

 금융위원회	<h1>보 도 자 료</h1>			 대한민국 대전환 한국판뉴딜 내 삶을 바꾸는 규제혁신
	보도	2021.4.9.(금) 10:00부터	배포	

책 임 자	금융위 금융소비자정책과장 홍 성 기(02-2100-2630)	담 당 자	마 순 사무관(02-2100-2637) 김영근 사무관(02-2100-2642)
	금융위원회 중소기업과장 김 종 훈(02-2100-2990)		이지현 사무관(02-2100-2993)

**제 목 : 금융위원장은 중소기업계와 함께 금소법의 원활한
안착 방안과 주요현안에 대하여 논의하였습니다.**

- 금융위원장, 여신전문금융회사·저축은행 최고경영자(CEO) 등 간담회 개최 -

1 행사 개요

- 4월9일(금), 은성수 금융위원장은 카드·캐피탈·저축은행 대표 등과 간담회를 개최하였습니다.
- 금융위원장은 금소법이 원활히 안착할 수 있도록 중소기업권의 적극적인 협조를 당부하고, 업계 현안에 대하여 논의하였습니다.
- 이 자리에서 업계 대표들도 최근 업계 현안들에 대한 의견을 자유롭게 개진하였습니다.

- 일시/장소 : '21.4.9.(금) 10:00~11:00 / 은행연합회
- 참석자
 - 【금융위】 금융위원장, 금융소비자국장, 금융산업국장
 - 【금감원】 중소서민금융 담당 부원장보, 소비자보호 담당 부원장보
 - 【금융업계】 여전협회 전무, 신한·삼성·국민카드 각 대표, 현대·롯데·우리 금융캐피탈 각 대표, SBI·대신·하나저축은행 각 대표, 신협중앙회 이사

2 금융위원장 주요 발언내용

【 금소법 안착 관련 】

- 카드사·캐피탈사·저축은행·신협 등 중소기업업권은 국민들의 일터와 생활 곳곳에서 중요한 서민금융기능을 맡고 있습니다.
 - 다양한 업권 만큼이나 영업현실도 다르고, 금소법에 대한 체감도와 준비상황도 다양할 것으로 생각합니다.
- 예금이나 대출성상품 위주로 취급하는 중소기업업권은 투자성·보장성 상품을 취급하는 다른 업권에 비해 금소법 시행에 따른 혼선이 크지 않은 것으로 알고 있습니다만,
 - 새롭게 영업규제를 받는 신협 단위조합, 대출모집인, 리스·할부 모집인의 경우, 법 시행 초기 규제준수 부담이 클 것으로 예상됩니다.
 - ➔ 해당 판매업자들이 새로운 제도에 연착륙할 수 있도록 신협 중앙회와 중대형 금융회사에서 교육·설명 등에 각별히 신경써 주시기 바랍니다.
- 금소법은 불완전판매로 인한 소비자 피해를 예방하고, 금융업권의 신뢰회복을 위해 오랜 준비와 기다림 끝에 시행되었습니다.
 - 금융권 전반에 건전한 소비자보호 문화가 자리잡을 수 있도록 쏠금융권이 함께 힘써 주실 것을 당부드립니다.
- 최근 일부 카드사의 경우, '금소법 시행에 따라 달라지는 점'을 고객에게 문자메시지로 미리 알리고 양해를 구한다고 들었습니다.
 - 또한, 고객에게 금소법에 따른 소비자 권리 등을 SNS 등을 통해 설명하는 전담직원을 배치한 카드사도 있다고 합니다.
 - ➔ 소비자를 배려한 다양한 안내와 교육에 감사드리며, 앞으로 이런 노력이 쏠금융권에 확산되어 나가길 기대합니다.

- 정부도 현장의 목소리에 계속해서 귀기울이고 업계와의 소통을 이어 나가겠습니다.
- ① 지난 3월말부터 금소법 애로사항 신속처리 시스템을 운영하고 있습니다.
 - 각 금융협회 전담창구와 현장소통반을 통해 접수된 질의나 건의 사항은 원칙적으로 5일내에 신속하게 회신하고, 주요질의는 온라인을 통해 공개하겠습니다.
- ② 다음주부터는 금융당국과 업계가 함께 금소법 시행상황반을 본격적으로 가동합니다.
 - 상황반을 통해 금소법 시행과 관련한 업권별 동향을 종합적으로 파악하고, 적시에 효율적으로 지원해 나가겠습니다.
- ③ 법규준수에 애로가 없도록 업계와 함께 내부통제·소비자보호 기준 등에 대한 가이드라인을 마련하고 있습니다.
 - 다양한 중소기업권의 특성을 충분히 고려할 예정이니, 업계의 적극적인 참여를 부탁드립니다.
- ④ 아울러, 농·수협·산림조합·새마을금고 등 상호금융권의 소비자 보호규제 사각지대를 해소하기 위해 빠른 시일내에 관계부처 협의를 마무리하겠습니다.

