

---

# 금융소비자보호법 FAQ 답변 [1차]

---

2021. 2. 18.

금융위원회    금융감독원

**I. 대리·중개업자 등록 관련**

- 1. 기존 업자의 법 시행 전 미등록 시 제재여부 .....1
- 2. 신용카드 현금서비스 등의 금융상품 해당여부 .....2
- 3. 금융상품판매업자 소개의 ‘중개행위’ 해당여부 .....3

**II. 내부통제기준**

- 1. 내부통제기준에 따른 조직 등 설치시기 .....4
- 2. 소비자보호 내부통제위원회 설치 관련 .....5
- 3. 소비자보호 내부통제 담당부서 설치 관련 .....6

**III. 영업행위 등**

- 1. 비대면 거래 시 적합성 원칙 적용 .....7
- 2. 위법계약해지권 행사 시 지급금액 관련 .....8
- 3. 업무광고의 범위 .....9

## 1. 대출성 상품 대리·중개업자 등록

### 1. 기존 영업을 해오던 대출모집인이 법 시행일(3.25일)까지 금융위에 등록하지 못할 경우 제재를 받게 되는지?

- 금융상품판매대리·중개업자 등록요건 관련 규정은 3월중 확정이 가능하기 때문에 신규업자 등록업무는 ‘금융상품자문업자’와 같이 금년 9.25일부터 가능할 것으로 예상됩니다.
  
- 금년 3.24일 이전에 대출모집인(리스·할부금융 모집인 포함) 업무를 영위해오던 업자\*가 미등록으로 인해 피해를 입지 않도록,
  - \* 금융권 협회에 등록된 대출모집인(Telemarketing 업체 포함), 리스·할부금융 모집인에 한정
  
- 금년 9.25일까지는 해당 업자를 금융위 등록을 한 자로 간주하여 미등록을 이유로 제재를 부과하지 않을 것입니다.
  
- 등록 관련 방법, 절차 및 일정 등 구체적인 사항은 법 시행일인 3.25일 이전에 금융위·금감원 홈페이지에 게시할 예정입니다.

## 2. 선불·직불결제, 신용카드 현금서비스 및 리볼빙이 금융소비자 보호법상 금융상품에 해당하는지?

- 금융소비자보호법 제2조는 “금융상품의 정의”를 은행 예금 등 대표적인 금융상품을 열거하고 이와 유사한 것을 하위규정에서 정하도록 규정하고 있습니다.

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “금융상품”이란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 것을 말한다.

가. 「은행법」에 따른 예금 및 대출

나. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 금융투자상품

다. 「보험업법」에 따른 보험상품

라. 「상호저축은행법」에 따른 예금 및 대출

마. 「여신전문금융업법」에 따른 신용카드, 시설대여, 연불판매, 할부금융

바. 그 밖에 가목부터 마목까지의 상품과 유사한 것으로서 대통령령으로 정하는 것

- 우선, 선불·직불 결제는 법 제2조제1호 각 목의 금융상품과 유사하다고 보기 어려우므로 금융상품에 해당하지 않습니다.

- 한편, 신용카드 가입에 따라 부가되는 약정에 따른 현금서비스, 리볼빙은 그 자체로서 별도의 금융상품으로 보기 어려우며,

- “신용카드”는 금융상품에 해당하는 바, 신용카드 계약체결과 관련하여 현금서비스, 리볼빙에 대해 설명의무 등 금소법상 규제가 적용될 수 있습니다.

※ “카드론”은 신용카드 가입과는 별개의 계약으로 금소법상 금융상품에 해당됩니다.

### 3. 금융상품판매업자를 소개하는 행위(온라인 포함)가 법률상 등록해야할 “금융상품판매대리·중개업”에 해당하는지?

□ ‘금융상품판매대리·중개업’이란, 금융상품에 관한 계약의 체결을 대리하거나 중개하는 것을 영업으로 하는 것입니다.(법 §2)

□ 특정 사실행위가 “대리·중개”(또는 모집)에 해당하는지는 원칙상 다음의 사항을 종합 고려하여 판단합니다.

#### ① 법 제13조의 영업행위 준수사항 해석의 기준

- 금융소비자의 권익을 우선적으로 고려하며, 금융상품 또는 계약관계의 특성 등에 따라 금융상품 유형별 또는 금융상품 판매업자등의 업종별로 형평에 맞게 적용

#### ② 금융소비자보호법상 “권유행위”가 있는지

- “권유”란, 특정 소비자로 하여금 특정 금융상품에 대해 청약의사를 표시하도록 유인하는 행위를 의미합니다.
- 특정 행위가 권유에 해당하는지는, 설명의 정도, 계약체결에 미치는 영향, 실무처리 관여도, 이익발생 여부 등과 같은 계약체결에 관한 제반사정을 종합하여 판단할 수 있습니다.

\* 대법원 판례(2014도 14924) 참조

➔ 금융상품판매업자 소개(온라인 포함)는 금융상품 권유 이전에 이루어지고, 금융상품 계약체결에 직접적 영향이 있다고 보기 어려운 경우에는 일반적으로 중개에 해당되지 않습니다.

※ 대리·중개 해당여부에 대해 판단이 필요한 경우에는 “금융규제 민원포털(better.fsc.go.kr)”에서 법령해석을 요청하시면 됩니다.

