

금융소비자보호법 시행령 및 감독규정 개정 예고 관련 주요 내용 및 시사점

금융당국은 지난 7월 15일 고난도 금융투자상품 불완전판매 예방을 위한 종합대책에 대한 세부과제 후속조치의 일환으로 금융소비자 보호에 관한 법률(이하 “**금소법**”) 시행령 및 금융소비자 보호에 관한 감독규정(이하 “**감독규정**”) 개정을 입법예고(규정변경예고)하였습니다.

구체적으로 본건 개정으로 (i) (부)적정 판단 보고서 교부를 통하여 부적정 판단 근거 및 이유를 금융소비자가 알 수 있도록 하고 (ii) 고난도 금융상품의 경우 핵심(요약)설명서에 기재해야 하는 내용이 추가되었으며, (iii) 적합성·적정성 평가 과정에서 소비자에 특정 대담 유도 행위 및 대면 투자 권유 후 비대면 계약을 권유하거나 금융회사가 대리 가입하는 경우가 부당권유행위로 추가되는 등 금융소비자보호체계에 변화가 이루어졌습니다.

이번 Legal Update에서는 금소법 시행령 및 감독규정 개정의 배경, 주요 내용 및 그 시사점에 대하여 설명드리겠습니다.

1. 본건 개정 배경

금융당국은 2024년도 초 홍콩 H지수 주가연계증권(ELS) 대규모 손실 사태가 발생한 이후 금융상품 판매사에 대한 현장 점검을 진행한 결과 (i) 고객이 고난도 금융투자상품을 원금보장 상품으로 오인할 수 있고, (ii) 판매규제 준수보다는 판매 실적이 강조되는 판매 관행이 지속되면서 고난도 금융투자상품의 위험성이 제대로 설명되지 않았으며, (iii) 불완전판매를 효과적으로 예방할 수 있는 내부통제가 마련되지 않는 등 실제 판매 현장에서 소비자 보호가 충분히 작동하지 않았다는 등의 문제점을 발견하였습니다.

이에 금융당국은 2025년 2월 고난도 금융투자상품에 대한 불완전판매 재발 방지를 위하여 아래와 같은 대책을 추진하겠다고 발표하였습니다.

(1) 은행의 금융투자상품 판매채널 개편

- 충분한 소비자 보호장치를 갖춘 거점점포를 통해서만 ELS를 판매하도록 하고, 거점점포에는 영업점 내 다른 장소와 물리적으로 분리된 판매공간이 마련되어야 하고, 자격요건과 일정 기간 이상의 상품 판매경력을 가진 전담 판매직원만 ELS를 판매할 수 있도록 함.
- 기타 고난도 금융투자상품은 판매 창구를 일반 여·수신 이용 창구와 분리해야 함.
- 복합점포의 경우에도 은행 직원이 고난도 금융투자상품을 판매하는 행위는 일반 여·수신 창구와 분리된 투자 창구에서만 가능하도록 함.
- 고난도 금융투자상품의 소개영업 실적은 은행의 성과보상체계(KPI)에 반영되지 않도록 하는 등으로 소비자가 원하지 않는 상품이 과다 추천되는 일이 없도록 함.

(2) '소비자보호원칙'이 실효성 있게 작동되도록 제도·관행 개선

- 소비자 보호를 위해 금융회사는 '금융소비자 보호 원칙'을 수립하고 내부 통제에 반영해야 함.
- 투자자 성향 분석 시 6가지 필수 정보를 모두 고려하고, 고난도 상품은 점수 방식과 추출 방식을 병행하여 소비자의 투자 성향을 더 정확하게 파악하도록 함.
- 상품별 판매대상 고객군을 구체적으로 정해서 이에 해당하지 않는 소비자에 대해서는 투자 권유를 제한하며, 만일 이러한 소비자가 가입을 원할 경우 소비자가 부적합·부적정 상품임을 명확하고 구체적으로 인지하고 계약하도록 '부적정 판단 보고서'를 개선하고 금융회사가 투자 권유가 없었음을 명확히 할 수 있는 증빙서류를 구비하도록 함.
- (요약)설명서 최상단에 고난도 금융투자상품과 적합하지 않은 소비자 유형, 손실가능성 등 위험, 손실발생 사례 등을 순서대로 배치하도록 하며, 이해하기 어려운 전문 용어보다는 일반금융소비자도 쉽게 이해할 수 있도록 설명서를 순화하도록 함.
- 상품명 앞에 "고난도 금융투자상품" 문구를 눈에 쉽게 띄게 표시하고, 동영상 자료를 제작해서 창구 설명 및 숙려기간 중 소비자가 손쉽게 시청할 수 있도록 모바일 링크, 쿼알코드(QR코드) 등을 제공하도록 함.

