
금융소비자보호법 FAQ 답변 (2차)

2021. 3. 17.

금융위원회 금융감독원

목 차

I. 등록요건 등

1. 금융상품판매대리업자등 등록신청 절차·방법 1
2. 비대면 금융거래 영업행위 유형 판단 예시 2
3. 대출모집인 재등록 관련 3
4. 전화권유판매업자 소속 직원 등록여부 3
5. 대출모집인 경력을 판단하는 기준 3

II. 영업행위

1. 소비자가 부적합한 상품을 원할 경우 4
2. 소비자의 금융상품 이해도 판단 방법 5
3. 간이투자설명서 제공시 금소법상 설명서 제공 여부(공모펀드) 5
4. 법 시행 전 체결된 재위탁 계약에 근거한 보험모집 등이 법 시행 후 금지되는지 여부 6
5. 법 시행 전 제작된 광고물의 금소법 적용여부 6

III. 소비자 권리

1. 청약철회권 관련 일반금융소비자 판단시점 7
2. 청약철회권과 자본시장법상 '투자자숙려제도'와의 관계 7
3. 폐쇄형 사모펀드에 대한 위법계약해지권 행사 가부 8

IV. 그 밖의 사항

1. 국민주택채권이 금소법 적용 대상인지 여부 9
2. 변액보험이 투자성 상품에 해당하는지 여부 9

I. 등록요건 등

1. 대출성 금융상품판매대리·중개업자 등록신청 절차방법 및 향후 일정은?

[등록단위] ①대출, ②리스·할부금융, ③대출·리스·할부금융으로 구분됨 → 등록 신청 시 선택가능함.

[등록기관] ‘금감원’과 ‘금융권 협회’로 구분됨.

등록기관	등록대상	연락처
금감원	- 소속 개인 모집인이 100명 이상인 법인 - 온라인 금융상품판매대리·중개업자	소비자보호제도팀 (02-3145-5702)
여신금융협회	- 위탁계약을 체결한 금융회사가 속한 금융권 협회(해당 금융회사가 다수인 경우에는 택일)	금 용 부 (02-2011-0655)
은행연합회		대출모집관리실 (02-3705-5012)
저축은행중앙회		영업지원부 (02-397-8663)
신협중앙회		여신제도팀 (042-720-1217)
생명보험협회		채널혁신부 (02-2262-6590)
손해보험협회		자율관리부 (02-3702-8611)

[등록일정] 금년 7월부터 등록신청을 접수할 계획임

○ 금년 6월까지의 기존과 같이 ‘오프라인’ 모집인을 금융권 협회에 신규로 등록하여 영업을 할 수 있도록 하되,

- 7월부터는 금소법상 등록요건을 갖추어 등록신청을 해야함.

※ '21.9.25일부터는 금소법에 따라 등록된 경우에만 영업 가능

[등록절차·방법] 구체적인 등록절차·방법에 대한 등록매뉴얼은 개별 등록기관의 홈페이지에 3.31일까지 게시할 예정임.

2. 비대면 금융거래에서의 영업행위 유형 판단 예시

※ “대리중개업” 해당여부에 대한 판단을 돕기 위한 예시로서 금융상품 또는 계약의 특성 등 개별 사실관계에 따라 해당여부가 달라질 수 있음

① 상품 추천·설명과 함께 금융상품판매업자와 계약을 체결할 수 있도록 지원 ⇒ **중개**

② 불특정다수를 대상으로 금융거래를 유인하기 위해 금융상품 관련 정보를 게시 ⇒ **광고**

☞ **‘광고’란**, 사업자가 자기 또는 다른 사업자의 상품 또는 용역의 내용, 거래조건, 그 밖에 그 거래에 관한 사항을 신문, 방송, 전기통신 등을 통해 소비자에 널리 알리거나 제시하는 행위(「표시광고법」상 ‘광고’의 정의 차용)