【 여타 현안 관련 】

- ① (만기연장 등 연착륙) 창구 등 영업일선에서 중소기업·소상공인 대출 만기연장 및 연착륙 방안이 원활하게 진행될 수 있도록 지원과 관심을 부탁드립니다.
- ② (최고금리 인하) 법정최고금리 인하(21.7.7.)의 취지가 저축은행업권 표준약관에 반영된 것으로 알고 있는데, 협조에 감사드립니다.

③ (햇살론카드) 저신용자들도 카드 이용이 가능하도록 ‘햇살론 카드’ 출시를 정부와 업계가 공동으로 준비하고 있습니다.

- 최저신용자 대상 상품임을 고려하여 보증비율 100%로 운영될 예정
이므로 연체시 카드업계의 부담은 매우 낮을 것으로 예상됩니다.
- 상품의 세부사항과 관련하여 의견을 적극 수렴할 예정으로,
카드업계의 적극적인 참여를 부탁드립니다.

④ (디지털혁신·규제개선) 여전사·저축은행의 디지털 혁신, 규제개선 분야에 대해서도 함께 고민하고 소통하여 개선방안을 찾아 나가는 노력을 지속하겠습니다.

※ 참고 : “금융상품 계약시 이것만은 챙기세요!” (여신금융협회·저축은행중앙회)

 공공누리 공공지적물 자유이용허락	 본 자료를 인용 보도할 경우 출처를 표기해 주십시오. http://www.fsc.go.kr	금융위원회 대 변 인 pfsc@korea.kr	 합법관리청 콜센터
--	--	------------------------------	--

“혁신금융, 더 많은 기회 함께하는 성장”

1 거래단계별 체크리스트

구분	업무	금소법 시행 후 변화
권유 전	고객 유형 파악	✓ 대출성 상품도 일반금융소비자인지를 확인하는 절차 신설

금융 상품 추천 (적합성 원칙 적용 시)	일반금융 소비자의 정보 파악·확인	✓ 금융상품 유형에 따라 법령상 규정된 고객정보(연령, 재산상황, 신용 등) 파악 후 고객 확인 징구
	적합성 평가	✓ 대출성 상품도 적합성 평가 절차 신설 ✓ 법령에 따라 마련된 적합성 판단기준에 따라 평가 → 적합성보고서 작성(고객에는 미제공)
	금융상품 추천	✓ 불원확인서·부적합확인서 징구 불가

설명	설명서 제공·설명	✓ 일반금융소비자는 판매자의 금융상품 권유없이 계약을 체결하는 경우에 설명요청권이 있음을 고지 ※ 금융상품판매대리·중개업자를 통해 설명서 제공 및 설명이 이루어진 경우에는 추가 제공 불필요
	고객 이해 확인	✓ “고객이 설명내용을 모두 이해했다는 사실”을 서명(전자서명), 기명날인, 녹취 중 어느 하나의 방법으로 확인받을 것 ✓ 고객에게 해당 확인이 소송, 분쟁에 불리하게 작용할 수 있음을 알릴 것

계약	계약서류 제공	✓ 계약서류: “계약서, 약관, 설명서” ✓ 권유 시 설명서를 제공한 경우에는 설명서 제공 불필요 ✓ 계약 후 서면, 우편(전자메일 포함), 문자메시지 등으로 계약서류를 지체없이 제공할 것(고객이 특정방식을 희망할 경우 그 방식에 따라 제공)
----	---------	---

2 대출성상품의 예시

구분	예시
대출성	대출, 지급보증, 어음할인·매출채권(금전상환청구 가능한 계약에 한정), 신용카드, 리스, 할부금융 등

3 대출성상품의 전문금융소비자

대출성 상품	
국가 / 한국은행 / 금융회사 / 주권상장법인	
지방자치단체	
금감원, 신보, 기보, 수출입은행, 한국투자공사, 거래소, 금융공공기관	
신탁·농협·수협·산림조합·새마을금고 각 중앙회, 신탁 단위조합, 금융권 협회	
금융지주회사, 집합투자업자, 집합투자기구 증권금융회사, 단기금융회사, 자금중개회사, P2P업자	
법률상 기금 관리·운용 공공기관, 법률상 공제사업 영위 법인·조합·단체	
외국정부, 국제기구, 외국 중앙은행, 외국에 상장된 국내법인	
대출성 상품 판매대리중개업자	
상시근로자 5인 이상 법인·조합·단체	
겸영여신업자	
대부업자	
자산취득·자금조달 목적 SPC	

※ 전문금융소비자가 아닌 금융소비자는 일반금융소비자

4 6대 판매규제(단, 광고규제 제외)

1 적합성 원칙 · 2 적정성 원칙

- ✓ (적합성원칙) 일반금융소비자를 대상으로 대출성 상품의 계약체결을 권유하거나 금융상품 자문에 응하는 경우 적용
→ 소비자에 부적합한 금융상품 계약 체결을 권유해서는 안됨
- ✓ (적정성원칙) 일반금융소비자가 자발적으로 구매하려는 대출성 상품* 이 일반금융소비자의 재산 등에 비추어 부적정할 경우 이를 고지·확인
* 주택담보대출, 증권·지식재산권 등 담보대출
→ 소비자에 부적정한 경우 이를 알리고(적정성 판단결과 및 그 이유를 기재한 서류 및 설명서 제공), 알았다는 사실에 대해 확인받을 것
※ ‘권유 시’ 소비자가 원한다는 이유로 적합성 평가를 하지 않거나 부적합한 상품을 판매해서는 안됩니다.

