

별 첨

금융소비자보호법 적용대상 여부 판단 관련 온라인 금융플랫폼 서비스 사례 검토결과

2021. 9. 7.

금융위원회·금융감독원

목 차

I. 배 경	1
II. 기본방향	3
III. 주요사례 검토결과	
1. 금융상품 정보제공	4
2. 금융상품 비교·추천	6
3. 맞춤형 금융정보 제공	8
IV. 그 밖에 현장에서 참고해야할 사항	10

I. 배 경

- '21.3.25일 시행된 금소법에서는 다양한 영업양태에 탄력적으로 대응하기 위해 법 적용대상을 3가지 영업유형으로 포괄 규정

< 금소법 적용대상 영업유형 >

- 금융상품직접판매업: 사업자가 직접 계약 상대방으로서 금융상품 계약체결
- 금융상품판매대리·중개업: 금융상품 계약체결을 대리·중개
- 금융상품자문업: 금융상품의 가치·취득·처분결정에 관한 자문에 응하는 것

- 영업행위가 금소법 적용대상에 해당하는 경우 금소법 등 금융법령에 따라 금융위에 등록하거나 인·허가를 받아야 함*

* 금융법령에서 등록 또는 인·허가의 예외로 규정한 경우는 제외

- ※ 기존에 규제받지 않았던 영역*에서는 해당 영업행위가 금소법상 “중개”에 해당하는지와 관련된 이슈 다수 발생

* 자동차 딜러의 차량가격 견적서 제공, 부동산 중개업자의 은행 알선 등

- 제도의 안착을 위해 법 시행 후 6개월을 계도기간으로 정하고, “중개” 해당여부 판단기준을 현장에 전달('21.2.18)

* 현재 금소법 등 금융법령에서는 “중개”에 대한 정의규정이 없는 상태

< “중개” 해당여부 판단기준('21.2.18, 금융위 보도자료) >

- 금융소비자의 권익보호를 우선적으로 고려하여 판단
- 설명의 정도, 계약체결에 미치는 영향, 실무처리 관여도, 이익발생 여부 등과 같은 계약체결에 관한 제반사정을 종합하여 판단

- 그러나 일부 온라인 금융플랫폼의 금융상품 관련 서비스에 대해 현장에서는 금소법상 “중개”인지에 대한 논란이 계속되는 상황

- 관련하여 금융위·금감원은 최근 일부 온라인 금융플랫폼의 서비스를 미등록 중개행위로 판단하고 시정을 요구*(☞참고)

* 금소법 시행 후 6개월('21.3.25.~9.24.)은 계도기간이라 제재하지 않음

- ➡ 현장에서의 영업행위가 금소법 적용대상인지 여부에 대한 판단을 돕기 위해 주요 온라인 금융플랫폼 서비스 사례 검토결과를 제공

참고

A플랫폼 서비스 중개행위 해당여부 검토결과 주요내용

※ A플랫폼의 '서비스, 판매업자와의 계약내용 등' 개별적 사실관계를 토대로 중개행위 해당여부를 판단했으므로 아래 검토결과는 예시로서 참고할 필요

< A 플랫폼의 서비스 개요 >

- ▶ 플랫폼 첫 화면에서 '투자'를 플랫폼 제공서비스 중 하나로 표시
- ▶ '투자' 아이콘 클릭 시 온라인연계투자상품 목록을 소비자에 제공
- ▶ 상품목록에서 특정 상품 선택 시, 플랫폼 내에서 계약체결·관리(상세정보 제공 → 계약체결 → 투자금 송금 → 투자내역관리)가 가능

① A 플랫폼의 시장공간(market place)은 “허락된” 업체에만 제공됨

- 판매업체의 입점·영업 과정에서 A 플랫폼이 판매 관련 거래 조건, 판매방식 등에 영향을 미치지 않을 것이라 보기 어려움

② A 플랫폼의 온라인투자연계상품 관련 서비스 제공이 단순히 광고 만을 목적으로 한다고 보기 어려움(관련 판례: 2013두11086)

