

금융소비자가 반드시 알아야 할



금융소비자보호법



금융감독원

차 례

I

금소법 한눈에 살펴보기(요약)

- 1. 강화되는 소비자 권리.....2
- 2. 올바른 금융생활을 위해 소비자가 지켜야할 사항 5

II

금융소비자보호법 파헤치기(Q&A)

1

금융소비자보호법 이해하기

- 1. 금융소비자보호법이 무엇인가요?..... 9
- 2. 금융소비자보호법에 관해 궁금한 사항이 있는 경우 어디서 찾아볼 수 있나요? 11

2

금융소비자보호법 적용대상이 궁금합니다.

- 1. 금융소비자보호법은 어떤 경우에 적용되나요? 13
- 2. 금융상품은 어떻게 구분하나요? 14
- 3. 금융상품판매업자·자문업자는 어떻게 구분하나요? 15
- 4. 금융소비자는 어떻게 구분하나요? 16
- 5. 금융소비자의 권리와 책무에는 무엇이 있나요? 17

1. 금융상품판매대리·중개업자와 거래 시 어떤 점을 주의해야 하나요? · 19
2. 금융상품자문업자와 거래 시 어떤 점을 주의해야 하나요? 20
3. 대리, 중개, 자문, 광고라는 용어가 서로 헷갈리는데
차이점이 무엇인가요? 21
4. 방문 혹은 전화로 금융상품 가입하는 경우
유의해야하는 사항은 무엇인가요? 22
5. 6대 판매원칙이 무엇인가요? 23
6. 6대 판매원칙은 모든 금융소비자에게 동일하게 적용되나요? 24
7. 6대 판매원칙은 모든 금융상품에 동일하게 적용되나요? 25
8. 금융상품판매업자등이 6대 판매원칙을 위반하는 경우
어떤 조치를 받나요? 26
9. 적합성 원칙과 적정성 원칙의 차이점이 무엇인가요? 27
10. 비대면으로 거래하는 경우에는 판매업자의 '권유'가 없다고 보아
적합성 원칙을 적용받지 않아도 되나요? 28
11. 해당 금융상품이 금융소비자에게 적합한지 여부는 어떻게
판단하나요? 29
12. 적합한 금융상품을 권유받기 위해서는 어떻게 해야 하나요? 30
13. 설명의무는 기존과 비교하여 어떤 부분이 달라졌나요? 31
14. 설명 내용이 어려운 경우 어떻게 하나요? 32
15. 금융상품 설명서에는 어떤 내용이 있나요? 33
16. 핵심설명서란 무엇인가요? 34

17. 금융상품 가입 시 어떤 서류를 확인해야 하나요?.....	35
18. 금융상품의 위험성은 어떻게 확인하나요?	36
19. 불공정영업행위에는 어떤 것들이 있나요?	37
20. 부당권유행위에는 어떤 것들이 있나요?	38
21. 금융상품 광고를 볼 때 어떤 부분을 주의해야 하나요?	40

4

금융상품 거래에 문제가 있으면 어떻게 하나요?

1. 금융분쟁조정제도가 무엇인지 궁금해요	43
2. 자료열람요구권이 무엇인가요?	45
3. 금융상품 거래를 되돌릴 수 있나요(청약철회권)?	46
4. 청약철회는 어떻게 하나요?	47
5. 금소법 위반 거래 시 무엇을 할 수 있나요(위법계약해지권)?	48
6. 금융상품 거래로 손해 발생 시에는 어떻게 하나요?	50
7. 판매제한명령권이 무엇인가요?	51
8. 금융상품 선택 시 참고할 만한 정보가 있나요?	52
9. 금융회사의 소비자보호 실태평가 결과를 알고 싶어요.....	53

I 금소법 한눈에 살펴보기(요약)



1. 강화되는 소비자권리

① 금융회사가 금융상품을 판매할 경우, 판매원칙을 준수하여야 합니다.

1) 적합성·적정성 원칙 및 설명의무

- 소비자의 정보(재산상황, 거래목적 등)를 확인하여 적합(적정)한 상품을 권유하여야 하며,
- 수익 변동 가능성 등 상품의 중요사항을 금융소비자에게 설명하여야 합니다.

2) 불공정영업행위 금지

- 대출시 다른 금융상품을 가입하게 하거나*, 부당하게 추가담보 또는 연대보증을 요구하는 등의 불공정 행위를 해서는 안됩니다.

* 예) 대출 전·후 1개월 내 다른 금융상품 판매

3) 부당권유행위 금지

- 불확실한 사항에 대하여 단정적 판단을 제공하거나, 금융상품의 내용을 사실과 다르게 알리는 등의 행위를 해서는 안됩니다.

4) 광고관련 준수사항

- 광고시 투자에 따른 위험 등 중요사항을 반드시 포함해야 하며, 투자손실이 보전되는 것처럼 오인하게 하는 행위 등을 해서는 안됩니다.

② 금융회사가 법에서 정한 판매원칙(광고관련 준수사항 제외)을 위반한 경우, 계약해지를 요구할 수 있습니다.

1) 언제까지 행사할 수 있나요?

- 다음 중 먼저 도래하는 날까지 가능합니다.

- (1) 소비자가 위반사항을 안 날부터 1년
- (2) 계약체결일부터 5년

2) 위법계약해지권은 누구에게 어떻게 행사하나요?

- 법위반사실 및 근거자료를 첨부하여 금융회사에 계약해지 요구서를 제출하면 됩니다.

3) 금융회사는 계약해지요구서를 받은 날로부터 10일 이내 수락 여부를 알려야 합니다.

4) 계약해지를 수락하면 소비자는 해지 관련 비용 없이 계약을 해지할 수 있습니다.

- 계약해지 후 금융회사가 소비자에게 지급해야 할 금액에는 대출 이자, 위험보험료, 카드 연회비 등 서비스 제공 과정에서 발생한 비용이 포함되지 않습니다.

5) 계약해지를 요구할 수 있는 상품의 종류, 세부 절차 및 반환 금액 등은 금융회사 창구에 문의해 주시기 바랍니다.

③ 금융소비자는 상품가입 후 일정기간 내에는 계약을 철회할 수 있습니다.

1) 철회권은 언제까지 행사할 수 있나요?

- 보험상품:보험증권 받은 날부터 15일과 청약한 날부터 30일 중 먼저 도래한 날
- 투자상품:계약체결일 등으로부터 7일
- 대출상품:계약체결일 등으로부터 14일

2) 철회권은 누구에게 어떻게 행사하나요?

- 서면, 전자우편, 휴대전화 문자메시지 등을 발송하여 금융회사에 철회의사를 표시하고, 금융회사에 지체없이 그 발송 사실을 알려야 합니다.

④ 금융거래로 분쟁이 발생할 경우, 금감원에 분쟁조정을 신청할 수 있습니다.

- 1) 분쟁조정 신청은 인터넷(금감원 홈페이지 등), 우편 및 금감원 방문 등을 통해 할 수 있습니다.
- 2) 소비자는 분쟁조정·소송 등 대응 목적으로 금융회사가 유지·관리하는 자료의 열람을 요구할 수 있습니다.

2. 올바른 금융생활을 위해 소비자가 지켜야할 사항

※ 금융소비자도 스스로의 권익을 증진하기 위하여 금융상품 선택에 필요한 지식과 정보를 습득하도록 노력하여야 합니다.

