



금융위원회

## 보 도 자 료

다시 도약하는 대한민국  
함께 잘사는 국민의 나라

보도 일시	2022. 8. 12.(금) 조간	배포 일시	2022. 8. 11.(목) 10:00
담당 부서 <총괄>	금융위원회 금융소비자정책과	책임자	과 장 권유이 (02-2100-2630)
		담당자	사무관 김민수 (02-2100-2631)

## 온라인 판매에 효과적인 금융상품 설명방안 마련

- 설명의무 가이드라인 상시개선 협의체는  
금융위 음부즈만 검토(8.10)를 거쳐 온라인 설명의무 가이드라인 마련 -

## 주요 내용

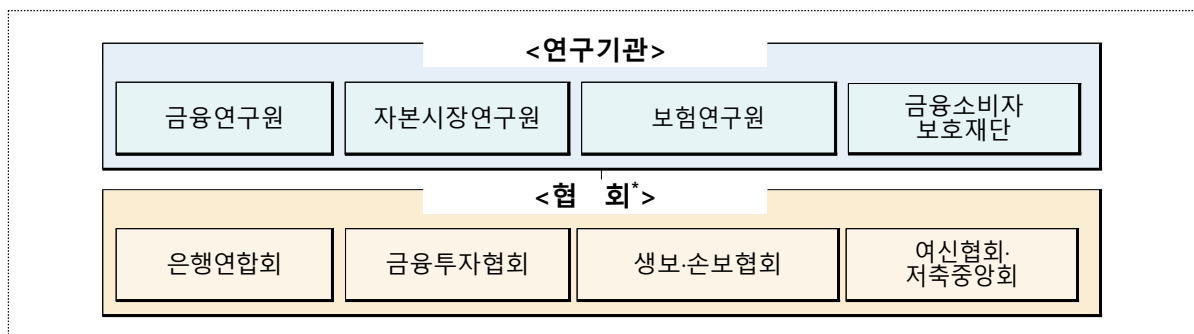
- 설명의무 가이드라인 상시개선 협의체는 온라인 판매현장에서 금융상품 설명이 합리적으로 이루어질 수 있도록 3개 분야, 7개 원칙으로 구성된 「온라인 설명의무 가이드라인」을 마련했습니다.

3개 분야	7개 원칙 내용
금융상품 설명화면 구성	<b>① 금융상품 중요사항을 명확하게 제시</b> <b>② 불이익사항 및 권리사항을 강조하여 표시</b> <b>③ 설명서 단순게시 지양 및 이해하기 쉽게 화면구성</b>
금융소비자 이해 지원	<b>④ 맞춤상담이 가능토록 상담채널의 접근성·편의성 제고</b> <b>⑤ 금융계산기, 용어사전 등 정보탐색 도구를 제공</b>
금융소비자 이해여부 확인	<b>⑥ 설명화면을 충분히 읽을 수 있도록 화면구성</b> <b>⑦ 설명 이해여부 확인방식의 실효성 제고</b>

- 향후 상시개선 협의체 산하 ‘가이드라인 실무 추진단(TF)’을 통해 이행 현황을 점검하는 한편, 이행준비와 관련한 금융회사의 어려움을 청취하여 가이드라인이 효과적으로 안착될 수 있도록 적극 지원하겠습니다.

- (**추진체계**) '21년 3월 금융소비자보호에 관한 법률(이하 '금소법')이 시행되면서 금융회사의 금융상품 설명의무 이행책임이 강화되었습니다.
- 이에 금융당국은 판매현장에서 금융상품 설명이 합리적으로 이루어질 수 있도록 지침(이하 '가이드라인')을 마련('21.7월)하고 연구기관 및 금융협회를 중심으로 가이드라인 상시보완체계를 구축('21.8월)하였습니다.

**< 설명의무 가이드라인 상시개선 협의체 구성 >**



\* 당초 은행연합회, 금융투자협회, 생보협회, 손보협회 등 4개 협회로만 구성되었으나, 여신협회 및 저축은행중앙회를 추가하여 6개 협회로 구성

- (**환경변화**) 다만, 디지털 금융의 확산으로 그간 '대면' 중심이었던 금융상품 시장이 '비대면'으로 빠르게 전환\*되면서, 금융회사의 책임은 줄어드는 반면, 금융소비자의 책임은 커진다는 우려도 존재합니다.

