

금융상품 방문판매 규율이 강화되어 금융소비자를 두텁게 보호합니다.

- 금융소비자보호법 시행령 개정안 국무회의 의결 -
 - '23.10.12. 「금융소비자 보호에 관한 법률」('23.7.11. 개정) 및 동법 시행령('23.9.25. 국무회의 의결) 시행
 - 금융상품 방문판매 시 사전 안내, 방문판매원 명부작성 및 신원 확인 의무, 금융소비자의 연락금지요구권, 야간 연락금지 등 법제화
 - 무분별한 금융상품 방문판매 등으로부터 금융소비자 보호 확대 기대

금융소비자보호법(이하 '금소법') 시행령 개정안이 '23.9.25. 국무회의에서 의결됨에 따라, 개정 금소법과 함께 10월 12일 시행되어 금융상품 방문판매 및 전화권유판매(이하 '방문판매 등') 관련 규제가 적용될 예정이다. 이는 방문판매법 개정('21.12.7.)으로 동법 적용대상에서 금융상품이 제외됨에 따라 금소법 개정을 통해 금융상품 방문판매 시 소비자 보호장치를 법제화 하기 위함이다. 앞으로 무분별한 금융상품 방문판매 등으로부터 금융소비자 보호를 강화하는 계기가 될 것으로 기대된다.

(1) 금융상품을 방문판매 또는 전화권유판매 하려는 경우 금융소비자에게 목적·성명·금융상품의 종류 등을 미리 알려야 한다.

금융상품 방문·전화권유판매원(이하 '방문판매원 등')은 금융상품을 방문 판매 등 하려는 경우 금융소비자에게 미리 해당 방문·전화가 판매권유 목적이라는 점과 방문판매원 등의 성명, 판매하는 금융상품의 종류 및 내용을 알려야 한다. 이를 통해 금융상품 방문판매 등이 갑작스럽게 이루어지지 않고 소비자의 예측가능성을 제고할 것으로 기대된다.

* 방문판매원 등이 대출모집인, 보험설계사 등 금융상품대리·중개업자인 경우 금융상품 직접판매업자인 금융회사의 명칭, 계약체결권 유무, 손해배상책임 등에 대해서도 알려야 하며, 대리·중개업자 표지를 게시하거나 증표를 제시하여야 함(금소법 제26조)

(2) 금융상품 방문판매 또는 전화권유판매를 하려는 임직원의 명부를 작성·관리하고, 언제든지 금융소비자가 요청하는 경우 신원을 확인해준다.

금융상품판매업자등(이하 ‘금융회사 등’)은 방문판매원 등의 성명, 소속, 전화번호, 금융상품판매대리·중개업자 등록번호 등을 포함한 명부를 작성하고 관리해야 한다. 금융소비자가 요청하면 언제든지 해당 방문판매원 등의 성명, 소속회사 등 신원을 확인해주어야 하고, 홈페이지 또는 콜센터 등을 통해 별도 신원 확인 체계를 구축한다. 홈페이지에서는 금융권 협회에서 운영 중인 대출모집인, 카드모집인 및 보험설계사 등 금융상품대리·중개업자 조회 사이트를 링크로 연결하여 금융소비자가 방문판매원에 대해 다양한 정보를 확인할 수 있도록 할 계획이다.

(3) 금융소비자에게 금융회사 등에서 금융상품 권유 목적으로 연락하지 않도록 요청할 수 있는 권리가 신설된다.

금융소비자는 금융회사 등에게 금융상품을 권유하기 위한 연락을 금지하도록 요구할 수 있고, 금융회사 등은 그 요구에 따라야 한다. 소비자는 해당 금융회사 등의 연락을 원하지 않을 경우 해당 금융회사의 홈페이지 또는 콜센터 등을 통해 요청하거나 금융권 두낫콜 시스템(www.donotcall.or.kr)을 통해 여러 금융회사의 연락을 일괄하여 거부할 수 있다. 다만 연락금지요구 이후 금융소비자가 별도로 금융회사 등에 마케팅 수신 동의 등을 통해 연락에 동의하였다면 금융회사 등은 연락할 수 있다.

(4) 그 외에도 야간 연락 금지, 계약체결 사실 및 시기의 입증책임 전환 범위 확대, 방문판매 및 비대면 판매 관련 전속관할 등이 규정되었다.

금융회사 등은 야간(오후 9시~다음 날 오전 8시)에 방문판매 등을 할 수 없다. 이는 금융소비자의 평온한 생활을 방문판매 등으로 인해 침해하지 않도록 하는 데에 목적이 있다. 다만, 금융소비자가 별도로 요청하는 경우에는 가능하다.

기존 금소법은 금융회사 등과 금융소비자 간 ‘계약서류 제공 사실’에 대해 다툼이 있는 경우 금융회사 등이 입증하도록 하였으나, 이에 더해 ‘계약 체결 사실 및 그 시기’에 대해서도 금융회사 등이 입증하도록 입증책임 전환 범위를 확대하였다.

마지막으로, 민사소송은 당사자의 합의로 관할법원을 정하는 것이 원칙이나(민사소송법 제29조), 방문판매 및 비대면 금융상품 계약과 관련된 소송은 금융소비자 주소(또는 거소)를 관할하는 지방법원을 전속관할로 규정하였다. 이는 금융기관에 비해 소송수행 능력이 낮을 수 있는 금융소비자의 원활한 권리구제를 용이하게 하기 위한 것이다.

금융당국은 금융상품직접판매업자 및 금융상품판매대리·중개업자가 개정 금소법령에 대해 명확히 인지하고 준수할 수 있도록 안내를 강화할 예정이다. 그리고 제도의 안정적 정착·운영을 위해 금융권 협회를 중심으로 금융회사 등의 신원 확인, 연락금지요구 등 시스템 구축 상황을 지속적으로 점검하고, 방문판매원 등에 대하여 방문판매시 안내사항, 절차 및 금지행위 등에 대한 교육을 강화할 계획이다.

담당 부서	금융위원회 금융소비자정책과	책임자	과 장	오화세 (02-2100-2990)
		담당자	사무관	박성빈 (02-2100-2524)
	금융감독원 금융소비자보호총괄국	책임자	국 장	이영로 (02-3145-5700)
		담당자	팀 장	김재흥 (02-3145-5691)