① 거래하려는 금융회사가 등록·허가 받은 업체인지 확인하시기 바랍니다.

- 금융소비자정보포털 파인(FINE)에 접속하면
'제도권 금융회사 조회'가 가능합니다.

② 내가 거래하려는 상품이 거래목적에 적합한지 꼼꼼히 확인하시기 바랍니다.

- 원금손실 감내 정도, 거래기간 등 본인의 상황을
신중하게 검토한 후 투자하시기 바랍니다.
- 본인에게 적합한 상품을 판단하기 위해서는
금융회사 직원의 질문에 성실하게 답변해야 합니다.
- 금융소비자정보포털 파인(FINE)에 접속하면 '금융상품
한눈에'를 통해 다양한 상품을 비교해 볼 수 있습니다.

③ 거래비용, 손실위험 등 거래중요사항을 확인하시기 바랍니다.

- 계약서, 상품설명서 등을 꼼꼼히 읽어보고, 이해가 안될 경우에는 금융회사 직원에게 설명을 요청하시기 바랍니다.

④ 금융거래시 본인이 직접 내용을 확인하고, 서류에도 직접 서명하시기 바랍니다.

⑤ 계약서, 상품설명서 등 계약내용을 보관하시기 바랍니다.

⑥ 강화된 금융소비자 보호장치를 준수하기 위해 거래시간이 종전보다 많이 소요될 수 있습니다.

- 금융회사는 판매원칙 준수를 위해 거래목적 및 재산상황 등의 고객 정보를 요청할 수 있으며, 녹취 및 서류 작성 등이 이루어질 수 있으니 양해해 주시기 바랍니다.

II

금소법



파헤치기(Q&A)

1

금융소비자법



이해하기

1

금융소비자보호법이 무엇인가요?

2019년 고위험 금융상품인 파생결합펀드(DLF) 불완전판매와 관련한 대규모 소비자 피해발생 등의 영향으로 금융소비자 보호 강화에 대한 사회적 공감대가 형성되면서 2021년 3월 25일부터 「금융소비자 보호에 관한 법률(이하 ‘금소법’)」이 시행되었습니다.

금소법은 금융상품판매업자와 자문업자의 등록 및 영업행위 준수사항, 금융분쟁조정제도, 청약철회권 및 위법계약해지권 등 소비자 권리에 관한 사항을 주요 내용으로 규정하고 있습니다.

금소법이 시행되기 이전 개별 금융법률에서도 금융소비자 보호를 위해 금융회사의 영업행위를 규제하였으나 근거 법률에 따라 규제의 내용이 달라 금융소비자가 보호를 받지 못하는 사각지대가 존재하였습니다. 금소법에서는 기존 금융법률에서 일부 상품에 대해서만 적용하던 영업행위 규제를 원칙적으로 모든 금융상품으로 그 적용대상을 확대하는 한편 동일한 기능을 가진 금융상품에 대해서는 동일한 규제를 적용하도록 하여 금융소비자가 보호받을 수 있는 범위를 확대하였습니다.

또한 금소법에서는 분쟁조정이 신청된 사건에 대하여 진행 중인 소송을 중지할 수 있는 소송중지제도, 소비자가 신청한 소액분쟁조정건에 대하여 분쟁조정 완료 시까지 금융회사의 소송제기를 금지하는 조정이탈금지 제도를 마련하였습니다. 이외에도 금융상품판매업자등에 대한 금융소비자의 자료열람요구권을 신설하고 금융상품판매업자등의 설명의무 위반시 손해배상 입증책임을 금융상품판매업자등에게로 전환하는 등 금융소비자의 권리를 강화하였습니다.

앞으로 금융기법의 발달과 금융회사간 겸업화의 영향으로 복합금융상품이 출현하고 상품구조 등이 복잡해질 것으로 예상되나 금융소비자가 이를 완전히 이해하는 것이 쉽지 않은 만큼 금소법이 금융소비자를 보호하는데 있어 중요한 역할을 수행해 나갈 것으로 기대됩니다.

2 금융소비자보호법에 관해 궁금한 사항이 있는 경우 어디서 찾아볼 수 있나요?

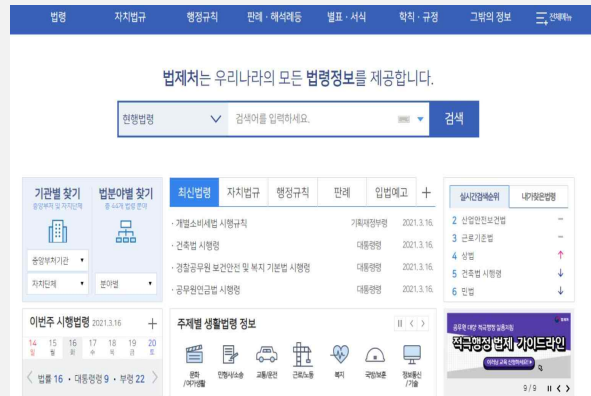
금소법은 법, 시행령(대통령령), 감독규정, 시행세칙으로 구성되어 있습니다. 그렇기 때문에 금융소비자가 금소법에 대해 보다 더 정확하게 이해하기 위해서는 법률과 하위규정을 모두 살펴보아야 합니다.

법, 시행령, 감독규정, 시행세칙 등은 금융감독원 금융감독법규정보시스템(law.fss.or.kr)과 국가법령정보센터 인터넷홈페이지(law.go.kr)에서 확인할 수 있습니다.

금융감독원 금융감독법규정보시스템



국가법령정보센터



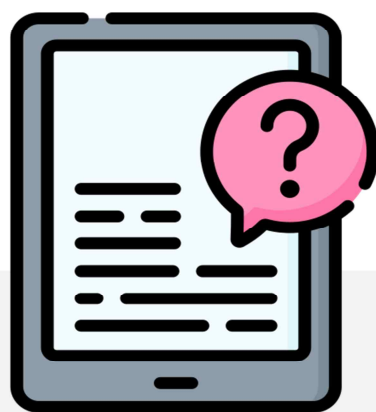
금소법에 대한 질의·답변사항(FAQ)이나 추가적인 설명 및 교육자료는 금융감독원 인터넷홈페이지(fss.or.kr)를 통해서 확인할 수 있습니다.

[질의·답변사항(FAQ) 및 설명자료 확인방법]

- ① “금융감독원(www.fss.or.kr)” 홈페이지 접속 → ② 상단 메뉴 “업무자료” 클릭 →
- ③ “금융소비자보호법” 탭 클릭 → ④ “금소법 안내자료”, “금소법 업무자료”, “금소법 FAQ” 확인

2

금융소비자법



적용대상이 궁금합니다

1

금융소비자보호법은 어떤 경우에 적용되나요?

금소법은 법령에서 정의하는 금융소비자가 금융상품판매업자 또는 자문업자와 금융상품을 거래(계약 체결, 계약 체결의 대리·중개, 금융상품에 관한 자문)하는 경우를 그 적용대상으로 규정하고 있습니다. 다만 금소법은 금융소비자 보호의 필요성을 종합적으로 감안하여 금융소비자·금융상품·판매업자 유형별로 영업행위 준수사항, 소비자의 권리 등 일부 규정의 적용범위를 달리 정하고 있음을 유의할 필요가 있습니다.