< 대출성상품 권유 시 파악해야하는 일반금융소비자 정보 내용 >

- 1) 재산상황(부채를 포함한 자산 및 소득에 관한 사항)
- 2) 신용* 및 변제계회
- 3) 소비자의 연령
- 4) 계약체결의 목적(대출 한)

* 신용정보법에 따른 신용정보 또는 자본시장법에 따른 신용등급으로 한정
※ 신용카드의 경우에는 그 특성상 필요한 범위 내에서 금융상품판매업자등이 자체 기준에 따라 평가 가능

3 설명의무

- ✓ 일반금융소비자에 새로운 계약을 권유하거나 일반금융소비자가 설명을 요청하는 경우 설명서를 제공하고 설명
설명서 제공의 예외: 기본계약 체결 이후 계속적·반복적으로 거래, 기존 계약과 동일하게 갱신, 자문업자의 금융상품자문서 제공, 온라인투자연계 금융업법 및 대부업법상 설명의무 이행하는 경우
- ✓ 설명서 내용을 소비자가 이해하기 쉽게 전달해야 하며, 그 방법에 제한은 없음
- ✓ 설명 시 설명서 내용 중 소비자가 설명을 필요로 하지 않는다는 의사를 표시한 항목은 제외할 수 있음*
* 예 : 설명서 주요 내용을 요약한 자료를 설명한 후 소비자가 추가로 요구한 부분만 설명 가능

4 불공정영업행위 금지

- ✓ 대출성 상품* 계약 성립일로부터 3년이 지났음에도 중도상환수수료 부과
* 예외 : 여전법상 시설대여, 연불판매, 할부금융상품의 재화를 인도받고, 인도받은 재화에 하자가 없을 경우
- ✓ 연계·제휴서비스등을 축소·변경한다는 사실을 미리 알리지 않고 축소·변경
- ✓ 대출성 상품의 계약체결 관련 부당한 담보 및 보증 요구(포괄근담보, 포괄근보증, 법령에서 정하는 경우에 대한 제3자연대보증 금지)
- ✓ 판매업자 또는 임직원의 업무 관련 편의 요구 및 수령
- ✓ 기타
 - 1) 소비자의 계약의 변경·해지 요구 또는 계약의 변경·해지에 대해 정당한 사유 없이 금전을 요구하거나 불이익을 부과하는 행위
 - 2) 계약 또는 법령에 따른 이자율·보험료 인하 요구에 대해 정당한 사유 없이 거절하거나 처리를 지연하는 행위
 - 3) 적합성원칙 확인시 수집한 소비자의 정보를 이자율이나 대출 한도 등에 정당한 사유 없이 반영하지 않는 행위
 - 4) 대환대출 시 기존계약 기간과 신규계약 기간의 3년 초과에도 중도상환수수료 부과
* 대출성상품 : 모든 상품

⑤ 부당권유행위 금지

- ✓ 불확실한 사항에 대한 단정적 판단 제공, 확실하다고 오인하게 할 소지 있는 내용을 고지
- ✓ 금융상품의 내용을 사실과 다르게 고지
- ✓ 금융상품의 가치에 중대한 영향을 미치는 사항을 미리 알고 있으면서 금융소비자에게 未고지
- ✓ 객관적 근거 없이 금융상품 비교
- ✓ 기타 부당권유행위
 - ① 내부통제기준에 따른 직무수행 교육을 받지 않은 자로 하여금 계약체결 권유와 관련된 업무를 하게 하는 행위("상품속지외무 위반")
 - ② 적합성 원칙 관련 소비자 정보 확인 과정에서 일반금융소비자의 정보를 조작하여 권유하는 행위
 - ③ 적합성 원칙 적용 회피를 위해 일반금융소비자로부터 "계약 체결의 권유를 원하지 않는다"는 서면 등을 받는 행위

⑤ 계약서류 제공의무

- ✓ 금융회사는 금융상품 또는 금융상품자문 계약 체결 시 계약서류*를 서면교부, 우편·전자우편, 휴대전화 문자메세지 등으로 지체없이 제공*
 - * 금융상품 계약서, 약관, 설명서
 - ** 금융소비자가 특정 방법으로 제공해 줄 것을 요청하는 경우는 그 방법으로 제공
- ✓ 계약서류 제공 사실에 관해 금융소비자와 다툼이 있는 경우, 금융회사의 증명 책임

⑥ 신실한 금융소비자의 권리

① 자료열람요구권(9.25일부터 시행)