※ 금융상품판매업자가 특정한 맞춤형으로 광고를 제공 ⇒ **중개**

③ 특정 금융상품 추천·설명이 없는 광고(예: 배너광고) 클릭 시 계약을 체결할 수 있도록 금융상품판매업자에 연결 ⇒ **광고**
(일반적으로 적극적인 유인행위로 보기 어렵기 때문)

○ 광고에 더하여 청약서류 작성·제출 기능을 지원 ⇒ **중개**

④ 금융상품판매업자가 아닌 자가 이익을 얻을 목적으로 자문에 응하여 그 소비자로부터 대가를 받고 상품을 추천* ⇒ **자문서비스**

* (예) 고객 관련 정보를 분석한 결과를 토대로 적합한 상품을 제시

☞ **‘자문서비스’란**, 이익을 얻을 목적으로 계속적·반복적인 방법으로 금융상품의 가치 또는 취득·처분결정에 관한 소비자의 자문에 응하는 행위(「금소법」상 정의)

○ 금융상품판매업자로부터 특정 금융상품 추천에 대한 대가를 받는 경우 ⇒ **중개**

※ 금융상품판매업자가 웹사이트나 전화를 통해 특정 금융상품에 대한 소비자의 문의에 무료로 답변을 제공 ⇒ **안내 또는 권유***

* (예) 문의내용이 자신에게 적합한 금융상품을 추천해달라는 내용인 경우

⑤ 신용카드 회원 전체에 전자메일로 새로운 금융상품을 안내 ⇒ **광고**

2. 법 시행 후 대출모집인이 기존 금융회사와의 전속 계약이 종료된 후에 다른 금융회사와 전속 계약을 체결할 경우 다시 등록을 해야 하는지?

- 금소법상 등록요건을 갖추어 등록이 되면 위탁계약을 체결한 금융회사가 변경될 때마다 새로 등록하지 않아도 됨.

3. 대출성 상품 전화권유판매업자(Telemarketing 업체)의 경우에 소속 직원도 등록을 해야 하는지?

- 전화권유판매법인 소속 직원은 직접 법률행위를 할 수 없는 법인을 대리하여 업무를 수행한다는 점에서 법인과 위탁계약을 체결하는 개인 대출모집인과 달라 별도의 등록을 요하지 않음.

4. 등록시험 예외적용과 관련하여 대출모집인 경력을 판단하는 기준은?

- 원칙적으로 협회에 기록된 등록이력을 통해 판단하되,
 - 협회에 등록이력이 일부 누락된 경우* 다른 객관적인 자료를 통해 증빙이 가능한 경우에는 경력 인정
- * (예) 개인 대출모집인이 대출모집법인에서 대고객 영업이 아닌 내부 교육업무를 담당하는 경우에는 협회에 등록하지 않음

II. 영업행위

1. 적합성 원칙에 따라 소비자 정보를 확인한 결과 부적합한 금융상품을 소비자가 원할 경우 부적합확인서를 받고 계약할 수 있는지?

□ 적합성 원칙은 판매자가 소비자 정보를 확인한 후에 소비자에 부적합한 상품은 권유하지 못하도록 규정

→ 소비자가 원한다는 이유로 펀드 카탈로그 제공 등의 방법으로 부적합한 상품을 권유하고 소비자로부터 부적합확인서를 받아 계약하는 행위는 적합성 원칙 위반으로 볼 수 있음

□ 한편 판매자는 소비자 정보 확인 후 적합한 상품을 권유했으나 소비자가 부적합한 상품을 특정하여 청약하는 경우에는,

i) 그 상품이 적정성 원칙 적용대상인 경우에는 부적합하다는 사실을 법령에 따라 알린 후 계약 체결이 가능

ii) 적정성 원칙 적용대상이 아닌 경우에는 별도 조치없이 계약 가능

2. 적합성 원칙과 관련하여 소비자로부터 확인해야 하는 정보 중 “금융상품에 대한 이해도”에 대한 판단 방법은?