- A 플랫폼은 자사 앱을 거쳐 체결된 계약에 대해 판매업자로부터 계약전수 또는 계약금액의 일정 비율을 수수료로 취득
- 소비자 식별정보* 제공, 투자금 송금 및 투자내역 정보열람 서비스 등 A 플랫폼에서 제공되는 편의는 ‘자사 앱을 통해’ 계약을 체결하는 고객을 늘리기 위한 목적으로 이해 가능

* 해당 연계서비스 사업자에게 A 플랫폼 회원임을 확인시키려는 목적의 정보

③ 판매과정이 플랫폼 내에서 이루어지므로 소비자는 해당 계약을 일반적으로 플랫폼과의 거래로 오인하기 쉬움

- 해당 플랫폼은 금융앱이라는 특성상 TV, 신문, 검색포털 등 일반적인 광고매체와 달라서 소비자가 앱에서 제공하는 금융 상품 정보를 플랫폼과 분리하여 인식하기는 쉽지 않다고 보임
- 플랫폼 첫 화면에 제공서비스로 ‘송금, 대출, 보험’과 함께 ‘투자’를 표시하고 있어, ‘투자’ 아이콘 클릭 후 앱 내에서 상품 정보가 제공되면 플랫폼 상품으로 인식할 가능성이 높음

Ⅱ. 기본방향

① 금융소비자 권익보호 및 건전한 시장질서 유지를 목적으로 하는 금소법 취지를 우선하여 판단

- 금융상품 판매에 관한 자격·책임 없는 자로 인한 불완전판매와
중개수수료 상승에 따른 소비자 피해 등*을 방지할 필요

* 온라인의 경우 허위정보 제공, 알고리즘의 편향성 또는 오작동 등에 따른 피해 우려

② 온라인 금융플랫폼 서비스의 목적이 정보제공 자체가 아니라 판매를 목적으로 하는 경우 일반적으로 중개에 해당 가능

- 판단대상을 특정 영업행위에 한정하지 않고 판매과정 전반 및
판매업자와의 계약내용* 등 제반사항을 객관적으로 판단

* 판매실적에 따른 수수료 지급여부, 상품 공급규모 결정권한 등

< 참고판례(대법원 2013두11086) >

사업자가 컴퓨터에 의하여 ~ 온라인 통신 또는 검색망 서비스를 제공했다 하더라도, 그 목적이 데이터베이스나 기타 정보제공 그 자체에 있는 것이 아니라, **상품의 판매 활동을 중개 또는 알선하기 위한 목적에서** 상품의 판매 또는 구매에 필요한 범위 내의 데이터베이스나 정보를 제공했다면 **상품중개업이나 전자상거래업을 영위한 것으로 볼 수 있을지언정** 부가통신업을 영위한 것으로 볼 수는 없다.

③ 온라인 금융플랫폼이 금융상품 판매업자가 아님에도 소비자가 플랫폼과의 계약으로 오인할 가능성이 있는지를 감안

- 소비자의 플랫폼에 대한 신뢰가 계약 의사결정의 중요요소 中
하나임에도 플랫폼이 법적책임을 지지 않는 상황 방지 필요

④ 자동차보험 등 의무보험, 신용대출 등과 같이 구조가 단순한 금융상품일수록 중개로 인정될 여지가 많은 측면

- 금융상품 간 차별화 정도가 낮아 판매망 의존도가 높아질수록
많은 가입자를 보유한 플랫폼의 역할이 커지기 때문

Ⅲ. 주요사례 검토결과

1

정보제공

가. 서비스 사례

- ☐ 플랫폼 첫 화면에서 '투자'를 해당 앱에서 제공하는 서비스로 표시
- ☐ '투자' 서비스에서 '펀드, 연금보험, 저축보험' 각각의 상품정보 확인 및 '청약 → 송금 → 계약내역 관리'가 가능
- 소비자 시각에서 모든 계약절차가 플랫폼 내에서 이루어지며, 판매업자에 관한 정보는 화면 최하단에 가장 작게 표기