2

금융상품은 어떻게 구분하나요?

금소법에서는 모든 금융상품을 그 상품의 속성에 따라 ¹⁾예금성 상품, ²⁾대출성 상품, ³⁾보장성 상품, ⁴⁾투자성 상품의 4가지 유형으로 구분하고 있습니다. 금소법은 하나의 금융상품이 둘 이상의 상품 유형에 동시에 해당하는 경우 각각의 상품유형에 모두 속하는 것으로 봅니다.

- ① 예금성 상품은 은행법·저축은행법상 예금 및 이와 유사한 것으로 규정하고 있으며, 은행·저축은행·신협·예·적금 등이 이에 해당합니다.
- ② 대출성 상품은 은행법·저축은행법상 대출, 여신전문금융업법상 신용카드·시설대여·연불판매·할부금융 및 이와 유사한 것으로 규정하고 있으며, 각 금융회사의 대출, 카드사·할부금융회사의 신용카드·리스·할부, 대부업자의 대부상품 등이 이에 해당합니다.
- ③ 보장성 상품은 보험업법상 보험상품 및 이와 유사한 것으로 규정하고 있으며, 생명보험·손해보험·신협공제 등이 이에 해당합니다.
- ④ 투자성 상품은 자본시장법에 따른 금융투자상품 및 이와 유사한 것으로 규정하고 있으며, 주식·펀드·파생상품·신탁계약·투자일임계약·P2P연계투자 등이 이에 해당합니다.

3

금융상품판매업자 · 자문업자는 어떻게 구분하나요?

금소법에서는 금융상품 판매채널을 업무 특성에 따라 크게 금융상품판매업자, 금융상품자문업자로 구분하고 금융상품판매업자는 금융상품직접판매업자와 금융상품판매대리·중개업자로 구분하고 있습니다.

- ① 금융상품직접판매업자는 자신이 직접 계약의 상대방으로서 금융상품에 관한 계약의 체결을 영업으로 하는 자 또는 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제6조 3항에 따른 중개업을 영위하는 자입니다. 은행, 저축은행, 카드사, 할부금융회사, 증권사, 신탁, P2P업자, 대부업자 등이 이에 해당합니다.
- ② 금융상품판매대리·중개업자는 금융상품에 관한 계약의 체결을 대리하거나 중개하는 것을 영업으로 하는 자입니다. 대출모집인, 투자권유대행인, 보험설계사·보험대리점·보험중개사, 대부중개업자 등이 이에 해당합니다.
- ③ 금융상품자문업자는 이익을 얻을 목적으로 계속적 또는 반복적인 방법으로 금융상품의 가치 또는 취득과 처분결정에 관한 자문에 응하는 자입니다. 자본시장법상 투자자문업자, 금소법상 독립자문업자 등이 이에 해당합니다. 다만 금소법상 독립자문업자는 원칙적으로 금융상품판매업을 함께 수행할 수 없습니다.

4

금융소비자는 어떻게 구분하나요?

금소법상 금융소비자란 금융상품판매업자의 거래 상대방 또는 금융상품자문업자로부터 자문업무를 받는 상대방을 말합니다.

금소법은 금융소비자의 특성에 따라 보호의 정도를 달리하기 위해 금융소비자를 ¹⁾전문금융소비자와 ²⁾일반금융소비자로 구분하고 있습니다.

- ① 전문금융소비자란 금융상품에 관한 전문성 또는 소유자산규모 등을 고려했을 때 금융상품 계약에 따른 위험을 감수할 수 있는 능력이 있는 금융소비자를 의미하며, 국가, 지방자치단체, 금융회사, 주권상장법인 등이 이에 해당합니다.
- ② 일반금융소비자는 전문금융소비자가 아닌 금융소비자를 지칭합니다.

5

금융소비자의 권리와 책무에는 무엇이 있나요?

금소법은 금융거래시 상대적 약자인 금융소비자의 권익을 보호하기 위하여 금융소비자의 기본적 권리를 규정하고 있습니다. 금융소비자는 금융상품판매업자등의 위법한 영업(설명 의무 등을 위반)으로 인한 재산상 손해로부터 보호받으며, 신속하고 공정한 절차에 따라 적절히 보상받을 권리가 있습니다. 또한 금융상품을 선택하고 소비하는 데에 필요한 정보를 제공받거나 합리적인 금융소비생활을 위하여 필요한 금융교육을 받을 권리가 있으며, 금융소비자 스스로의 권익을 증진하기 위하여 단체를 조직하여 활동하고, 금융소비생활과 관련된 국가 및 지자체의 정책에 의견을 반영시킬 수 있습니다.

한편 금소법은 금융소비자가 스스로의 역량을 강화하여 권리를 지킬 수 있도록 금융소비자의 책무를 규정하였습니다. 금융소비자는 금융시장을 구성하는 주체임을 인식하여 금융상품을 올바르게 선택하고, 금융소비자의 권리를 올바르게 행사하여야 하며, 금융소비자 스스로 자신의 권익을 증진하기 위하여 필요한 지식과 정보를 습득하도록 노력하여야 합니다.

3

금융상품 거래는

신중하고 안전하게





금융상품판매대리·중개업자와 거래 시 어떤 점을 주의해야 하나요?

금융상품판매대리·중개업자는 업무를 수행할 때 금소법에 따라 자신이 금융상품판매대리·중개업자라는 표지를 게시하거나 증표를 금융소비자에게 보여주어야 합니다.

따라서 금융소비자는 금융상품판매대리·중개업자를 통해 금융상품 계약을 체결하는 경우 금융상품판매대리·중개업자의 표지 또는 증표를 먼저 확인하여 금소법에 따라 등록된 금융상품판매대리·중개업자인지를 판별한 후에 거래하여야 합니다.

또한, 금융상품판매대리·중개업자의 경우 금융소비자로부터 투자금, 보험료 등 계약의 이행으로서 금부를 받는 행위, 대리·중개를 제3자에게 재위탁하거나 그에 대한 대가를 지급하는 행위, 금융상품직접판매업자로부터 정해진 수수료 외의 금품, 그 밖의 재산상 이익을 요구하거나 수취하는 행위 등이 금지되어 있으니 거래시 주의할 필요가 있습니다.

2

금융상품자문업자와 거래 시 어떤 점을 주의해야 하나요?

금융상품자문업자는 자문업무를 수행할 때 자신이 금융상품 자문업자라는 표지를 게시하거나 증표를 금융소비자에게 보여 주어야 합니다.

따라서 금융소비자는 금융상품 자문업자를 통해 금융상품에 대한 자문을 받는 경우 금융상품 자문업자의 표지 또는 증표를 확인하여 금소법에 따라 등록된 금융상품 자문업자인지 판별한 후에 자문을 받아야 합니다.

또한, 금융상품 자문업자의 경우 금소법상 특정 금융상품직접판매업자의 금융상품에 한정하여 자문하거나, 특정 금융상품판매업자 또는 특정 금융상품을 광고하는 행위가 금지되어 있으니 거래시 주의할 필요가 있습니다.

3 대리, 중개, 자문, 광고라는 용어가 서로 헷갈리는데 차이점이 무엇인가요?