- ✓ 판매업자는 계약체결에 관한 자료 등을 원칙적으로 10년간 유지·관리해야 함
- ✓ 소비자는 분쟁조정, 소송수행 등 권리구제 목적으로 자료 열람(사본제공, 정취를 포함) 요구 가능 → 판매자는 정당한 사유가 없다면 8일 이내 요구에 응해야 함

② 청약철회권

- ✓ (개요) 일반금융소비자가 금융상품 등 계약의 청약 후 일정기간 내에 청약과정 등에 하자가 없음에도 **일방적으로 청약 철회**할 수 있는 권리
- ✓ (대상) 일반금융소비자 관련 **대출성 상품** 등
 - (대출성상품) 일부 상품*을 제외한 모든 대출성 상품(원칙)
 - * [제외되는 상품] 여전법상 신용카드, 시설대여·할부금융·연불판매(계약에 따른 재화를 제공받은 경우), P2P대출, 자본시장법 §72①상 신용공여(철회기간 내에 담보로 제공된 증권을 처분한 경우만 해당), 지급보증(제3자의 동의를 받은 경우는 제외)
- ✓ 철회기간
 - (대출성상품) 계약서류 제공일, 계약체결일 또는 계약에 따른 금전·재화 등 제공일로부터 **14일** 이내
- ✓ 효력발생시점
 - (대출성상품) 철회 기간 내 철회 의사표시를 발송하고 원금이자*·부대비용**을 반환한 때
 - * 판매업자등으로부터 금전을 지급받은 날부터 금전을 돌려준 날까지 기간에 대해 계약에 정해진 이자율을 적용하여 산출한 이자
 - ** 인지도 등 제세공과금, 저당권 설정 등에 따른 등기 비용
- ✓ 철회효과
 - (대출성상품) 소비자로부터 금전·재화 등을 반환받은 날 이후 3영업일 이내에 이미 받은 수수료를 포함한 금전·재화 등을 반환

③ 위법계약 해지권

- ✓ (개요) 금융소비자가 **해지 수수료·위약금 등 불이익 없이** 위법한 계약을 일방적으로 해지할 수 있는 권리
- ✓ (행사요건) ①5개 판매규제를 위반하여 ②금융상품 계약을 체결한 경우 ③일정 기간 내에 계약해지 요구 가능
 - ① (판매규제 위반) 적합성원칙, 적정성원칙, 설명의무, 불공정영업행위금지, 부당권유행위금지를 위반한 경우
 - ② (대상 금융상품) 계속적 형태의 금융상품에 관한 계약으로서, 계약기간 종료 전에 해지하면 소비자에 불이익이 발생하는 경우(예: P2P업자와 체결하는 계약, *자본시장법상 원화표시 양도성 예금증서, *자본시장법상 표지어음)
 - ③ (해지요구 기간) *소비자가 위법사실을 안 날로부터 1년 이내의 기간으로서 *계약체결일로부터 5년 이내 범위의 기간 내에 해지요구 가능
- ✓ (행사방법) *금융상품 명칭과 *법 위반사실이 기재된 **계약해지요구서** 제출
- ✓ (행사효과) 판매자가 **해지요구를 수락**하거나 소비자가 **해지**하는 경우, 해당 계약은 **장래에 대하여 효력을 상실**하며, **금융회사의 원상회복 의무는 없음**
 - 금융회사는 **10일** 이내 금융소비자의 **해지요구**에 대한 **수락여부**를 **통지**하여야 함

⑦ 디고객용 FAQ

- Q. 재산상황이나 이런 정보를 왜 제공해야 하나요?**
A. 고객님의 적합한 상품을 추천하는데 필요한 절차로 법률에서 정하고 있는 사항이니 협조를 부탁드립니다.
- Q. 지난 번에 적합성 평가를 했는데 또 해야 하나요?**
A. (당시 고객이 제공한 정보를 보여준 후) 고객님의 정보에 변경이 없으시면 다시 하지 않으셔도 됩니다. (중요 변경사항이 있는 경우) 평가 실시
- Q. 녹취는 소비자가 설명내용을 이해했음을 확인하는 여러 수단(서명, 전자서명, 기명날인, 녹취) 중 하나인 걸로 아는데 녹취 안하면 안되나요?**
A. 녹취자료는 나중에 혹시 분쟁이나 소송이 발생했을 때 고객님의 필요하실 수도 있는 자료입니다. 추후 고객님의 열람을 요청하시면 제공이 가능합니다.(21.9.25일 이후)
- Q. 설명에 왜 이렇게 많은 시간이 소요되나요? 어떤 내용을 설명하는 건가요?**
A. 이 상품과 관련하여 반드시 아셔야 할 사항을 법에서 정하고 있는데 해당 내용을 말씀드리는 것임. / 나중에 이 상품으로 인해 예측하지 못한 피해를 입으시거나 권리행사를 하실 때 필요한 사항이니 이해가 안되시는 부분은 말씀주셨을 함 / 나중에 이해를 하셨는지에 대해 서명(또는 기명날인, 녹취)을 해주셔야 하는데 그때 제대로 이해가 안 된 상태에서 확인을 하시면 나중에 관련 분쟁이나 소송에서 불이익을 입을 수 있음
- Q. 계약서류는 어떤 것이 있나요? 꼭 인쇄물로 받아야 하나요?**
A. 계약서류에는 계약서, 약관, 설명서가 있음 / 계약서류는 서면, 우편, 전자우편, 문자메세지 등으로 제공받을 수 있으나, 일부 방식은 현재 전산개발이 진행중입니다.
- Q. 계약서류를 꼭 받아야 하나요?**
A. 추후 분쟁이나 소송에서 증거자료로 필요하시니 보관하실 것을 권함
- Q. 이 상품이 철회권 적용대상인가요?**
A. 철회권 대상인지 확인 → 설명서의 해당 파트 설명
- Q. 철회권(또는 위법계약해지권)은 어떻게 행사해야 하나요?**
A. (접수창구 안내자료 제시 후) 여기로 보내시면 됨 → 행사기간 안내
 - (철회권인 경우) 보내신 후 반드시 전화로 연락취약 함 + 행사요건 안내
 - (해지권인 경우) 행사요건 안내