(3) 불완전판매를 예방하는 내부통제 체계 확립 및 감독 강화

- 금융회사의 성과보상체계(KPI)는 단기 실적보다 고객 이익을 우선하도록 재설계함.
- 금융투자상품 판매 동향 상시 감시 및 감독 강화를 위해 금융감독원은 적합성·적정성 운영실태를 정기적으로 점검하면서 모범사례를 발굴·공유하여, 미스터리 쇼핑 표본 확대 등 사후 관리도 강화함.
- 상품별 투자위험을 고려해 고위험 금융투자상품의 판매승인 및 판매한도를 정하여 정기적으로 판매한도를 재승인하도록 하며, 사후 모니터링 항목을 구체적으로 정하여 소비자보호 부서가 이를 철저히 점검하도록 함.
- 이상징후에 대한 주기적 (분기별) 자체 모니터링을 강화하고 필요시 금융당국은 선제적으로 검사 및 감독조치 (소비자보호 경보 발령 등)를 취할 예정임.

금융당국은 위와 같은 고난도 금융투자상품에 대한 불완전판매 재발 방지를 위한 대책의 후속 조치로서 금융소비자 보호체계를 개선하기 위하여 금소법 시행령 및 감독규정의 개정안을 입법예고(규정변경예고) 하였습니다.

2. 본건 개정의 주요 내용

(1) 부적정 판단 보고서 양식 마련(시행령 개정안 제12조 제4항 제1호, 감독규정 개정안 별표6)

시행령 개정안에서 적정성 판단 결과 및 그 이유를 기재한 서류(적정성 판단 보고서)의 양식을 감독규정에서 정하도록 근거 규정을 두고, 감독규정 개정안 별표6에서 적정성 판단 보고서의 양식을 구체적으로 마련하였습니다.

적정성 판단 보고서는 고객 연령, 투자 기간, 해당 금융투자상품 이해도, 기대이익 및 손실감내수준 등의 고객정보 확인결과를 기재하고, 적정성 판단 결과와 그 이유를 기재하며, 고객의 서명 또는 날인을 받도록 구성되어 있습니다.

이에 금융소비자가 본인에게 부적합·부적정한 금융투자상품의 가입을 원할 경우, 보고서 명칭인 “(부)적정성 판단 보고서”를 통하여 부적합·부적정 상품임을 확실히 인지할 수 있으며, 부적정 판단 근거 및 이유 등을 알기 쉽고 충분히 이해할 수 있도록 개선될 예정입니다.

(2) 상품 설명 순서 개선(감독규정 개정안 제13조제1항)

현행 감독규정에는 투자성 상품의 경우 ‘위험등급의 의미 및 유의사항’만 설명서의 맨 앞에 둘 것으로 규정하고 있습니다(감독규정 제13조 제1항 제5호 나목 1)).

개정안에서는 고난도 금융투자상품의 경우 위험등급의 의미 및 유의사항 외에 핵심(요약)설명서 최상단에 ① 고난도 금융투자상품과 적합하지 않은 소비자의 유형, ② 손실가능성 등 위험, 손실발생 사례를 순서대로 기재·설명하여 금융소비자가 해당 금융상품 가입 전에 고난도 금융투자상품임을 확인하고 손실 발생 가능성이 있음을 명확하게 인지할 수 있도록 하였습니다.

(3) 부당권유행위 금지 추가(감독규정 개정안 제15조 제5항)

일부 금융회사들이 투자성향판단 과정에서 손실감내수준이 낮은 금융소비자에 대해서도 ELS와 같은 고위험상품이 가입될 수 있도록 하고, 특정 답변을 유도하거나 비대면 계약의 경우 녹취의무와 판매직원의 별도 안내의 무가 없어 법령위반 가능성이 상대적으로 낮다는 것을 악용하여 대면 영업 후 비대면 계약을 권유하는 경우가 있었습니다.

이에 따라 감독규정 개정안에는 ① 일반금융소비자로부터 정보를 파악하거나 확인을 받을 때에 일반금융소비자가 특정한 답변을 하도록 유도하는 행위 및 ② 일반금융소비자와 대면하여 투자성 상품의 계약 체결을 권유한 후 일반금융소비자로부터 요청받지 아니하였음에도, 유선·무선·화상통신·컴퓨터 등 정보통신기술을 활용한 비대면 방식으로 계약할 것을 권유하거나 금융상품판매업자등이 일반금융소비자를 대신하여 비대면 방식의 투자성상품 계약을 체결하는 행위가 금지되는 부당권유행위로 추가하여, 위와 같은 행위를 금지하고 금융소비자의 권익을 보호할 수 있도록 하였습니다.

(4) 금융소비자보호 총괄책임자 역할 강화(감독규정 개정안 별표2)

감독규정 개정안은 금융소비자보호 총괄책임자가 ① 금융소비자보호 내부통제위원회에 보고하는 의제에 관한 업무를 적절하게 수행하고 있는지를 점검·평가하고 미흡한 사항에 대해서는 개선 등 필요한 조치를 요구해야 하며, ② 내부통제기준 및 금융소비자보호기준의 적정성·준수실태에 대한 점검·조치를 수행하고, ③ 금융소비자보호실태평가, 감독 및 검사 결과의 후속조치를 관리하고, ④ 금융회사의 다른 기관 간 금융상품의 개발 및 판매에 관한 사전협의 절차를 가지도록 하며, ⑤ 성과보상체계 등에 관한 사전합의를 진행하고 이에 대한 개선요구를 할 수 있도록 규정하고 있습니다.