대리와 중개는 금융상품직접판매업자와 금융소비자 간에 계약체결을 돕는 행위라는 점은 비슷하나 대리는 금융상품직접판매업자를 위하여 소비자로부터 청약의사를 수령하거나 소비자에게 승낙의사를 표시하는 행위를 말합니다.

반면 중개는 금융상품직접판매업자와 금융소비자 간에 계약이 체결될 수 있도록 힘쓰는 일체의 행위를 말합니다.

자문이란 특정 소비자를 대상으로 금융상품의 가치 또는 취득·처분 결정에 관하여 도움을 주는 행위를 말합니다.

광고란 특정 소비자가 아닌 불특정 소비자에게 사업자나 상품내용을 널리 알리거나 제시하는 행위를 말합니다.

4 방문 혹은 전화로 금융상품을 가입하는 경우 유의해야 하는 사항은 무엇인가요?

방문판매나 전화권유판매 방식으로 금융상품을 판매하려는 금융상품 판매업자등은 방문판매 및 전화권유판매를 하려는 임직원의 명부를 작성하고, 금융소비자가 요청하면 금융소비자로 하여금 방문판매 및 전화권유 판매를 하려는 임직원의 신원을 확인할 수 있도록 하여야 합니다.

또한 방문판매 및 전화권유판매를 하는 임직원은 동 방문 혹은 전화가 판매를 권유하기 위한 것이라는 사실과 판매하려는 임직원 성명, 판매하는 상품의 종류 및 내용, 일반금융소비자의 경우 금융상품 계약 체결을 권유할 목적으로 연락하는 것을 금지할 수 있도록 요구할 수 있는 권리 행사 방법 및 절차 등을 금융소비자에게 고지하여야 하며, 방문판매 및 전화권유 판매를 하는 임직원은 계약체결을 권유할 목적으로 야간(오후9~오전8시)에 연락하거나 금융소비자를 방문할 수 없습니다.

따라서 방문판매 및 전화권유 판매시 금융소비자는 금융상품판매업자등을 통해 방문판매 및 전화권유 판매를 하는 임직원이 금융상품판매업자등의 임직원인지 여부를 확인하여야 하며, 방문판매 혹은 전화권유 판매 관련 연락 혹은 방문을 받고 싶지 않은 일반금융소비자의 경우 금융상품판매업자등에게 연락하지 않을 것을 요구할 수 있습니다.

5

6대 판매원칙이 무엇인가요?

금소법은 기존 개별 금융업법에서 일부 금융상품에 한정해서 적용하고 있던 영업행위에 관한 준수사항을 모든 금융상품으로 확대 적용하여 금융소비자 보호의 공백을 최소화하는 것을 목적으로 하고 있습니다. 6대 판매원칙은 금소법에서 금융상품판매업자 및 자문업자에게 부과하고 있는 영업행위 준수사항을 의미하며, ¹)적합성 원칙, ²)적정성 원칙, ³)설명의무, ⁴)불공정영업행위금지, ⁵)부당권유금지, ⁶)광고규제로 구성되어 있습니다. 6대 판매원칙의 주요 내용은 아래와 같습니다.

6대 판매원칙 주요 내용

6대 판매원칙	주요 내용
① 적합성 원칙	소비자의 재산상황, 금융상품 취득·처분 경험 등에 비추어 부적합한 금융상품 계약체결의 권유를 금지합니다.
② 적정성 원칙	소비자가 자발적으로 구매하려는 금융상품이 소비자의 재산 등에 비추어 부적정할 경우 그 사실을 소비자에게 고지하고 확인할 의무가 있습니다.
③ 설명의무	금융상품 계약 체결을 권유하거나, 소비자가 설명을 요청하는 경우 상품의 중요사항을 설명해야 합니다.
④ 불공정영업금지	판매업자등이 금융상품 판매시 우월적 지위를 이용하여 소비자의 권익을 침해하는 행위(대출과 관련하여 다른 금융상품 계약을 강요하는 행위, 업무와 관련하여 편익을 요구하는 행위 등)를 금지합니다.
⑤ 부당권유금지	금융상품 계약 체결 권유시 소비자가 오인할 우려가 있는 허위사실을 알리는 행위(불확실한 사항에 대한 단정적 판단을 제공하는 행위, 금융상품의 내용을 사실과 다르게 알리는 행위 등)는 금지되어 있습니다.
⑥ 광고 규제	금융상품이나 금융회사에 대한 광고 시에 특정 내용을 포함해야 하며, 일부 내용은 금지됩니다.

6 6대 판매원칙은 모든 금융소비자에게 동일하게 적용되나요?

금소법은 일반금융소비자의 경우에는 6대 판매원칙을 모두 적용(다만, 일부 상품의 경우에는 적용범위의 차이가 있음을 유의할 필요)하는 반면

위험감수 능력이 있는 전문금융소비자의 경우에는 6대 판매원칙 중 불공정영업행위 금지, 부당권유행위 금지, 광고 규제만을 적용대상으로 규정하고 있습니다.

금융소비자 구분에 따른 6대 판매원칙 적용 범위

구 분	일반 금융소비자	전문 금융소비자
① 적합성 원칙	적 용	미적용
② 적정성 원칙		
③ 설명의무		
④ 불공정영업금지		적 용
⑤ 부당권유킴지		
⑥ 광고 규제		

7

6대 판매원칙은 모든 금융상품에 동일하게 적용 되나요?

금소법은 원칙적으로 모든 금융상품에 대해 6대 판매원칙을 적용하는 것으로 규정하고 있습니다. 다만 적합성·적정성 원칙의 경우 금융상품별 특성, 소비자 보호 필요성 등을 감안하여 그 적용 범위를 달리 규정하고 있습니다.

- ① 적합성 원칙 : ¹⁾변액보험, 외화보험 및 이와 유사한 보장성 상품, ²⁾증권형 클라우드 펀딩, P2P연계투자 등을 제외한 모든 투자성 상품, ³⁾모든 대출성 상품에 적용됩니다.
- ② 적정성 원칙 : ¹⁾변액보험, 외화보험 및 이와 유사한 보장성 상품, ²⁾파생상품, 파생결합증권, 고난도 금융투자상품 등 일부 투자성 상품, ³⁾주택, 증권, 지식재산권 등 담보대출 상품에만 적용됩니다.

8

금융상품판매업자등이 6대 판매원칙을 위반하는 경우 어떤 조치를 받나요?

금융상품판매업자·자문업자 및 소속 임직원이 6대 판매원칙을 위반하는 경우에는 기관 및 임직원에게 대해 영업·신분상 제재, 금전제재(과징금 및 과태료)가 부과됩니다.

금소법은 영업행위 준수사항 규제의 실효성을 높이기 위해 과태료 부과 대상을 확대하고 부과 한도액(최고 1억원이하)을 상향 조정하였으며, 적합성·적정성원칙을 제외한 판매원칙 위반의 경우에는 수입 등의 50%이내 범위에서 과징금을 부과할 수 있도록 규정하고 있습니다.

한편 금융상품판매업자·자문업자 및 소속 임직원이 고의 또는 과실로 6대 판매원칙을 위반하여 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우에는 그 손해를 배상할 책임이 있습니다. 특히 설명의무를 위반하는 경우에는 금융상품판매업자등이 스스로 고의 및 과실이 없음을 입증하여야 손해배상책임을 면할 수 있습니다.