\* A은행 신용대출 비대면 판매비중: '19년(28.8%) → '20년(55.9%) → '21년(68.5%)

- 비대면 채널에서 일부 금융회사는 설명서를 단순 게시하는 것으로 설명의무를 이행하고, 소비자도 중요사항에 대한 충분한 이해없이 가입하고 있습니다.
- 이에 '상시개선 협의체'는 ❶소비자·금융회사 실태조사('22.3~4월), ❷업계 의견 수렴('22.6~7월), ❸음부즈만 검토('22.8월) 등을 거쳐 온라인 판매과정에서의 효과적인 설명의무 이행을 위한 가이드라인을 마련하였습니다.
- 금융당국은 '상시개선 협의체'에서 마련한 동 가이드라인을 금융위 음부즈만 회의에 상정하고, 음부즈만 회의에서 최종 의결('22.8.10)하였습니다.

- 온라인 설명의무 가이드라인은 ①금융상품 설명화면 구성, ②소비자 이해 지원, ③이해여부 확인 등 3개 분야, 7개 원칙으로 구성됩니다.

< 온라인 설명의무 가이드라인 주요 원칙 >

분야	원칙	준수방안
①화면 구성	1. 중요사항 명확하게 제시	- 금소법상 중요사항임을 표기 - 상품유형별 중요사항 우선 설명
	2. 불이익사항과 권리사항 강조	- (예)강조색 사용, 팝업창 활용
	3. 쉽게 이해할 수 있도록 화면 구성	- 설명서 단순게시 지양 - (예)진행단계 표시, 그림·표 활용
②이해 지원	4. 상담채널 접근성·편의성 제고	- (예)설명단계와 연계하여 상담 제공
	5. 정보탐색 도구 제공	- (예)계산기, 용어사전, 상품가이드
③이해 여부확인	6. 설명화면을 충분히 읽을 수 있도록 구성	- (예)일정시간 후 다음 버튼 활성화
	7. 이해여부 확인방식의 실효성 제고	- 이해여부 확인절차를 독립적으로 분리

## [분야 1] 금융상품 설명화면 구성

- (필요성) 실태조사 결과, 비대면으로 금융상품을 구매 또는 시도한 경우 컴퓨터보다 모바일을 사용한 경우가 월등히 많은 것으로 나타났습니다.\*

\* 비대면 구매시 이용매체 : 모바일(휴대폰, 태블릿) 78.9%, 컴퓨터(데스크탑, 노트북) 21.1%

- 다만, 이 중 약 40%가 ‘상품설명서를 잘 읽어보지 않는다’고 답하였으며, 그 이유로는 ‘내용 많음’이 56.9%, ‘이해 어려움’이 16.7%를 차지하였습니다.

- (개선방안) 이에 가이드라인에서는 금융상품 설명화면이 소비자 친화적으로 구성될 수 있도록 3개의 원칙을 마련하였습니다.

### ① (원칙1) 금융상품의 중요한 사항을 금융소비자가 명확하게 인식할 수 있도록 제시한다.

- 금융상품 유형별로 중요사항\*을 우선하여 설명하고, 금융상품에 대한 정보가 금소법 제19조 설명의무에 따른 중요한 사항임을 표시하여야 합니다.

\* [예금성] 이자율, 수익률 / [투자성] 투자대상, 투자에 따른 위험, 위험등급, 수수료  
[대출성] 금리 및 변동여부, 중도상환수수료, 상환금액·이자율·시기, 담보물에 관한 사항,  
금융소비자 부담금액 / [보장성] 보험료, 보험금 지급제한사유·지급절차, 위험보장 범위

② (원칙2) 금융소비자에게 불이익이 발생할 수 있는 사항과 권리사항을 강조하여 표시한다.

- 금융상품 유형별로 불이익이 발생할 수 있는 사항\*과 청약철회권, 위법 계약해지권 등 소비자권리에 관한 사항을 강조하여 표시하여야 합니다.

\* (예시) [예금성] 중도 해지에 따른 불이익, 금리변동가능성 등

[투자성] 계약 변경 또는 해지(환매)로 발생하는 불이익(수수료 등), 계약 변경 또는 해지 처리 소요일(영업일 기준), 손실발생 가능성(원금전액손실가능 등) 등

[대출성] 부수거래 등 실적 미충족에 따른 금리감면 및 연계혜택 등 변경, 연체 기간에 따른 누적적 불이익, 중도 해지에 따른 불이익 등

[보장성] 보험료 미납·고지의무통지의무 위반에 따른 불이익, 중도해약에 따른 불이익 등

③ (원칙3) 금융소비자가 쉽게 이해할 수 있도록 화면을 구성한다.

