례
  - 자본시장법상의 녹취의무는 판매 시 제공되는 서류상의 내용을 모두 읽으라는 취지가 아님
- 앞으로 “소비자 정보 확인서”, “적합성 평가 결과” 등을 스크립트에 포함시켜 읽는 행위는 지양할 필요\*
- \* 다만, 소비자가 자신의 적합성 평가결과에 대한 설명을 요청하는 경우에 해당 설명까지 제한하는 취지는 아님

## ② (설명방식) 소비자의 이해를 돕는데 있어 구두설명보다 동영상, AI\* 등의 활용이 효과적인 경우에는 이를 적극 활용

- \* 법령에서 전화모집 절차를 규율하고 있는 보험의 경우, 전화모집시 AI 활용을 허용하기 위해 보험업감독규정 개정 추진중(「비대면·디지털 모집규제 개선방안(5.17일)」)
- 금융상품에 공통 적용되는 소비자보호 제도 일반\* 및 표준화하여 제시 가능한 범용성이 있는 정보는 가급적 동영상 활용
  - \* 청약철회권·위법계약해지권 행사에 관한 사항, 분쟁조정 절차 등
  - 고난도 금융상품과 같이 녹취의무가 있는 경우에도 소비자가 동영상을 정상적으로 제공받았다는 사실만 입증가능 하다면 해당 내용을 일일이 녹취할 필요가 없음
- 전화권유 판매 시 모집인의 고지사항\*은 구두전달보다 문자 메시지 등을 통해 소비자가 확인하도록 할 필요
  - \* 소속 법인 명칭, 자신이 계약체결 권한이 없다는 사실, 손해배상책임에 관한 사항 등
  - 또한 설명내용 중 보험료 세부내역 등 시각적으로 전달하는 게 효과적인 사항은 모바일 등을 통해 실시간으로 전달하고 이해여부를 확인(소비자 질의에도 대응)하는 방식도 가능

### 3. 설명서 이해도 제고 관련

- ① 금융소비자보호 감독규정상 설명서 작성 시 준수사항(§ 13①)은 설명서의 취지를 벗어나지 않는 범위 내에서 자율적으로 이행

#### < 설명서 작성 관련 유의사항 >

- ① 거래 시 소비자의 행태에 대한 실증자료 및 민원·분쟁 분석 자료 등을 토대로 자체적인 설명서 작성기준을 마련할 것

- ② 핵심설명서는 일반적으로 발생하는 민원·분쟁을 방지하는데 초점을 두고 다음의 사항을 유의하여 마련

i) 주의 환기를 위해 “설명을 제대로 이해하지 못한 상태에서 설명을 이해했다는 서명을 하거나 녹취기록을 남길 경우 추후 권리구제가 어려울 수 있다” 는 경고문구를 상단에 제시

ii) 법령상 중요 설명사항 중 민원·분쟁 또는 상담요청이 빈번\*한 사항은 사례제시, FAQ 형식 등을 활용

\* 일부 예외적 사례를 열거하지 말고, 적시성·중요성이 높은 사례만 포함시킬 것

- 판매업자 내부 소비자보호 총괄기관은 관련 내용의 업데이트 필요여부를 주기적으로 검토할 것

iii) 금융상품 위험등급, 대출 연체 등 재산상 손실이 발생할 수 있는 사항에 관한 설명 시 단순히 유의문구만 기술하기보다 체감도를 높일 수 있도록 구체적인 손실금액을 예시로 제시

\* [참고4] 소비자의 재산상 손실 관련 사항 작성 예시

iv) 소비자 이해를 돕기 위해 금융상품의 주요 특징을 소비자가 일반적으로 아는 다른 금융상품과 비교하는 방식으로 설명\*

\* 금융소비자 보호 감독규정 제13조제5항가목(“유사한 금융상품과 구별되는 특징”)

- 수익률 등 계약을 유도하기 위한 정보가 아니라 투자 위험, 수수료, 해지 시 불이익 등 유의해야할 정보 위주로 제시

- ② 설명내용에 대한 소비자의 이해여부 확인\*의 실효성 확보를 위해  
 설명내용에 대한 이해여부 확인과 관련한 질의사항을 소비자에게  
 중요내용을 환기시킬 수 있는 방향으로 제시

\* 금융소비자보호법 제19조 제2항 본문에 따른 절차

[ 소비자 이해여부 확인 질의 예시(투자성 상품) ]

※ 참고예시이며, 금융상품, 판매여건 등에 따라 다양하게 실시할 수 있음

① 본 상품은 예·적금과는 다른 상품이며, 은행이 판매하는 상품이지만  
 예금자 보호를 받지 못해 원금 손실 위험이 있습니다. 확인하셨습니까?

