

## 금융분쟁조정 처리방식 개선된다

- ▶ 「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」 개정안 국무회의 의결(7.25.)
- ▶ 11월부터 신속상정제도(Fast-Track) 운영 및 심의위원 선정방식 개선
- ▶ 그간 금융위원회 옴부즈만 운영을 통해 발굴된 과제\*도 동시에 개정

\* 매도증권담보대출 적정성원칙 적용 제외, 사모펀드 판매시 제공되는 설명서 간 중복 내용 제외, 자료열람요구기한 명확화(8일→6영업일)

금융소비자와 금융회사 사이에 분쟁을 해결해주는 ‘금융분쟁조정제도’의 처리방식이 개선될 전망이다. 금융감독원에 분쟁조정을 신청한 사건이 일정 요건을 만족하는 경우 ‘합의권고’ 절차 없이 곧바로 심의할 수 있도록 하는 내용의 「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」 개정안이 7월 25일 국무회의에서 의결\*되었다.

\* 8.1.공포 후 3개월 뒤(11.2.)부터 시행될 예정

최근 들어 금융상품이 다양해지고 상품구조가 복잡해지면서, 금융소비자와 금융회사 사이의 분쟁도 늘어나고 있다. '18년 28,118건이던 분쟁민원 접수 건수가 4년 뒤인 '22년 36,508건으로 약 30% 가량 증가하면서 분쟁조정 처리기간이 늘어나고 그에 따른 금융소비자의 불만도 가중되고 있다.

금번 시행령 개정은 금융분쟁조정제도의 신속성 및 독립성을 강화하고자 하는 것으로 금융소비자 보호 및 권익 향상을 위한 국정과제\*의 일환으로 추진되었으며, '22년 중 금융위원회 옴부즈만 제도를 통해 발굴된 「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」 상 개선과제도 동시에 개정되었다.

\* [국정과제 37번] '금융소비자 보호 및 권익 향상' 中 '금융소비자 피해구제제도의 실효성 제고' 과제에 해당

먼저, 금융분쟁의 신속한 해결을 위한 ‘신속상정제도(Fast-Track)’가 도입된다. 기존에는 금융소비자가 금융분쟁 조정을 신청한 경우, ‘자율조정→합의권고→금융분쟁조정위원회(이하 ‘조정위원회’) 심의’를 모두 거쳐야 했으나, 신속상정 절차를 거치는 경우 ‘합의권고’ 절차를 생략하고 곧바로 ‘조정위원회’로 회부하여 심의를 받을 수 있게 된다. 다만, 이와 같은 신속상정 절차를 적용할지 여부는 조정 금액, 이해관계자 규모 등을 고려하여 결정하게 되며, 하위 규정(‘금융분쟁조정세칙’)에서 구체적인 적용기준을 마련할 예정이다.

또한, 조정위원회 운영의 독립성을 제고하고자 조정위원회 회의 개최시 심의위원 구성방식에 대한 기준도 추가되었다. 조정위원회 회의 개최시 34명의 위원 중 6~10명의 위원을 지명하여 회의를 구성해야 하는 바, 위촉된 위원의 전문성 등을 종합적으로 고려하여 회의에 참석할 위원을 공정하게 지명할 수 있도록 관련 기준이 추가되었다.

마지막으로, ’22년 중 금융위원회 음부즈만 운영을 통해 발굴된 「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」상 개선과제도 개정된다. 매도된 증권을 담보로 하는 ‘매도증권담보대출’의 경우 적정성 원칙을 적용할 실익이 없어 적용대상에서 제외되며, 사모펀드 판매시 제공되는 상품설명서들 간 중복내용도 제외할 수 있도록 허용된다. 또한, 금융소비자가 금융회사에 계약체결·이행에 관한 자료열람을 요구하는 경우 열람기한도 기존 8일에서 6영업일로 명확해진다.

오늘 국무회의를 통과한 「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」 개정안은 공포일(8.1. 예정)로부터 후 3개월이 경과한 11월 2일부터 시행될 예정\*으로, ‘금융분쟁조정제도 개선’ 및 ‘매도증권담보대출 적정성원칙 적용제외’와 관련된 세부사항은 11월 전까지 하위규정 등 개정작업을 마무리하여 시행령 개정안과 동시에 적용할 계획이다.

\* [’23.11.2. 시행예정] 금융분쟁조정제도 개선 및 매도증권담보대출 적정성원칙 적용제외 관련 개정 사항

[’23.8.1. 시행예정] 사모펀드 판매시 상품설명서 간 중복내용 제외 및 자료열람요구기한 명확화 관련 개정 사항 (하위규정 개정 불필요 → 즉시 시행)

담당 부서	금융위원회 금융소비자정책과	책임자	과 장	하주식 (02-2100-2630)
		담당자	사무관	김민수 (02-2100-2631)
	금융감독원 금융소비자보호총괄국	책임자	국 장	이영로 (02-3145-5700)
		담당자	팀 장	김종환 (02-3145-5685)
	금융감독원 금융민원총괄국	책임자	국 장	서정보 (02-3145-5530)
		담당자	팀 장	윤세영 (02-3145-5510)