- 컴퓨터 또는 모바일 기기의 화면 크기를 고려하여 상품설명서를 단순 게시하거나 다운로드하는 방법으로만 설명의무를 이행하는 것을 지양하고,
- 금융상품 설명화면에 그림·그래프 등을 포함하거나 보완자료를 제공하는 방식을 활용할 수 있습니다.

< 금융상품 설명화면 구성 분야 적용사례 >

[원칙1 사례] 중요사항 우선설명	[원칙2 사례] 불이익사항 강조	[원칙3 사례] 그림 활용
 <p>금융상품에 대한 중요사항 설명</p> <p>④ 담보물에 관한 사항</p> <p>대출과 관련하여 담보물을 제공한 경우, 은행은 채권보전을 위해 제공받은 담보물에 담보권(저당권·질권 등)을 설정할 수 있습니다.</p> <p>위 사항은 금융소비자보호에 관한 법률 제19조제1항에서 규정하고 있는 중요한 사항입니다.</p>	 <p>암보험</p> <p>⚡ 발생 가능한 불이익에 관한 사항</p> <p>⚠ 주의! 중도해지 시 유의사항 보험계약을 중도에 해지하면, 해지환급금은 납입한 보험료보다 적거나 없을 수 있습니다.</p> <p>계약을 중도 해지시 위험보험료, 사업비 등을 빼고 남은 금액을 적용이율로 부리 후 산출한 금액을 돌려드립니다.</p> <p>예 : 60개월 간 보험료 92,520원 납입 후 5년 경과시점에 해지 시 총 17,324원을 돌려드립니다.</p>	 <p>투자 위험 등급</p> <p>1 2 3 4 5 6</p> <p>높은 위험 국내주식, 해외 이머징 국가 주식, 파생상품과 유사한 고위험 자산에 80% 이상 투자합니다.</p> <p>수익률 변동성 25% 이하</p> <p>고위험 자산 80% 초과</p> <p>수익 변동성 = 주가가 상승 또는 하락할 수 있는 범위, 최근 3년동간의 연환산 주당수익률의 표준편차로 산출합니다.</p>

## [분야 2] 금융소비자 이해 지원

- (필요성) 비대면 환경에서는 금융상품의 중요사항을 설명해주는 주체가 없기 때문에 금융소비자가 궁금증을 시의적절하게 해소하기 어렵습니다.
- 금융소비자 중에서 금융상품설명서가 이해하기 어렵다고 인식하는 비중이 적지 않다는 점을 고려할 때 금융소비자의 이해를 돕기 위한 보조적 설명 수단이 제공될 필요가 있습니다.
- (개선방안) 이에 가이드라인에서는 온라인상 금융상품 가입시 금융소비자의 이해를 돕기 위한 환경이 조성될 수 있도록 2가지 원칙을 마련하였습니다.




### ① (원칙4) 금융소비자를 위한 상담채널의 접근성과 편의성을 제고한다.

- 상담채널을 금융소비자가 쉽게 찾을 수 있는 곳에 배치하거나, 소비자가 조회하는 상품의 설명단계를 고려한 맞춤형 상담을 제공하는 등 소비자가 궁금해하는 사항을 시의적절하게 해소할 수 있게 설계할 수 있습니다.

### ② (원칙5) 금융소비자에게 정보탐색 도구를 제공한다.

- 금융소비자가 쉽게 이해할 수 있는 알기 쉬운 용어를 사용하고, 금리 및 수수료 계산기, 금융용어사전, 금융상품별 기초가이드 등의 보조도구를 온라인 판매채널에서 제공하여야 합니다.

### < 금융소비자 이해 지원 분야 적용사례 >

[원칙4 사례] 상담채널 배치	[원칙5 사례] 금융용어사전	[원칙5 사례] 상품 기초가이드
		

## [분야 3] 금융소비자의 이해여부 확인

□ (**필요성**) 일부 금융회사는 금융상품에 대한 설명 이해여부 확인을 다른 동의절차와 같이 진행하거나, 단순(전체)동의 방식으로 이행하고 있습니다.

○ 금융소비자 역시 금융상품의 중요한 사항에 대해 실제로 이해하지 못하였음에도 구매절차 진행을 위해 이해여부에 서명한 경우\*가 많았습니다.