⇒ ① 예 / ② 아니오

② 본 상품의 원금손실 위험이 발생할 가능성에 대해 어떻게 생각하시나요?

⇒ ① 원금손실위험이 거의 없다.  
 ② 원금손실위험이 있지만 경미한 수준이다.  
 ③ 원금손실위험이 있지만 높은 수익률을 위해 감수해야 한다.

③ 본 상품의 최대 원금손실 규모에 대해 판매직원으로부터 어떻게  
 설명을 들으셨습니까? (설명서에서 해당 페이지는 p.00입니다. 필요  
 하시면 다시 확인해보시기 바랍니다.)

⇒ ① 경미한 수준일 것이다.  
 ② 원금의 0%~20%의 손실이 발생할 수 있다.  
 ③ 원금의 20%~100%(원금 전액손실)의 손실이 발생할 수 있다.  
 ④ 시장 상황에 따라 손실이 무한하게 커질 수 있다.

④ 원금손실 가능성과 최대 손실가능금액을 정확하게 이해하셨습니까?  
 (이해한 경우) 이러한 위험에도 불구하고 본 상품에 가입하시겠습니까?

⇒ ① 예 / ② 아니오



## [대출 예시]

1개월 이상 원리금 연체시 **대출 원금에 연체이자**가 적용됩니다.

원금 1.2억원에 1개월 이상 연체시 연체이자율(예 : 8%) 적용 시 월 연체이자 80만원 (1.2억원 $\times$ 8% $\times$ 1/12)을 납부하셔야 합니다.

## [보험 예시]

중도해지 시 지급되는 **해지환급금**은 납입 보험료보다 **적거나 없을** 수 있습니다.

5년간 납입한 보험계약 중도해지시 **총 납입보험료 1,536만원** 중 사업비 등을 제외한 금액에 공시이율(예 : 2.25%)을 적용한 **698만원을 해지환급금**으로 받게 됩니다. (기준 : 40세 남자, 종신, 20년납, 월납, 가입금액 1억원)

(☞ 자세한 사항은 설명서 7. 해지환급금 예시표를 확인하세요.)

※ 상기 예시의 금액은 특정 조건하에서 산출된 금액으로 향후 금리변동 등 여건변화에 따라 달라질 수 있습니다.

## [파생결합증권 예시]

만기상환 시 ○○주식의 **최종기준가격이 최초 기준가격** 보다 하락한 경우 **원금 손실(최대 15%)**이 발생할 수 있습니다.

[만기상환금액=원금 $\times$ (최종기준가격/최초기준가격)\* \* 85% 미만인 경우 85% 적용]

자동조기상환 조건을 충족하지 않은 상황에서 만기에 ○○주식의 최종 기준가격이 최초 기준가격의 92%인 경우 원금의 8%의 손실(예 : 원금 1억시 8백만원)이 발생합니다. (다만, 최대손실율은 15%(원금 1억 가정시 15백만원 손실)로 제한됩니다.)

(☞ 자세한 사항은 설명서 Ⅱ. 1. (3) 손실구조 설명 예시를 확인하세요.)

## [신용카드 예시]

리볼빙 서비스는 실질적인 대출상품으로 상대적으로 **높은 수수료(최고 00%)**가 부과되며, **이용 시 신용도에 영향**을 줄 수 있습니다.

지난 달 이월금액 50만원, 이번달 30만원(일시불) 이용시 약정결제비율(50%), 수수료율(연 17%)로 가정했을 때 청구되는 금액은 총 406,989억원(①+②)이며, 다음달로 이월되는 잔액은 40만원(③)입니다.