< 문의 연락처 >
 [여신금융협회] 소비자보호부 최은정 선 임 (02-2011-0718, ej.choi@crefia.or.kr)
 < 금융소비자보호법 문의 연락처 >
 [금융위원회] 금융소비자정책과 김영근 사무관 (02-2100-2642, kant@korea.kr)
 [금융감독원] 소비자보호제도팀 문양수 수 석 (02-3145-5698, mys94@fss.or.kr)

1️⃣ 거래단계별 체크리스트

구분	업무	금소법 시행 후 변화
권유 전	고객 유형 파악	✓ 예금성·대출성 상품도 일반금융소비자인지를 확인하는 절차 신설
금융 상품 추천 (적합성 원칙 적용 시)	일반금융 소비자의 정보 파악·확인	✓ 금융상품 유형에 따라 법령상 규정된 고객정보(연령, 재산상황, 거래목적 등) 파악 후 고객 확인 징구 ✓ 상시근로자 5인 이상의 법인 등의 경우 전문금융소비자로 분류되지만, 일반금융소비자로 대우해달라는 의사 확인 후 일반금융소비자로 분류
	적합성 평가	✓ 대출성 상품도 적합성 평가 절차 신설 ✓ 법령에 따라 마련된 적합성 판단기준에 따라 평가 → 적합성 판단 보고서 작성(고객에는 미제공)
	금융상품 추천	✓ 불원확인서·부적합확인서 징구 불가
설명	설명서 제공·설명	✓ 설명한 사람이 “설명내용과 설명서가 동일하다는 사실”에 대해 설명서에 서명할 것(예금성·대출성 상품은 제외) ✓ 일반금융소비자는 판매자의 금융상품 권유없이 계약을 체결하는 경우에 설명요청권이 있음을 고지 ※ 금융상품판매대리·중개업자를 통해 설명서 제공 및 설명이 이루어진 경우에는 추가 제공 불필요
	고객 이해 확인	✓ “고객이 설명내용을 모두 이해했다는 사실”을 서명(전자서명), 기명날인, 녹취 중 어느 하나의 방법으로 확인받을 것 ✓ 고객에게 해당 확인이 소송, 분쟁에 불리하게 작용할 수 있음을 알릴 것
계약	계약서류 제공	✓ 계약서류: “계약서, 약관, 설명서, 보험증권” ✓ 권유 시 설명서를 제공한 경우에는 설명서 제공 불필요 ✓ 계약 후 서면, 우편(전자메일 포함), 문자메시지 등으로 계약서류를 지체없이 제공할 것(고객이 특정방식을 희망할 경우 그 방식에 따라 제공)

2️⃣ 금융상품의 유형

구분	예시
예금성	예금, 적금, 양도성예금증서(원화) 등 ※ 주택청약저축은 금소법 미적용
대출성	대출, 지급보증, 여음할인·매출채권(금전상환청구 가능한 계약에 한정), 신용카드, 리스, 할부금융 등 (무역금융은 제외) * 「농업·농촌 및 식품산업 기본법」에 따른 사업, 서민금융·주공금·HUG 사업은 제외
보장성	보험, 신탁공제

3️⃣ 금융상품 유형별 전문금융소비자

투자성 상품	보장성 상품	대출성 상품	예금성 상품
국가 / 한국은행 / 금융회사 / 주권상장법인			
지방자치단체			
금감원, 신보, 기보, 수출입은행, 한국투자공사, 거래소, 금융공공기관 신탁·농협·수협·산림조합·새마을금고 각 중앙회, 신탁 단위조합, 금융권 협회			
금융지주회사, 집합투자업자, 집합투자기구 증권금융회사, 단기금융회사, 자금중개회사, P2P업자			
법률상 기금 관리·운용 공공기관, 법률상 공제사업 영위 법인·조합·단체 외국정부, 국제기구, 외국 중앙은행, 외국에 상장된 국내법인			
투자성 상품 판매대리중개업자	보장성 상품 판매대리중개업자	대출성 상품 판매대리중개업자	-
적격투자 단체 및 개인	보험요율 산출기관	상시근로자 5인 이상 법인·조합·단체	법인·조합·단체
	보험 관계 단체	경영여신업자	성년 (제외: 피성년후견인, 피한정후견인, 65세 이상)
		대부업자	
단체보험·기업성보험·퇴직연금 가입자	자산취득·자금조달 목적 SPC		