9

적합성 원칙과 적정성 원칙의 차이점이 무엇인가요?

금융소비자가 금융상품 계약을 체결할 때 적용되는 적합성 원칙과 적정성 원칙의 가장 큰 차이점은 금융상품판매업자의 금융상품 계약 체결에 관한 “권유”가 있는지 여부입니다.

적합성 원칙은 금융회사가 소비자에게 금융상품을 권유할 때, 해당 소비자의 재산상황, 금융상품 취득·처분 경험 등에 비추어 부적합한 금융상품을 권유해서는 안 된다는 것을 의미합니다.

이에 반해 적정성 원칙은 계약 체결 권유 없이 소비자가 금융상품을 자발적으로 구매할 때, 금융상품이 해당 소비자의 재산상황, 금융상품 취득·처분 경험 등에 비추어 부적절할 경우 이를 소비자에게 알리고 확인받아야 된다는 것을 의미합니다.

적정성 원칙은 금융소비자의 의사에 따른 계약체결을 전제로 하고 있기 때문에 상대적으로 소비자 보호의 필요성이 낮습니다. 이로 인해 적합성 원칙에 비해 적정성 원칙의 적용대상이 되는 금융상품의 범위가 좁습니다.

적합성 원칙의 경우 변액보험 및 이와 유사한 보장성 상품, 증권형 크라우드 펀딩, P2P연계투자 등을 제외한 모든 투자성 상품, 모든 대출성 상품에 적용되는 반면 적정성 원칙의 경우 변액보험 및 이와 유사한 보장성 상품, 파생상품, 파생결합증권, 고난도 금융투자상품 등 일부 투자성 상품, 주택, 증권, 지식재산권 등 담보대출 상품에만 적용됩니다.

10 비대면으로 거래하는 경우에는 판매업자의 “권유”가 없다고 보아 적합성 원칙을 적용받지 않아도 되나요?

비대면 거래라고 할지라도 소비자가 금소법상 적합성 원칙이 적용되는 금융상품에 대해 “권유”를 받았다는 의사를 표시한 이후에 금융상품판매업자가 금융상품 계약체결을 권유할 경우에는 원칙적으로 적합성 원칙이 적용됩니다.

다음의 경우에는 일반적으로 소비자가 “권유”를 받았다는 의사를 표시했다고 할 수 있습니다.

- ① 소비자가 맞춤형 상품 추천에 필요한 정보를 제공하는 경우
- ② 소비자가 특정 기준(거래빈도, 수익률, 이자율, 대출한도 등)을 선택하여 그 기준에 부합하는 상품을 찾는 경우

다만, 소비자가 특정 상품명을 직접 입력하여 검색하는 경우 등은 “권유”를 받았다는 의사표시로 보기 어렵습니다.

11

해당 금융상품이 금융소비자에게 적합한지 여부는 어떻게 판단하나요?

금소법은 금융상품판매업자 및 자문업자가 일반금융소비자의 재산상황, 금융상품 취득·처분 경험 등에 비추어 부적합한 금융상품 계약체결을 권유하는 것을 금지하고 있습니다.

이 때, 금융상품판매업자등은 면담·질문 등을 통하여 “금융상품 유형별로 거래 목적, 재산 상황, 상품 취득·처분 경험 또는 그 밖의 정보”를 파악하고, “금융상품 유형별 적합성 판단 기준”에 따라 해당 금융상품이 일반금융소비자에게 적합한지 여부를 판단해야 합니다.

금융상품 유형별 적합성 판단 기준은 아래와 같습니다.

- ① 보장성 상품, 투자성 상품의 경우 거래목적, 계약기간, 기대이익 및 기대손실 등을 고려한 위험에 대한 태도, 금융상품에 대한 이해도, 재산상황(보유한 자산 중 금융상품의 유형별 비중), 투자성 상품 취득·처분 경험, 연령을 종합적으로 고려하여 일반금융소비자의 손실 감수능력이 적절한 수준인지 판단합니다.
- ② 대출성 상품의 경우 거래목적, 원리금 변제계획, 신용, 재산상황(소득, 부채 및 자산) 및 고정지출, 연령을 종합적으로 고려하여 일반금융소비자의 상환능력이 적절한 수준인지 판단합니다.

12

적합한 금융상품을 권유받기 위해서는 어떻게 해야 하나요?

금융소비자가 금융상품판매업자등으로부터 적합한 금융상품 계약체결을 권유 받기 위해서는 금융회사에 자신에 대한 정확한 정보를 제공하여야 합니다.

금융상품의 적합성 여부는 금융소비자의 성향 등에 따라 달라질 수 있기 때문에 금융상품판매업자등이 요구하는 금융상품별 정보확인서등을 작성할 때 정확한 정보를 기재하여야 합니다.

또한, 금융상품 계약 체결 권유를 받을 때에는 궁금한 사항을 끝까지 확인하고, 금융상품 설명내용을 이해하였음을 확인하는 서명, 기명날인, 녹취 시에는 신중을 기하여야 합니다.

설명의무는 기존과 비교하여 어떤 부분이 달라졌나요?

금소법은 기존 개별법상 설명의무 규정을 통합·정비하고, 금소법 제정으로 새로 도입된 소비자 권리에 관한 사항 등을 추가로 설명하도록 하였습니다.

따라서 금융상품판매업자 및 자문업자는 금융상품의 중요사항 뿐만 아니라 연계·제휴서비스 내용, 청약 철회의 기한·행사방법·효과, 민원 처리 및 분쟁 조정 절차 등에 대해서도 설명하여야 합니다. 또한, 금소법에서는 금융소비자의 이해도를 제고하고 설명의무 제도의 실효성을 확보하기 위한 보완장치를 마련하였습니다.

금융상품판매업자등은 설명의무 이행에 필요한 설명서를 일반금융소비자에게 제공하여야 하며, 예금성 상품을 제외한 모든 금융상품에 대해 설명서 제공 시 핵심 설명서를 함께 제공하고, 설명한 내용을 일반금융소비자가 이해하였음을 서명, 기명날인, 녹취 등을 통해 확인받아야 합니다.

한편, 설명의무를 위반하여 금융소비자에게 손해가 발생한 경우 금융상품판매업자등이 고의, 과실이 없음을 스스로 입증하지 않으면 손해배상책임을 부담하도록 하여 금융소비자의 피해구제 가능성이 한층 높아졌습니다.

금융상품판매업자 및 자문업자는 일반 금융소비자에게 계약 체결을 권유(자문 포함)하는 경우 금융상품의 내용 등 금융상품에 관한 중요한 사항을 일반 금융소비자가 이해할 수 있도록 설명하여야 하며, 설명한 내용에 대해 일반 금융소비자가 이해하였음을 서명이나 녹취 등의 방법을 통해 확인 받아야 합니다.

따라서 일반 금융소비자는 금융상품에 대한 설명을 들었거나 상품설명서를 읽어보아도 해당 금융상품이 이해되지 않는 경우에는 설명 내용을 이해하였음을 확인하는 서명 등을 보류하고 금융상품판매업자 및 자문업자에게 추가 설명을 요청하여 내용을 충분히 이해한 후에 계약을 체결하여야 합니다.