\* 중요사항을 확인하지 않았거나 이해하지 못했으나 구매절차 진행을 위해 이해했다고 서명한 비율이 각각 38.5%, 14.5%로 총 53%에 달함

□ (**개선방안**) 이에 가이드라인에서는 금융소비자의 이해도를 높이고, 이해여부 확인방식의 실효성을 확보할 수 있도록 2가지 원칙을 마련했습니다.

① (**원칙6**) 금융소비자가 설명화면을 충분히 읽을 수 있도록 화면을 구성한다.

- 건너뛰기 방지, 일정시간 경과 후 버튼 활성화, 설명화면 중간체크 등을 통해 계약체결 단계로 바로 진입하는 행태를 방지하여야 합니다.

② (**원칙7**) 금융상품에 대한 설명 이해여부 확인방식의 실효성을 제고한다.

- 설명 이해여부 확인을 다른 동의절차 등과 구분하고, 답변 가능한 질문을 통해 이해여부를 확인할 시에는 특정 답변(예/아니오 中 예)을 유도해서는 안 됩니다.

### < 금융소비자 이해여부 확인 분야 적용사례 >

[원칙6 사례] 건너뛰기 방지	[원칙6 사례] 일정시간 후 활성화	[원칙7 사례] 질문 통해 확인
		



- 금융당국은 향후 금융협회와 긴밀하게 협조하여 가이드라인 시행 초기 영업현장에서의 혼란이 최소화될 수 있도록 다각도로 지원하겠습니다.
- 금융회사별 이행계획을 취합하여 주기적으로 점검(예: 분기별)하는 등 금융회사가 동 가이드라인을 적용할 수 있도록 독려하겠습니다.
- 주요 은행 등은 이르면 '23년 1/4분기 중 우선적용이 가능한 상품유형부터 동 가이드라인을 반영할 것으로 예상합니다.
- 금융협회, 주요 금융회사로 구성된 '가이드라인 실무 추진단(T/F)\*'을 통해 이행준비와 관련한 어려움, 건의사항 등 현장의 소리를 지속적으로 청취하고, 주요 질의사항을 정리하여 금융회사에 제공할 예정입니다.
- \* 6개 금융협회, 대출성상품 관련 9개사, 투자성상품 관련 9개사, 보장성상품 관련 8개사

#### ※ [별첨] 온라인 설명의무 가이드라인

담당 부서 <총괄>	금융위원회 금융소비자정책과	책임자	과 장 권유이 (02-2100-2630)
		담당자	사무관 김민수 (02-2100-2631)
<공동>	금융감독원 금융소비자보호총괄국	책임자	국 장 조성민 (02-3145-5701)
		담당자	팀 장 최성호 (02-3145-5687)
<공동>	전국은행연합회 소비자보호부	책임자	본부장 지순구 (02-3705-5150)
		담당자	부 장 박진향 (02-3705-5040)
<공동>	금융투자협회 소비자보호부	책임자	상 무 이봉헌 (02-2003-9014)
		담당자	부 장 김동오 (02-2003-9420)
<공동>	생명보험협회 소비자보호실	책임자	상 무 김인호 (02-2262-6645)
		담당자	실 장 김윤창 (02-2262-6643)
<공동>	손해보험협회 소비자보호부	책임자	이 사 신종혁 (02-3702-8669)
		담당자	부 장 최정수 (02-3702-8670)
<공동>	여신금융협회 소비자보호부	책임자	상 무 배종균 (02-2011-0602)
		담당자	부 장 김태훈 (02-2011-0784)
<공동>	저축은행중앙회 소비자보호부	책임자	본부장 이경연 (02-397-8617)
		담당자	부 장 양희경 (02-397-8680)

**참 고****가이드라인 실무 추진단(T/F) 협회별 담당자**

협회	책임자	담당자
전국은행연합회	박진향 소비자보호부장 (02-3705-5040)	김은 차장 (02-3705-5264)
금융투자협회	김동오 소비자보호부장 (02-2003-9420)	이대호 차장 (02-2003-9424)
생명보험협회	김윤창 소비자보호실장 (02-2262-6643)	박홍명 수석 (02-2262-6691)
손해보험협회	최정수 소비자보호부장 (02-3702-8670)	조기정 대리 (02-3702-9750)
여신금융협회	김태훈 소비자보호부장 (02-2011-0784)	이재형 선임 (02-2011-0659)
저축은행중앙회	양희경 소비자보호부장 (02-397-8680)	마경민 과장 (02-397-8683)