위와 같이 감독규정 개정안에서는 준법·내부통제·금융소비자보호가 중시되는 조직문화 확립을 위해 금융소비자보호 총괄책임자가 수행하는 업무를 강화하고, 성과보상체계(KPI)가 소비자 이익 관점에서 적정하게 설계되

었는지 살펴볼 수 있도록 성과보상체계(KPI) 설계 시 금융소비자보호 총괄책임자와의 사전 합의를 의무화하였습니다.

(5) 금융소비자보호 내부통제위원회 일부 절차 합리화(감독규정 개정안 별표2)

감독규정 개정안에서는 ① 법령 또는 관련 규정의 제·개정에 연동되어 발생하는 제도개선, ② 정기적으로 실시하는 정보공시에 관한 사항, ③ 내부통제기준 및 금융소비자보호기준 위반사항에 대한 주의, 경고 등 경미한 수준의 조치 결과, ④ 기타 내부통제기준에서 정하는 경미한 사항을 금융소비자보호 내부통제위원회의 보고 사항으로 규정하였습니다.

이는 금융소비자보호 내부통제위원회 조정·의결사항 중 그 성격상 조정이나 의결을 하지 않아도 되는 사항을 보고사항으로 변경하여, 금융소비자보호 내부통제위원회가 더욱 원활하게 운영될 수 있도록 한 것입니다.

(6) 분쟁조정 사건 법원 통지 근거 마련(시행령 개정안 제35조)

금융분쟁조정위원회 회부 사건에 대한 소송이 진행 중일 경우 수소법원은 분쟁조정이 종료될 때까지 소송을 중지할 수 있음에도(금소법 제41조 제1항), 분쟁조정위원회 회부 여부 및 조정절차 종료 사실 등이 수소법원에 적시에 통보되지 못하는 경우가 발생하였습니다.

이에 개정안에서는 법원의 소송중지 제도의 실효성 제고를 위해 분쟁조정위원회로 회부된 사건 중 ① 소가 제기된 경우 ② 소송이 중지된 사건 중 조정절차가 종료된 경우 금감원장이 수소법원에 해당 사실을 통지하도록 하였습니다.

3. 시사점

본 금소법 시행령 및 감독규정 개정안은 (부)적정 판단 보고서, 핵심(요약)설명서 등을 통하여 금융소비자가 고난도 금융투자상품에 가입하기 전에, 금융소비자가 가입하려는 상품이 고난도 금융투자상품이며 손실이 발생할 수 있다는 것을 알 수 있도록 하여, 금융소비자의 알 권리와 자기결정권에 대한 보장을 강화하였습니다.

아울러 금지되는 부당권유행위를 추가하고, 성과보상체계 등에 관한 사전합의를 진행하도록 하는 등 금융소비자보호 총괄책임자의 금융소비자보호에 대한 역할을 강화하여, 금융회사가 금융상품 판매 프로세스를 개선하고 금융소비자 보호를 위한 내부통제를 강화하도록 하였습니다.

이에 따라 본 개정안의 내용을 내규 및 업무프로세스에 반영하는 것이 필요하겠으며, 금소법 시행 이후 4년이 경과하였으므로, 본 개정안의 내용을 반영하는 과정에서 현 금융소비자보호체계가 금융소비자 보호에 문제가 없는지 전반적으로 점검하여, 향후 금융소비자보호 이슈가 발생하지 않도록 선제적으로 대응할 필요가 있겠습니다.

법무법인(유) 율촌의 **금융규제팀**은 금소법 제정 당시부터 금소법과 관련한 자문을 지속적으로 수행하고 있으며, 금소법 준수를 위한 회사 업무 프로세스·내부통제 점검 및 취약점에 대한 개선 업무도 수행하는 등 폭넓은 영역에서 금소법과 관련한 최적의 자문업무를 수행하고 있습니다.

본 금소법 시행령 및 감독규정 개정과 관련하여 보다 전문적인 내용이나 궁금하신 사항이 있으면 언제든지 문의 주시기 바랍니다.

Related Areas

금융규제

기업법무 및 금융

Contact

김시목 변호사

02-528-5764

smkim@yulchon.com

김태연 변호사

02-528-5785

taeyeunkim@yulchon.com

윤종욱 변호사

02-528-5648

jwyoong@yulchon.com

최홍준 변호사

02-528-5766

hongjunchoi@yulchon.com

도호정 변호사

02-528-5955

hjdoh@yulchon.com

최기림 변호사

02-528-5706

klchoi@yulchon.com

추수현 변호사

02-528-5315

shchu@yulchon.com

장재완 변호사

02-528-6172

jwjang@yulchon.com