< 서비스 제공형태 (①→②→③) >

제공자	플랫폼	판매업자
펀드	① 상품목록 제공(상품명을 직접 표시하지 않고 상품특성을 표시) - 화면 - [펀드] 유망산업에 투자하는 펀드 착한기업에 투자하는 펀드	② 펀드의 구체적 정보 제공 ※ 상품명(예: A증권 OO펀드)은 화면 구석이나 중간에 작은 글씨로 표기 ③ 청약 등 계약절차 진행(거래계좌가 없는 경우 계좌 신설)
연금 보험 등	① 상품목록 제공(상품명없이 '연금보험'으로만 표시) - 화면 - [연금보험]	② 여러 상품명을 나열하지 않고 특정 1개 상품의 구체적 정보를 표시 ※ 상품명(예: A보험사 OO보험)은 화면 구석이나 중간에 작은 글씨로 표기 ③ 청약 등 계약절차 진행

- 해당 플랫폼에 충전한 금액에서 결제 후 남은 금액을 특정 판매업자 취급 펀드에 자동 투자되도록 하는 서비스도 제공
- ☐ 플랫폼은 판매업자로부터 판매실적에 따라 수수료를 수령

나. 검토결과: 중개에 해당

- ① 플랫폼이 전반적으로 판매에 적극적으로 관여한다고 볼 수 있음
 - 플랫폼을 거쳐 체결된 계약이 늘어날수록 플랫폼이 판매업자로 부터 받는 수수료 수입이 증대
 - 정보제공 뿐만 아니라, 판매에 필요한 전자인증, 계약체결을 위한 송금 및 계약내역 정보열람 서비스 등도 제공
 - 플랫폼이 판매이익을 목적으로 상품정보 제공 등 판매과정에서 소비자 판단에 영향을 미칠 수 있는 만큼 법적책임 확보 필요
- ② 소비자는 계약주체를 플랫폼으로 인지할 가능성이 높음
 - 소비자가 플랫폼에서 '투자' 서비스를 제공한다고 인지한 상태에서 모든 계약절차가 플랫폼 내에서 이루어지기 때문
 - 판매업자 표시가 있지만, 사회통념상 보통의 주의력을 가진 일반인이 명확히 인지할 수 있을 것이라 예상하기는 어려움
 - 특히, 상품목록에서 상품명이 아닌 상품의 특성을 표시하고 해당 상품의 정보제공 화면에서도 상품명을 눈에 띄지 않게 표시하고 있어 소비자는 플랫폼을 판매업자로 인지 가능

그 밖의 금융법령 관련 이슈

- ① (펀드) 플랫폼이 중개행위*를 하려면 자본시장법상 투자권유대행인 등록이 필요하지만, 자본시장법에서는 개인만 등록을 허용
 - * 플랫폼이 자산운용사와 판매계약을 체결하여 자본시장법상 투자중개업자로서 중개하는 경우는 금소법상 금융상품직접판매업에 해당
- ② (보험) 보험대리점 등록이 필요하지만, 보험업법 시행령에서는 전자금융업자를 포함한 금융위 검사대상 기관의 등록을 불허
- ③ (공통) 소비자가 계약체결 당사자를 판매업자가 아닌 플랫폼으로 오인할 우려가 있는 광고는 금소법상 금지행위에 해당할 소지

가. 서비스 사례

[보험상품 추천]

- ☐ 플랫폼 첫 화면에서 '보험'을 해당 앱의 제공서비스 중 하나로 표시
- ☐ '보험' 서비스에서 해당 플랫폼이 추천하는 인기보험을 유형에 따라 분류하여 표시하고, 특정 상품 선택 시 상품정보 제공

< 서비스 제공형태 (①→②→③) >

제공자	플랫폼	보험대리점
자동차	① 추천 상품목록 제공(상품명 없이 '자동차 보험'으로만 표시) <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> - 화면 - [자동차 보험] </div>	② 보험 관련 자신의 정보(예: 소유 자동차 등) 입력 ③ 보험상품 목록 및 보험료 조회 서비스 제공
실손 보험	① 추천 상품목록 제공(상품명 없이 '실손 보험'으로만 표시) <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> - 화면 - [실손보험] </div>	② 여러 상품명을 나열하지 않고 특정 1개 상품의 구체적 정보를 표시 ※ 상품명(예: A보험사 OO보험)은 화면 구석이나 중간에 작은 글씨로 표기 ③ "보험료 조회" 클릭 시 해당 보험 회사 모바일 화면으로 이동