① 리볼빙 수수료 : 6,986원(전월 잔액(50만원) $\times$ 수수료율(17%) $\times$ 30일/365일)

② 청구되는 원금 : 40만원([50만원(이월금액) + 30만원(당월 이용액)] $\times$ 50%)

③ 이월잔액 : 40만원(80만원(이월금액+당월 이용액)-40만원(청구원금))

## IV. 주요 질의·답변

### 1. 설명의무 이행범위 관련

#### 1. 금융상품 계약과 관련하여 모집인이 법령상 설명해야할 사항 중 일부만 설명해도 되는지?

- ☐ 설명의무 이행여부는 계약의 전 과정을 토대로 판단하기 때문에 중개 단계에서 반드시 모든 설명이 이루어져야 하는 것은 아님
- 중개업자가 해당 금융상품에 대해 법령에 따라 설명해야할 사항 중 일부만 설명했지만, 직접판매업자가 나머지를 설명했다면 설명의무를 이행했다고 볼 수 있음
- ☐ 다만, 직접판매업자와 모집인 간 설명의무 이행범위에 대한 기준을 내부통제기준에 반영해야 함

#### 2. 자본시장법상 증권신고서 작성의무가 면제되는 금융상품의 경우 설명서 제공의무의 예외에 해당하는지?

- ☐ 금소법 제19조제2항 단서에 따라 하위규정에 열거된 경우를 제외하고는 설명서 제공의무의 예외가 인정되지 않음
- 자본시장법상 증권신고서 작성의무가 면제되는 금융상품이라도 설명서 제공의무의 예외에 해당하지 않음

## 2. 설명서 제공 관련

### 1. 설명의무 이행 시 설명서를 전자문서로만 제공해도 되는지?

- ☐ 판매업자는 금소법 시행령 제14조 제3항 각 호의 방법\* 중 하나의 방법을 선택하여 설명서 제공이 가능함

\* 서면(전자문서법상 '서면'으로 볼 수 있는 경우 포함), 우편 또는 전자우편, 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시

### 2. 모바일 앱, 태블릿 등 전자기기를 통해 설명서를 화면에 표시하는 행위도 설명서 제공으로 볼 수 있는지?

- ☐ 계약체결 당시 제공된 설명서와 동일한 내용(위·변조가 없을 것)의 설명서에 한해 소비자가 해당 전자문서\*를 전자기기를 통해 상시조회할 수 있는 경우에는 설명서 제공으로 볼 수 있음

\* 1) 전자문서의 내용을 열람할 수 있고, 2) 전자문서가 작성·변환되거나 송신·수신 또는 저장된 때의 형태 또는 그와 같이 재현될 수 있는 형태로 보존될 것

### 3. 설명의무 이행없이 계약서류로서 설명서를 제공하는 경우에도 판매직원의 서명이 필요한지?

- ☐ 설명의무 이행 대상이 아니라 계약서류로서 설명서를 제공하는 경우에는 금소법 시행령 제14조 제2항에 따른 판매직원의 서명 의무가 적용되지 않습니다.

#### **4. 판매직원이 설명서에 “설명내용과 설명서가 동일하다는 사실”에 대한 서명을 해야 하는 의무 관련**

**가. 설명서를 전자문서로 제공하는 경우에도 해야 하는지?**

**나. 반드시 설명이 종료된 후에 해야 하는지?**

#### **가. 설명서를 전자문서로 제공하는 경우에도 해야 하는지?**

☐ 금소법 시행령 제14조 제2항 각 호\*의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 예외가 없음

\* ① 예금성 상품 또는 대출성 상품에 관한 계약

② 「전자금융거래법」에 따른 전자적 장치를 이용한 자동화 방식을 통해서만 서비스가 제공되는 계약

※ 금소법에서는 「전자서명법」 제2조 제2호에 따른 전자서명\*도 서명으로 인정

\* 2. “전자서명”이란 다음 각 목의 사항을 나타내는 데 이용하기 위하여 전자 문서에 첨부되거나 논리적으로 결합된 전자적 형태의 정보를 말한다.

가. 서명자의 신원

나. 서명자가 해당 전자문서에 서명하였다는 사실

#### **나. 반드시 설명이 종료된 후에 해야 하는지?**

☐ 판매직원이 설명서에 서명하도록 요구하는 이유는 설명내용에 대한 판매직원의 책임 확보를 위함임

→ 제도의 취지를 벗어나지 않는 범위 내에서 설명 전 제공 가능