4️⃣ 6대 판매규제(단, 광고규제 제외)

① 적합성 원칙 · ② 적정성 원칙

✓ (적합성원칙) 일반금융소비자를 대상으로 대출성* 상품의 계약체결을 권유하거나 금융상품 자문에 응하는 경우 적용

* 대출성상품 : 모든 상품
보장성상품 : 변액보험 및 이와 유사한 보장성 상품

→ 소비자에 부적합한 금융상품 계약 체결을 권유해서는 안됨

✓ (적정성원칙) 일반금융소비자가 자발적으로 구매하려는 금융상품*이 일반금융소비자의 재산 등에 비추어 부적정할 경우 이를 고지·확인

* 대출성상품 : 주택담보대출, 증권지식재산권 등 담보대출
보장성상품 : 변액보험 및 이와 유사한 보장성 상품

→ 소비자에 부적정한 경우 이를 알리고(적정성 판단결과와 그 이유를 기재한 서류(부적정 결과 안내서) 및 설명서 제공), 알렸다는 사실에 대해 확인받을 것

※ ‘권유 시’ 소비자가 원한다는 이유로 적합성 평가를 하지 않거나 부적합한 상품을 판매해서는 안됩니다.

< 금융상품 유형별 파악해야 하는 일반금융소비자 정보 내용 >

1. 대출성 상품	2. 보장성 상품
1) 재산상황(부채를 포함한 자산 및 소득에 관한 사항)	1) 소비자의 연령
2) 신용* 및 변제계획	2) 재산상황(부채를 포함한 자산 및 소득에 관한 사항)
3) 소비자의 연령	3) 계약체결의 목적
4) 계약체결의 목적(대출만 해당)	4) 금융상품의 취득처분 경험
	5) 금융상품에 대한 이해도
	6) 기대이익(손실) 등을 고려한 위험에 대한 태도

* 신용정보법에 따른 신용정보 또는 자본시장법에 따른 신용등급으로 한정

③ 설명의무

✓ 일반금융소비자에 새로운 계약을 권유하거나 일반금융소비자가 설명을 요청하는 경우 설명서를 제공하고 설명

설명서 제공의 예외: 기본계약 체결 이후 계속적·반복적으로 거래, 기존 계약과 동일하게 갱신, 자문업자의 금융상품자문서 제공, 온라인투자연계금융업법 및 대부업법상 설명의무 이행하는 경우

✓ 설명서 내용을 소비자가 이해하기 쉽게 전달해야 하며, 그 방법에 제한은 없음

✓ 설명 시 설명서 내용 중 소비자가 설명을 필요로 하지 않는다는 의사를 표시한 항목은 제외할 수 있음(예: 설명서 주요 내용을 요약한 자료를 설명한 후 소비자가 추가로 요구한 부분만 설명 가능)

④ 불공정영업행위 금지

✓ 대출성 상품의 계약체결 관련 **타금융상품 계약체결 강요**

- ① 중소기업의 대표자·임직원·가족에게 강요
- ② 대출 前後 1개월 이내 타보장성·일부 투자성·예금성 상품 판매(“찍기”)

[금소법 상 구속성 판매 간주행위 주요내용]

	중소기업 및 그 대표자 신용평점 하위 10%인 개인 피성년후견인·피한정후견인 (이상 취약차주)	취약차주 외 법인 금융소비자	취약차주 외 개인 금융소비자
예금 상품	월지금액이 제공받은 금액의 1% 이내일 때 가입 가능	제한 없음	제한 없음
보장 상품	가입 불가	월지금액이 제공받은 금액의 1% 이내일 때 가입 가능	월지금액이 제공받은 금액의 1% 이내일 때 가입 가능
투자 상품	가입 불가	제한 없음	월지금액이 제공받은 금액의 1% 이내일 때 가입 가능

✓ 대출성 상품의 계약체결 관련 부당한 담보 및 보증 요구(포괄근보증 및 포괄근보증 금지)

✓ 저축은행 또는 임직원의 업무 관련 편의 요구 및 수령

✓ 기타

- ① 소비자의 계약의 변경·해지 요구 또는 계약의 변경·해지에 대해 정당한 사유 없이 금전을 요구하거나 불이익을 부과하는 행위
- ② 계약 또는 법령에 따른 이자율·보험료 인하 요구에 대해 정당한 사유 없이 거절하거나 처리를 지연하는 행위
- ③ 적합성원칙 확인시 수집한 소비자의 정보를 이자율이나 대출 한도 등에 정당한 사유 없이 반영하지 않는 행위
- ④ 대환대출 시 기존계약 기간과 신규계약 기간의 3년 초과에도 중도상환수수료 부과