금융상품판매업자 및 자문업자는 금융상품에 관한 설명을 하기 전에 서면교부, 우편 또는 전자우편, 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시 중 하나의 방법으로 설명서를 제공하여야 합니다. 설명서는 다음의 사항을 포함하여 일반금융소비자가 쉽게 이해할 수 있도록 작성하여야 합니다.

- ① 보장성 상품 : 보장성 상품의 내용, 보험료, 보험금 지급제한 사유 및 지급절차, 위험보장의 범위 등
- ② 투자성 상품 : 투자성 상품의 내용, 투자에 따른 위험, 위험등급 등
- ③ 예금성 상품 : 예금성 상품의 내용, 이자율 및 산출근거, 수익률 및 산출근거 등
- ④ 대출성 상품 : 대출성 상품의 내용(금리 및 변동 여부, 중도상환 수수료 부과 여부·기간 및 수수료율 등), 상환방법에 따른 상환금액·이자율·시기, 저당권 등 담보권 설정에 관한 사항, 담보권 실행사유 및 담보권 실행에 따른 담보목적물의 소유권 상실 등 권리변동에 관한 사항, 대출원리금, 수수료 등 금융소비자가 대출계약을 체결하는 경우 부담하여야 하는 금액의 총액 등

금소법에서는 소비자의 권리강화 및 금융상품에 대한 이해도를 제고하기 위하여 핵심설명서 제도를 도입하였습니다.

금융상품판매업자 및 자문업자는 일반금융소비자의 계약 체결여부 판단이나 권익보호에 중요한 영향을 줄 수 있는 사항을 요약하여 설명서 맨 앞에 위치시켜 일반금융소비자에게 제공하여야 합니다.

핵심설명서에 포함되어야 하는 사항은 유사한 금융상품과 구별되는 특징, 금융상품으로 인해 발생 가능한 불이익(투자성 상품은 위험등급, 보장성 상품은 해약환급금이 이미 납입한 보험료보다 적을 수 있다는 사실, 대출성 상품은 연체시 불이익 등), 민원을 제기하거나 상담 요청시 이용 가능한 연락처입니다.

일반금융소비자는 향후 금융상품 계약체결시 기존 설명서 뿐만 아니라 핵심설명서도 면밀히 확인한 후 계약을 체결하여야 합니다.

금융상품직접판매업자 및 자문업자는 금융소비자와 금융상품 판매 또는 자문 계약을 체결하는 경우 계약서류를 금융소비자에게 지체 없이 제공해야 합니다. 이때 계약서류에는 금융상품 계약서, 금융상품의 약관, 금융상품 설명서(금융상품판매업자만 해당), 보험증권(보장성 상품 중 보험의 경우)이 해당됩니다.

계약서류는 향후 분쟁이 발생했을 때 필요한 중요한 증빙 자료에 해당하므로, 금융소비자는 금융상품 판매 또는 자문 계약 체결 후 계약서류를 잘 전달 받았는지를 꼼꼼하게 확인해야 합니다. 만약 계약서류를 올바르게 수령하지 못한 경우에는 즉시 금융상품직접판매업자 및 자문업자에게 계약서류를 제공해 줄 것을 요청하여야 합니다.

한편, 금소법은 계약서류 제공 사실에 관하여 금융소비자와 다툼이 있는 경우에는 금융상품직접판매업자 및 자문업자가 직접 이를 증명하도록 하여 금융소비자 보호를 강화하고 있습니다.

우선, 투자성 상품을 판매하는 금융상품판매업자에게 투자성 상품의 수익구조 및 투자위험 등을 알기 쉽게 상세하게 설명하도록 요구하는 것이 바람직합니다.

금융상품판매업자는 투자성 상품에 대한 투자를 권유하고자 하는 경우, 해당 금융상품에 대한 설명서와 함께 위험등급 및 유의사항이 포함된 핵심설명서를 교부하고 그 내용을 설명해야 합니다.

따라서 금융소비자는 금융상품판매업자가 배부하는 핵심설명서를 충분히 이해한 후 투자결정을 하는 것이 바람직합니다.

금소법은 금융상품판매업자 및 자문업자가 우월적 지위를 이용하여 금융소비자의 권익을 침해하는 불공정 영업행위를 금지하고 있습니다.

불공정영업행위에는 아래와 같은 다양한 유형이 존재합니다.

- ① 대출성 상품 등 계약체결과 관련하여 금융소비자의 의사에 반하여 다른 금융상품의 계약체결을 강요하는 행위
- ② 대출성 상품 등 계약체결과 관련하여 부당하게 담보를 요구하거나 보증을 요구하는 행위
- ③ 금융회사 또는 그 임직원이 업무와 관련하여 편익을 요구하거나 제공받는 행위
- ④ 대출성 상품에 있어 특정 대출 상환방식을 강요하거나, 중도상환수수료 부과 사유에 해당하지 않는 계약에 대하여 중도상환수수료를 부과하는 행위
- ⑤ 연계·제휴 서비스를 부당하게 축소하거나 변경하는 행위
- ⑥ 대출성 상품 계약을 체결하고 금전을 제공한 날 전·후 1개월 내에 보장성, 투자성, 예금성 상품의 계약을 체결하도록 하는 행위

금융소비자는 금융상품판매업자등과 계약을 체결하는 경우 불공정영업행위에 해당하는지 주의하여 계약을 체결해야 합니다.

금소법은 금융상품판매업자 및 자문업자가 금융상품에 대한 잘못된 내용을 설명하거나 부당한 방법으로 권유하는 행위를 금지하고 있습니다.

부당권유행위에는 아래와 같은 다양한 유형이 존재합니다.

- ❶ 불확실한 사항에 대하여 단정적인 판단을 제공하거나 확실하다고 오인하게 할 소지가 있는 내용을 알리는 행위
- ❷ 금융상품의 내용을 사실과 다르게 알리는 행위
- ❸ 금융상품 가치에 중대한 영향을 미치는 사항을 금융소비자에게 알리지 않는 행위
- ❹ 금융상품 내용의 비교대상 및 기준을 밝히지 아니하거나 객관적인 근거 없이 다른 금융상품과 비교하여 해당 금융상품이 우수하거나 유리하다고 알리는 행위
- ❺ 보장성 상품 계약의 중요사항을 고지하는 것을 방해하거나 부실하게 고지하도록 유도하는 행위
- ❻ 금융소비자의 요청 없이 방문·전화 등을 이용하여 계약 체결을 권유하는 행위
- ❼ 금융소비자의 거부 의사표시 이후에도 계속 계약 체결 권유를 하는 행위
- ❽ 내부통제기준에 따른 직무수행 교육을 받지않는 자로 하여금 계약 체결 권유와 관련된 업무를 하게 하는 행위

- ⑨ 그 밖에 금융소비자 보호 또는 건전한 거래질서를 해칠 우려가 있는 행위 등

금융소비자는 금융상품판매업자등으로부터 계약 체결권유를 받는 경우 부당권유행위에 해당하는지 주의하여 계약을 체결해야 합니다.

금소법은 허위·과장광고 등으로부터 금융소비자를 보호하기 위하여 금융상품판매업자 및 자문업자가 금융상품 또는 업무에 관한 광고시 반드시 포함하여야 할 내용과 광고시 금지되는 행위를 규정하고 있습니다. 금융소비자는 불법 금융상품 광고 등에 현혹되어 거래를 하지 않도록 각별한 주의를 기울여야 합니다.