## II. 내부통제기준

### 1. 금소법상 내부통제기준 관련 규정 시행일인 금년 9.25일까지 내부통제기준에서 요구하는 조직, 임원 등을 갖춰야 하는지?

- 내부통제기준 관련 조직, 인력의 확보는 「금소법」 하위규정 제정안에 따라 기준에 포함시켜야할 사항으로, 그 자체가 법 시행일에 맞춰 이행해야할 의무는 아닙니다.
- 따라서 내부통제기준 관련 조직, 임원은 법 시행일에 맞춰 내부통제기준을 마련하고,
  - 이후 지체없이 그 기준에 따라 주주총회, 이사회 등 필요한 절차를 거쳐 관련 조직, 인력 등을 갖추면 됩니다.

## 2. 소비자보호 내부통제위원회를 기존 「금융회사 지배구조법」 상 내부통제위원회와 별개로 두어야 하는지?

- 「금소법 시행령 제정안」에서 내부통제기준 마련 시 해당 기준에 “소비자보호 내부통제위원회” 설치에 관한 사항을 포함시키도록 규정한 취지는,
  - 대표자 및 주요 임원이 영업행위 전반에 관한 주요 의사결정을 소비자보호의 관점에서 논의하도록 하여 소비자보호 중심의 경영을 조직에 체화시키는데 있습니다.
  
- 이러한 취지에 벗어나지 않는다면 조직의 경영효율성 확보를 위해 필요 시 소비자보호 내부통제위원회를 기존 「금융회사 지배구조법」 상 내부통제위원회와 따로 구성하지 않아도 됩니다.

### 3. 소비자보호 담당부서를 영업부서로부터 독립적으로 운영할 수 있다면 다른 부서와 함께 운영이 가능한지?

- 「금소법 시행령 제정안」에서 내부통제기준에 소비자보호 담당부서가 영업부서로부터 독립성을 확보하기 위해 필요한 사항을 포함시키도록 한 취지는,
  - 소비자보호와 영업부서 업무 간의 이해상충 방지 및 조직의 소비자보호 업무역량 제고에 있습니다.
  
- 이러한 취지에 벗어나지 않는다면 조직의 경영효율성 확보를 위해 필요 시 소비자보호 담당부서를 준법감시인 등 대표자에 직속된 다른 부서와 함께 운영하는 게 가능합니다.
  - 다만, 소비자보호 담당부서 총괄 임원을 별도로 선임하는 경우에는 다른 부서와 함께 운영할 수 없습니다.



### Ⅲ. 영업행위 등

#### 1. 비대면으로 거래하는 경우에는 판매업자의 “권유”가 없다고 보아 적합성 원칙을 적용하지 않아도 되는지?

- 비대면 거래에서 소비자가 금소법상 적합성 원칙이 적용되는 금융상품에 대해 “권유”를 받겠다는 의사를 표시한 이후에,
  - 금융상품판매업자가 금융상품 계약체결을 권유할 경우에는 원칙적으로 적합성 원칙이 적용됩니다.
- 다음의 경우에는 일반적으로 소비자가 “권유”를 받겠다는 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
- ※ 소비자가 특정 상품명을 직접 입력하여 검색하는 경우 등은 “권유”를 받겠다는 의사표시로 보기 어려움
- 이후에는 소비자가 적합성 원칙 적용에 응하는 경우에 한하여 상품의 추천 및 설명 등의 권유를 진행할 수 있습니다.
  - 그리고 소비자로부터 “상품권유를 원하지 않는다는 의사” 및 “부적합한 상품 계약도 원한다는 의사”를 서명 등으로 확인 받고 부적합한 상품을 권유하는 행위는 불가합니다.

## 2. 위법계약해지권 행사 시 금융상품판매업자가 소비자에 지급해야 하는 금전의 범위는?

- 위법계약해지권 도입 취지는, 위법한 계약에 대해서는 소비자가 계약해지에 따른 재산상 불이익을 입지 않도록 하는데 있습니다.
  - 위법한 계약에 따른 손해배상을 요구하는 손해배상청구권과는 성격이 다르다는 점을 유의할 필요가 있습니다.
- 위법계약 해지의 효과는 장래를 향해 발생하기 때문에 해당 계약은 해지 시점부터 무효가 됩니다.
  - 따라서 계약체결 후 해지시점까지 계약에 따른 서비스 제공 과정에서 발생한 비용 등\*은 원칙적으로 계약해지 후 소비자에 지급해야 할 금전의 범위에 포함되지 않습니다.
    - \* 예: 대출 이자, 카드 연회비, 펀드 수수료·보수, 투자손실, 위험보험료 등
- 향후 위법계약해지권 관련 분쟁이 최소화될 수 있도록 조속한 시일 내 위법계약해지 관련 구체적인 금전 지급범위에 대한 가이드라인을 마련할 계획입니다.

### 3. 금융상품판매업자등의 “업무” 에 관한 광고의 범위는?

- 업무광고 규제 취지는 금융소비자가 업무광고로 인해 관련 금융상품을 오인하는 상황을 방지하는 데 있습니다.
- 업무광고는 다음과 같이 2개 유형으로 구분 가능합니다.
  - ① 금융상품자문업자의 자문서비스에 관한 광고
  - ② 금융상품판매업자가 금융상품 계약체결을 유인할 목적으로 소비자에 제공하는 서비스\*에 관한 광고

\* 예: 비대면 계약 이벤트 광고, 개인 재무설계 서비스 광고 등