⑤ 부당권유행위 금지

- ✓ 불확실한 사항에 대한 단정적 판단 제공, 확실하다고 오인하게 할 소지 있는 내용을 고지
- ✓ 금융상품의 내용을 사실과 다르게 고지
- ✓ 금융상품의 가치에 중대한 영향을 미치는 사항을 미리 알고 있으면서 금융소비자에게 **未고지**
- ✓ 객관적 근거 없이 금융상품 비교
- ✓ 보장성 상품 관련 계약의 중요사항 고지 방해 및 부실 고지 권유
- ✓ 기타 부당권유행위
 - ① 내부통제기준에 따른 직무수행 교육을 받지 않은 자로 하여금 계약체결 권유와 관련된 업무를 하게 하는 행위("상품숙지의무 위반")
 - ② 적합성 원칙 관련 소비자 정보 확인 과정에서 일반금융소비자의 정보를 조작하여 권유하는 행위
 - ③ 적합성 원칙 적용 회피를 위해 일반금융소비자로부터 "계약 체결의 권유를 원하지 않는다"는 서면 등을 받는 행위

⑤ 계약서류 제공의무

- ✓ 저축은행은 금융상품 또는 금융상품자문 계약 체결 시 계약서류*를 서면교부, 우편·전자우편, 휴대전화 문자메세지 등으로 지체없이 제공*
 - * 금융상품 계약서, 약관, 설명서
 - ** 금융소비자가 특정 방법으로 제공해 줄 것을 요청하는 경우는 그 방법으로 제공
- ✓ 계약서류 제공 사실에 관해 금융소비자와 다툼이 있는 경우, 저축은행의 증명 책임

⑥ 금융소비자의 사후적 권익 구제

① 청약철회권

- ✓ (개요) 일반금융소비자가 금융상품 등 계약의 청약 후 일정기간 내에 청약과정 등에 하자가 없음에도 **일방적으로 청약 철회**할 수 있는 권리
- ✓ (대상) 일반금융소비자 관련 ①대출성·②보장성 상품 등
 - ① (대출성상품) 일부 상품*을 제외한 모든 대출성 상품(원칙)
 - * [제외되는 상품] 여전법상 시설대여·할부금융·연불판매(계약에 따른 재화를 제공받은 경우), P2P대출, 자본시장법 §72①상 신용공여(철회기간 내에 담보로 제공된 증권을 처분한 경우만 해당), 지급보증(제3자의 동의 받은 경우는 제외), 신용카드
 - ② (보장성상품) 일부 상품*을 제외한 모든 보장성 상품(원칙)
 - * [제외되는 상품]
 - ① 보증보험 중 청약의 철회를 위해 제3자의 동의가 필요한 보증보험
 - ② 보장기간이 90일 이내인 보장성 상품
 - ③ 자동차 보험 등 법률에 따라 가입의무가 부과되고 그 해제·해지도 해당 법률에 따라 가능한 보험(단, 일반금융소비자가 동종의 다른 책임보험에 가입한 경우는 제외)
 - ④ 계약체결 전에 소비자의 건강상태 진단을 지원하는 상품
- ✓ 철회기간
 - ① (대출성상품) 계약서류 제공일, 계약체결일 또는 계약에 따른 금전·재화 등 제공일로부터 **14일** 이내
 - ② (보장성상품) 보험증권을 받은 후 **15일**과 청약 후 **30일** 중 먼저 도래하는 기간
- ✓ 효력발생시점
 - ① (대출성상품) 철회 기간 내 철회 의사표시를 발송하고 원금이자·부대비용**을 반환한 때
 - * 판매업자등으로부터 금전을 지급받은 날부터 금전을 돌려준 날까지 기간에 대해 계약에 정해진 이자율을 적용하여 산출한 이자
 - ** 인지세 등 제세공과금, 저당권 설정 등에 따른 등기 비용
 - ② (보장성상품) 철회 기간 내 철회 의사표시를 발송한 때
- ✓ 철회효과
 - ① (대출성상품) 소비자로부터 금전·재화 등을 반환받은 날 이후 3영업일 이내에 이미 받은 수수료를 포함한 금전·재화 등을 반환*
 - * 반환 시 포함되어야 하는 비용으로 ① 인지세 등 제세공과금, ② 저당권 설정 등에 따른 등기 비용 등
 - ② (보장성상품) 3영업일 이내에 이미 받은 금전·재화 등을 반환
 - * 반환 지연시 계약상 연체이자율을 적용한 이자 포함

② 위법계약 해지권

- ✓ (개요) 금융소비자가 **해지 수수료·위약금 등 불이익 없이** 위법한 계약을 일방적으로 해지할 수 있는 권리
- ✓ (행사요건) ①5개 판매규제를 위반하여 ②금융상품 계약을 체결한 경우 ③일정 기간 내에 계약해지 요구 가능
 - ① (판매규제 위반) 적합성원칙, 적정성원칙, 설명의무, 불공정영업행위금지, 부당권유행위금지를 위반한 경우