금융상품판매업자 및 자문업자는 금융상품 등을 광고할 때 ¹⁾계약 체결 전 설명서 및 약관을 읽어볼 것을 권유하는 내용, ²⁾금융상품판매업자등의 명칭, ³⁾금융상품의 내용을 포함하여야 하며, 금융상품 유형별로 아래와 같은 내용을 추가로 포함하여야 합니다.

- ① 보장성 상품 : 중도해지 후 다른 보험 가입 시 손실발생 가능성
- ② 투자성 상품 : 투자위험 및 과거 운용실적이 미래 수익률을 보장하는 것이 아니라는 내용
- ③ 예금성 상품 : 수익 변동형 예금성 상품의 경우 운용실적의 변동 가능성
- ④ 대출성 상품 : 대출조건

한편 금융상품판매업자 및 자문업자가 금융상품 등 광고시 금융상품 유형별로 아래와 같은 행위가 금지됩니다.

- ① 보장성 상품 : 보장한도 등을 생략·불완전 고지하여 제한없이 보장받을 수 있는 것으로 오인하게 하는 행위, 부당하게 보장내용이 큰 것으로 오인하게 하는 행위 등

- ② 투자성 상품 : 손실보전 또는 이익보장이 되는 것으로 오인하게 하는 행위, 수익률이 좋은 기간의 수익률만 표시하는 행위 등
- ③ 예금성 상품 : 이자율 등을 명확히 표시하지 아니하여 오인하게 하는 행위, 수익률이 좋은 기간의 수익률만 표시하는 행위 등
- ④ 대출성 상품 : 대출 이자율 등을 명확히 표시하지 아니하여 오인하게 하는 행위, 대출이자가 저렴한 것으로 오인하게 하는 행위 등

4

금융상품 거래에

문제가 있으면

어떻게 하나요?



1

금융분쟁조정제도가 무엇인지 궁금해요

금융분쟁조정제도는 금융소비자의 사후적 권익보호제도로서 금융소비자와 금융회사 등 이해관계인 사이에 금융업무 등과 관련하여 분쟁이 발생했을 때 금융감독원에 설치된 금융분쟁조정기구인 분쟁조정위원회가 분쟁을 조정함으로써 금융소비자의 피해를 구제하도록 마련된 제도입니다.

금융소비자는 금융회사 등을 대상으로 분쟁이 발생하는 경우 조정신청의 원인 및 사실을 증명하는 자료 등을 기재한 분쟁조정신청서를 금융감독원에 제출하여 분쟁을 접수할 수 있습니다. 분쟁조정위원회는 안건이 회부된 날로부터 60일 이내에 이를 심의하여 조정결정을 하게 되며, 금융감독원장은 조정위원회의 조정안을 당사자에게 통보합니다.

금소법 시행 이전에는 분쟁조정신청사건의 처리절차 진행 중에 금융회사가 소송을 제기하는 경우 조정절차가 중지되었던 것에 반해, 소송중지제도가 도입됨으로써 법원은 분쟁조정이 신청된 사건에 대하여 소송이 진행 중일 경우 조정이 있을 때까지 소송절차를 중지할 수 있게 되었습니다.

그리고, 분쟁조정 과정에서 금융회사가 소송을 제기하여 조정을 회피하지 못하도록 일반금융소비자가 신청한 소액(권리가액 2천만원 이내) 분쟁사건의 조정절차가 개시된 경우에는 금융회사 등은 금융감독원으로부터 조정안을 제시받기 전까지 소송을 제기할 수 없습니다.

분쟁신청인과 관계 당사자는 조정안을 통보받은 후 수락여부를 결정할 수 있으며, 양 당사자가 모두 조정결정을 수락하는 경우에는 조정이 성립되고 재판상 화해와 동일한 효력을 가지게 되므로 다시 소송을 제기하여 다툴 수 없습니다. 또한 어느 일방이 조정결정 내용을 이행하지 않을 경우 별도의 소송절차 없이 조정서를 근거로 강제집행이 가능합니다.

2

자료열람요구권이 무엇인가요?

금소법은 금융상품 거래시 상대적 약자인 금융소비자의 금융상품 거래정보 접근권한을 강화하기 위해 자료열람요구권을 도입하였습니다.

금융소비자는 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제를 위한 목적으로 금융상품판매업자와 자문업자에게 해당 회사가 기록·유지·관리하는 계약의 체결 및 이행 등에 관한 자료의 열람을 요구할 수 있습니다.

금융소비자가 열람을 요구하려는 경우에는 열람의 목적, 범위 및 방법을 기재한 열람신청서를 해당 금융상품판매업자 및 자문업자에게 제출하여야 하며, 열람요구를 받은 금융상품판매업자등은 요구받은 날로부터 6영업일 이내에 금융소비자가 해당자료를 열람할 수 있도록 하여야 합니다. 다만 금융상품판매업자등은 열람할 수 없는 정당한 사유(법령에 따라 열람제한하거나 거절할 수 있는 경우, 해당 금융회사의 영업비밀이 현저히 침해되는 경우 등)가 있는 경우에는 금융소비자에게 그 사유를 알리고 열람을 연기할 수 있으며, 그 사유가 소멸하면 지체없이 열람하게 하여야 합니다.

3

금융상품 거래를 되돌릴 수 있나요(청약철회권)?

금소법에서는 그간 일부 보험상품과 투자자문에 한정하여 적용되던 청약철회권의 적용범위를 대폭 확대하였습니다. 따라서 금융소비자는 금융상품 계약을 청약한 이후 계약의 필요성, 적정성 등을 재고하여 어떠한 불이익 없이 금융상품 계약에 관한 청약을 철회할 수 있게 되었습니다.

금소법상 청약철회권은 전문금융소비자가 아닌 일반금융소비자가 행사할 수 있으며, 예금성 상품을 제외한 모든 금융상품(보장성·투자성·대출성 상품)과 금융상품자문계약에 적용됩니다. 금융소비자가 청약철회권을 행사한 경우 금융상품판매업자 및 자문업자는 청약철회 접수 후 3영업일 이내에 금융소비자로부터 받은 금전·재화 등을 반환하여야 합니다. 다만, 대출성 상품의 경우에는 소비자로부터 금전·재화 등을 반환받은 날 이후 3영업일 이내에 이미 받은 수수료를 포함한 금전·재화 등을 반환하여야 합니다. 또한, 금융상품판매업자 및 자문업자는 청약철회를 이유로 금융소비자에게 손해배상 또는 위약금 등 금전의 지급을 청구할 수 없습니다.

4

청약철회는 어떻게 해야 하나요?

일반금융소비자가 금융상품 등 계약의 청약을 철회하기 위해서는 청약 후 일정기간 내에 철회한다는 의사표시를 하여야 합니다.

철회가 가능한 기간은 금융상품별로 다르며, 보장성 상품은 보험증권 수령일로부터 15일과 청약일로부터 30일 중 먼저 도래하는 기간 이내, 투자성상품과 금융상품자문계약은 계약서류 제공일 또는 계약체결일로부터 7일 이내(숙려기간 제외), 대출성상품은 계약서류 제공일, 계약 체결일 또는 계약에 따른 금전·재화 등을 금융소비자에게 제공한날로부터 14일 이내에 철회할 수 있습니다.