[신용카드 추천]

- ☐ 플랫폼 가입자의 정보를 토대로 적합한 신용카드를 추천*

* 예: ○○○을 위한 신용카드 Top 10

- 가입자의 플랫폼 이용내역(결제내역 등)이나 가입자가 신용카드 가입을 위해 입력한 개인정보(사용중인 카드 등) 등을 활용
- ☐ 플랫폼 내에서 카드에 관한 구체적 정보를 제공한 후, 카드 신청 시 해당 카드사 모바일 화면으로 연결
- 다만, 해당 플랫폼과 제휴한 신용카드 등 일부는 플랫폼 내에서 신청절차도 모두 진행

나. 검토결과: 중개에 해당

① 금융상품 추천은 판매과정의 하나로 볼 수 있음

- 금융상품 계약은 통상 “잠재고객 발굴 및 가입유도 → 상품설계 → 소비자의 청약서 작성 → 금융회사의 심사·승낙”으로 진행

⇒ 사례의 상품추천 행위는 “잠재고객 발굴 및 가입유도”에 해당

- 해당 플랫폼을 통해 가입할 경우 그에 따른 혜택(예: 현금 지급)을 제공한다는 점도 감안

② 특히, 의무보험이나 신용카드는 그 구조가 단순한 만큼 플랫폼이 판매에 미치는 영향이 상대적으로 큰 측면

- 타 상품과 차별화되는 특성이 크지 않다면 잠재고객 발굴에 유리한 플랫폼 확보가 관건
- 판매업자의 플랫폼에 대한 의존도가 클수록 플랫폼의 우월적 지위에 따른 부작용은 더 크게 부각 가능
 - 예컨대, 상품추천 알고리즘의 편향성으로 인한 소비자 피해, 플랫폼 판매수수료 인상에 따른 소비자 부담 증대 등

그 밖의 금융법령 관련 이슈

- ① (보험) 금소법에서는 중개업자의 재위탁을 원칙적으로 금지 → 플랫폼이 보험대리점으로부터 위탁받는 형태의 영업은 원칙상 불가
- ② (카드) 여신금융법에서는 카드모집인이 1개의 카드사만 중개업무 위탁계약을 맺도록 규정(소위 일사전속, 다만, 제휴모집인*은 예외)
 - * 카드사와 모집제휴 계약을 체결한 자(카드모집을 주된 업으로 하는 자 제외)
- ③ (공통) 추천 금융상품이 소비자에 유리한 객관적 근거가 제시되어 있다고 보기 어려운 경우, 금소법상 광고규제 위반 소지

가. 서비스 사례

- ☐ 플랫폼 첫 화면에서 '보험'을 해당 앱의 제공서비스 중 하나로 표시
- ☐ '보험' 서비스 중 하나로 '보험상담, 가입 보험상품 분석서비스' 제공
(모든 서비스는 플랫폼 내에서 제공)

[보험상담]

- 판매목적이 없음을 강조하며 가입자가 보험상담을 의뢰할 경우 보험대리점 소속 설계사를 연결

< 서비스 제공형태 (①→②→③) >

제공자	플랫폼	보험대리점
서비스 내용	① 보험대리점 소속 설계사와의 상담 의뢰(개인정보제공 동의)	② 의뢰에 따라 상담 제공(전화 또는 채팅)
	③ 상담내역 관리서비스 제공	

[가입 보험상품 분석서비스]

- 가입자가 보험상품 정보를 제공하면, 플랫폼과 제휴하는 1개 보험회사에서 그 정보에 대한 분석결과를 제공
- 분석결과에서는 가입자가 보완해야할 보장사항과 관련 보험 상품(분석서비스 제공 보험회사의 상품)을 추천

< 서비스 제공형태 (①→②→③) >

제공자	플랫폼	특정 1개 보험회사
서비스 내용	① 가입 보험상품 현황 조회에 대한 개인정보제공 동의	② 가입 보험상품 현황정보 제공 후 보완 필요사항을 제시(예: 암보장 부족)
		③ ②에서 제공한 정보에 따라 자사의 보험상품 가입 지원 (예: 암보장 상품정보 제공 및 청약 등 가입 지원)