- ② (대상 금융상품) 계속적 형태의 금융상품에 관한 계약으로서, 계약기간 종료 전에 해지하면 소비자에 불이익이 발생하는 경우(예외: ①P2P업자와 체결하는 계약, ②자본시장법상 원화표시 양도성 예금증서, ③자본시장법상 표지어음)
 - ③ (해지요구 기간) ④소비자가 위법사실을 안 날로부터 1년 이내의 기간으로서 ⑤계약체결일로부터 5년 이내 범위의 기간 내에 해지요구 가능
- ✓ (행사방법) ①금융상품 명칭과 ②위법사실이 기재된 계약해지요구서 제출
 - ✓ (행사효과) 판매자가 해지요구를 수락하거나 소비자가 해지하는 경우, 해당 계약은 장래에 대하여 효력을 상실하며, 저축은행의 원상회복 의무는 없음
 - 계약 체결 후 해지시점까지의 계약에 따른 서비스 제공 과정에서 발생한 비용 등은 원칙적으로 계약해지 후 소비자에게 지급 범위에서 제외(대출 이자 등)
 - 위법한 계약의 경우 저축은행은 계약 해지와 관련된 비용을 소비자에 부과할 수 없음
 - 판매자는 10일 이내 금융소비자의 해지요구에 대한 수락여부를 통지하여야 함

⑦ 영업점 담당자를 위한 대고객용 FAQ

- Q. 재산상황이나 이런 정보를 왜 제공해야 하나요?
 - A. 고객님에 적합한 상품을 추천하는데 필요한 절차로 법률에서 정하고 있는 사항이니 협조를 부탁드립니다.
- Q. 적합성 원칙 적용시 고객의 재산상황 등 정보에 대해 증명해야 하나요?
 - A. 해당 정보는 고객님의 재산상황 등을 고려하여 적합한 상품을 권유하는데 필요한 것이며, 고객님께서도 정보에 대한 증빙자료는 필요하지 않지만, 고객의 확인이 필요한 사항입니다.
- Q. 예금 및 대출상품을 자주 이용하는 고객인데 계약을 체결할 때 마다 상품에 대한 설명을 들어야 하나요?
 - A. 대출기한 연장, 예금의 재예치 등 신규 계약이 아닌 경우에는 설명의무가 적용되지 않습니다.
- Q. 지난 번에 적합성 평가를 했는데 또 해야 하나요?
 - A. (당시 고객이 제공한 정보를 보여준 후) 고객님의 정보에 변경이 없으시면 다시 하지 않으셔도 됩니다. (중요 변경사항이 있는 경우) 평가 실시
- Q. 녹취는 소비자가 설명내용을 이해했음을 확인하는 여러 수단(서명, 전자서명, 기명날인, 녹취) 중 하나인 걸로 아는데 녹취 안하면 안되나요?
 - A. 녹취자료는 나중에 혹시 분쟁이나 소송이 발생했을 때 고객님의 필요하실 수도 있는 자료입니다. 추후 고객님의 열람을 요청하시면 제공이 가능합니다.(21.9.25일 이후)
- Q. 설명에 왜 이렇게 많은 시간이 소요되나요? · 어떤 내용을 설명하는 건가요?
 - A. 이 상품과 관련하여 반드시 아셔야 할 사항을 법에서 정하고 있는데 해당 내용을 말씀드리는 것임. / 나중에 이 상품으로 인해 예측하지 못한 피해를 입으시거나 권리행사를 하실 때 필요한 사항이니 이해가 안되시는 부분은 말씀주셨음 함 / 나중에 이해를 하셨는지에 대해 서명(또는 기명날인, 녹취) 을 해주셔야 하는데 그때 제대로 이해가 안 된 상태에서 확인을 하시면 나중에 관련 분쟁이나 소송에서 불이익을 입을 수 있음
- Q. 계약서류는 어떤 것이 있나요? 꼭 인쇄물로 받아야 하나요?
 - A. 계약서류에는 계약서, 약관, 설명서가 있음(보험은 보험증권이 추가됨) / 계약서류는 서면, 우편, 전자우편, 문자메시지 등으로 제공받으실 수 있으나, 일부 제공 방식은 현재 전산개발이 진행중입니다.
- Q. 계약서류를 꼭 받아야 하나요?
 - A. 추후 분쟁이나 소송에서 증거자료로 필요하시니 보관하실 것을 권함
- Q. 예금 상품이 청약철회권 적용대상인가요?
 - A. 예금상품은 청약철회권의 대상이 아닙니다.

< 문의 연락처 >

[저축은행중앙회] 소비자보호부 마경민 과장(02-397-8663, mamin03@fsb.or.kr)

< 금융소비자보호법 문의 연락처 >

[금융위원회] 금융소비자정책과 김영근 사무관 (02-2100-2642, kant@korea.kr)

[금융감독원] 소비자보호제도팀 문양수 수 석 (02-3145-5698, mys94@fss.or.kr)