청약의 철회의 효력은 일반금융소비자가 청약의 철회 의사를 표시하기 위하여 서면, 전자우편, 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시를 발송한 때 발생합니다. 대출성 상품의 경우에는 일반금융소비자가 의사표시를 발송하고 이미 공급받은 금전·재화 및 이자 등을 반환하는 때 그 효력이 발생합니다.

한편 보장성 상품의 청약 철회 시 이미 보험금 지급사유가 발생한 경우에는 청약철회의 효력이 발생하지 않습니다. 다만 일반금융소비자가 보험금 지급사유 발생을 인지하였음에도 청약을 철회한 경우에는 효력이 발생합니다. 또한, 금소법은 금융소비자 보호를 위해 청약 철회규정에 반하는 특약 중 일반금융소비자에게 불리한 것은 무효로 규정하고 있습니다.

5

금소법 위반 거래 시 무엇을 할 수 있나요(위법 계약해지권)?

금융소비자는 금융회사가 판매규제를 위반하면서 판매한 금융상품 계약을 해지할 수 있습니다. 금융상품판매업자들은 금융상품을 판매하면서 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정영업행위금지, 부당권유행위금지를 준수해야 하는데, 이를 위반하는 경우 금융소비자는 해지수수료나 위약금 등 불이익 없이 계약의 해지를 요구할 수 있습니다.

위법계약해지권은 일반금융소비자와 전문금융소비자 모두 행사할 수 있으며, 모든 금융상품에 적용 됩니다. 다만 위법계약해지권을 행사하기 위해서는 대상 금융상품이 계속적 형태의 금융상품이어야 하며, 계약기간 종료 전에 해당 계약을 해지했을 때 금융소비자의 재산에 불이익이 발생해야 합니다. 다만, 금융소비자가 온라인투자연계금융업자와 체결하는 계약, 자본시장법상 원화표시 양도성예금증서, 표지어음에 대해서는 위법계약해지권을 행사할 수 없습니다.

금융소비자가 위법계약해지권을 행사하기 위해서는 위법사실을 안 날로부터 1년 이내(계약체결일로부터 5년 이내)에 계약해지를 요구하여야 합니다. 계약해지를 요구할 때는 금융상품의 명칭과 법위반사실, 법위반사실을 입증하는 서류를 첨부한 계약해지요구서를 금융회사에 제출해야 합니다.

금융상품판매업자등은 금융소비자가 계약의 해지를 요구한 후 10일 이내에 수락여부를 통지해야하며, 계약해지요구를 거절할 경우 거절사유도 함께 통지하여야합니다. 한편 금융소비자는 금융상품판매업자등이 정당한 사유 없이 해지요구를 따르지 않을 경우 일방적으로 계약을 해지할 수 있습니다. 이때 정당한 사유에는 위반사실에 대한 근거를 미제출·거짓기재, 계약 후에 발생한 사정변경을 이유로 주장, 금융회사 등이 소비자의 동의를 받고 위반사항을 시정한 경우, 법위반 사실을 소비자가 계약체결 전에 이미 안 경우 등이 해당합니다.

해지요구를 판매업자가 수용하는 경우, 해당 계약은 장래에 대해 그 효력을 상실하며, 금융상품판매업자등의 원상회복의무는 없습니다.

6

금융상품 거래로 손해 발생 시에는 어떻게 해야 하나요?

금융상품판매업자 및 자문업자는 금소법을 위반하여 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우 그 손해를 배상할 책임이 있습니다. 특히 금융상품직접판매업자는 금융상품판매대리·중개업자등이 대리·중개 업무를 하며 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우에도 그 손해를 배상하여야 합니다. 다만 금융상품직접판매업자가 금융상품판매대리·중개업자등의 선임과 그 업무 감독에 대해 적절한 주의를 하고 손해 방지를 위한 노력을 한 경우에는 그 책임을 면할 수 있습니다.

금융소비자가 금융상품판매업자에게 손해배상책임을 묻기 위해서는 금융상품판매업자등의 고의·과실, 위법성, 손해, 위법성과 손해의 인과관계를 입증하여야 합니다. 그러나 설명의무 위반으로 인해 손해가 발생한 경우, 금융소비자는 위법성, 손해, 위법성과 손해의 인과관계만을 입증하면 되며, 고의·과실에 관한 입증책임은 금융상품판매업자등에게로 전환됩니다.

7

판매제한명령권이 무엇인가요?

금소법은 금융상품의 판매과정에서 금융소비자에 대한 피해가 가시화되거나 피해가 확대되는 것을 방지하여 소비자 피해를 최소화하기 위하여 감독당국이 해당 금융상품의 판매금지를 명령할 수 있도록 규정하고 있습니다.

판매금지 명령은 투자성 상품 또는 보장성 상품, 대출성 상품에 관한 계약 체결이나 계약의 이행으로 인해 금융소비자가 피해를 입을 우려가 있다고 명백히 인정되는 경우에 발동됩니다. 다만, 판매제한·금지명령이 발동되더라도 발동 이전에 체결된 금융상품에 관한 계약에는 영향을 미치지 않습니다.

8

금융상품 선택 시 참고할 만한 정보가 있나요?

금소법 및 하위규정에서는 금융소비자가 금융상품의 주요내용을 쉽게 비교할 수 있도록 비교공시에 관한 내용을 규정하고 있습니다. 이를 위하여 금융감독원은 금융소비자가 금융상품의 주요내용을 알기 쉽게 비교할 수 있도록 금융상품의 유형별로 주요내용을 비교하여 홈페이지(finlife.fss.or.kr)와 통합연금포털(100lifeplan.fss.or.kr)에 공시하고 있습니다. 또한 비교공시의 효율적인 운영을 위하여 중앙행정기관, 지방자치단체, 금융관련기관 및 단체, 또는 전문가의 의견을 듣거나 자료의 제출을 요청할 수도 있습니다.

비교공시되는 금융상품의 범위에는 예·적금, 대출, 집합투자증권, 보험, 연금계좌가 포함되며, 이자율, 보험료, 수수료 정보, 중도상환수수료율, 위험등급을 함께 공시하게 됩니다. 또한, 금융상품직접판매업자의 담당부서와 연락처, 공시시점이 함께 게시됩니다.

9

금융회사의 소비자보호 실태평가 결과를 알고 싶어요

금융감독원은 매년 금융회사의 금융소비자보호 실태를 평가해 그 결과를 공표하고 있습니다. 실태평가 대상 금융회사는 영업의 규모나 시장점유율, 금융회사가 취급하는 금융상품의 종류와 성격, 감독 및 검사 결과, 금융상품에 대한 민원 또는 분쟁 현황을 고려하여 결정됩니다.

실태평가시에는 금융회사의 내부통제기준 운영에 관한 사항과 금융소비자보호기준 운영에 관한 사항을 점검하며, 금융감독원장은 실태평가의 결과를 금융감독원 및 관련 협회 홈페이지에 게시해야 합니다. 한편, 실태평가를 받은 금융회사는 개선계획을 금융감독원장에게 제출해야 합니다.

금융소비자는 금융감독원 및 관련 협회 홈페이지를 통해 각 금융회사의 금융소비자보호 실태평가 결과를 확인하실 수 있습니다.