나. 검토결과

[보험상담]

가. 플랫폼이 판매업자가 아닌 경우 : 자문서비스에 해당

☐ 플랫폼에서 '보험상담'을 플랫폼의 서비스로 표시하며, 상담의뢰 후 절차 및 사후관리가 모두 플랫폼 내에서 관리되는 점을 감안

- 실제 상담제공자가 플랫폼이 아닌 보험대리점 소속 설계사이나, 그 사실을 이유로 플랫폼의 서비스가 아니라고 보기는 어려움*

* 서비스를 다른 법인에 아웃소싱하거나 파견직원으로 운영하는 형태로 이해 가능

☐ 사례는 소비자로부터 대가를 받지 않지만, 서비스에 영리목적*이 없다는 특별한 사정이 없는 한 자문업에 해당

* 금전적 이익은 없더라도 상담정보 축적 등 비금전적 이익 추구 가능

< 금소법상 "자문업"의 정의 >

- ▶ 이익을 얻을 목적으로 계속적 또는 반복적인 방법으로 금융상품의 가치 또는 취득과 처분결정에 관한 자문에 응하는 것

나. 플랫폼이 판매업자인 경우 : 중개에 해당

☐ 금소법상 판매업자가 소비자로부터 대가를 받지 않고 상담을 제공하는 경우는 자문업의 예외에 해당

※ 만약, 플랫폼에서 '보험상담'을 'A 보험대리점의 보험상담'으로 표시하는 등 플랫폼 제공서비스가 아님을 소비자에 명확히 인지시킬 경우에는 중개가 아닌 판매업자 알선으로 볼 수 있음

금소법 관련 이슈

- ▶ 플랫폼이 판매업자임에도 '보험상담'에 판매목적이 없음을 강조하는 행위는 금소법상 허위광고에 해당할 소지

[가입 보험상품 분석서비스] : 중개에 해당

□ 플랫폼 내에서 분석, 분석결과 제공 뿐만 아니라 분석결과 관련 상품추천 및 가입지원(보험설계 등)이 이루어지는 점을 감안

○ 상품추천 시 분석서비스를 제공한 보험회사의 상품으로 한정

□ 플랫폼으로부터 분석서비스 제공을 허락받은 업체에 단독으로 판매기회가 부여되므로 플랫폼의 우월적 지위로 인한 부작용* 우려

* 예: 가입 보험상품 분석결과의 조작, 높은 중개수수료 요구에 따른 보험료 인상

IV. 그 밖에 현장에서 참고해야할 사항

① 금소법 계도기간이 금년 9.24일에 종료되는 만큼 법 위반 소지를 조속한 시일 내 해소 필요

② 소비자가 금융거래 상대방을 판매업자가 아닌 플랫폼으로 오인하지 않도록 하기 위한 조치와 관련해서는,

○ 보통의 주의력을 가진 일반적인 소비자가 플랫폼이 아닌 판매업자를 계약상대방으로 인식할 수 있도록 해야 함

* 예컨대, 현 인터페이스를 유지하면서 판매업자를 나타내는 글자크기 확대나 화면색깔 변경에 그칠 경우 일반적으로 위법상황 해소로 인정되기 어려울 것임

③ 현행 법령상 진입규제로 인해 중개업 등록이 어려운 경우와 관련해서는 추가 검토를 거쳐 정책방향이나 조치계획을 알릴 계획

< 금융법령상 금융상품판매대리·중개업자 법인 진입규제 현황 >

	진입규제 현황	비 고
투자성 상품	▸ 자본시장법상 투자권유대행인 등록은 개인만 허용	-
보장성 상품	▸ 보험업법 시행령상 금감원 검사대상기관 (전자금융업자 포함)은 보험대리점 등록 제한	온라인 플랫폼의 보험대리점 등록 허용 계획(기발표)
대출성 상품	▸ (대출) 금소법 등록 시 영업 가능	-
	▸ (카드) 여신금융법 등록 시 영업 가능	-
예금성 상품	▸ 현행 금융법령상 등록 불가	-