해당 금융상품에 대한 설명을 이해하는데 필요한 기초지식이 있는지를 객관적인 문항*을 통해 확인할 수 있을 것임.

* “자신이 충분한 지식을 가지고 있다고 생각하는지?”와 같이 소비자의 주관적 의사에 의존하는 문항은 지양할 것

3. 공모펀드의 경우 소비자에 간이투자설명서를 제공하면 금소법상 설명서를 제공하지 않아도 되는지?

금소법에서 설명하도록 규정한 사항이 금소법 감독규정 (§13①)에서 정하는 바에 따라 모두 간이투자설명서에 작성되어 있다면 별도의 금소법상 설명서 제공은 불필요함.

4. 법 시행 전 금융상품판매대리·중개업자가 재위탁 계약에 따라 위탁한 업무의 경우 법 시행 후에는 금지되는지?

- 금소법상 대리중개업무 재위탁 금지대상에 해당된다면 법 시행 전 재위탁 계약이 법 시행 후에 유효하더라도 재위탁은 금지됨
- 다만, 법 시행 전 계약에 대한 거래당사자 간 신뢰보호 등을 감안하여 해당 계약의 유효기간(최장 2년) 동안에는 재위탁 금지규정의 적용을 유예함.

5. 법 시행 전 만들어진 광고물도 금소법 적용을 받는지?

- 금소법에 별도의 경과조치나 적용례가 없으므로 법 시행 전 만들어진 광고물을 활용하여 광고를 하는 경우에는 금소법상 광고 시 준수사항을 적용받음
- 다만, 금융상품판매대리·중개업자가 금융상품 광고 시 금융상품 직접판매업자로부터 확인받아야 할 의무는,
 - 제도 시행 초기인 점, 과거 금융상품 광고물에 소급하여 규정 적용 시 발생할 수 있는 시장 혼란 등을 감안하여 법 시행 전 만들어진 금융상품 광고물에 대해서는 예외를 인정함.

Ⅲ. 소비자 권리

1. 소비자가 청약철회권을 행사할 수 있는 일반금융소비자인지 여부는 언제를 기준으로 판단해야 하는지?

- 금소법 제46조제1항에서 청약철회권의 행사주체를 “~ 청약을 한 일반금융소비자는 ~ 청약을 철회할 수 있다”고 규정하므로 소비자가 청약을 한 시점을 기준으로 판단함

2. 청약철회권과 자본시장법상 ‘투자자숙려제도’와의 관계는?

- 청약철회권과 자본시장법상 ‘투자자숙려제도’가 모두 적용되는 경우(예: 고령자에 고난도 금융투자상품을 권유)에 소비자는 청약 후 최대 9일까지 청약철회권 행사가 가능함
- 계약체결 전에는 자본시장법에 따라 청약일 다음 날부터 최대 2일까지 청약여부를 확정할 수 있는 숙려기간이 보장되며,
- 계약체결 후에는 금소법에 따라 최대 7일까지 계약을 철회할 수 있음

3. 폐쇄형 사모펀드의 경우 중도 환매가 불가한데 위법계약해지권 행사가 가능한지?

□ 폐쇄형 사모펀드의 경우 소비자가 위법계약해지권을 행사하면 금융상품직접판매업자가 고유재산으로 해당 집합투자증권을 매입해야 함

※ 소비자보호 조치인 만큼 자본시장법상 손실보전행위(제55조제2호·제4호) 및 불건전영업행위(제68조제5항제10호)에 해당되지 않음

IV. 그 밖의 사항

1. 「주택도시보증법」에 따른 국민주택채권이 금소법 적용 대상인지?

□ 국민주택채권은 정부가 국민주택사업에 필요한 자금을 조달하기 위해 발행하며 법률상 매입의무가 부과되는 채권이기 때문에,

○ 해당 채권을 취급하는 행위를 금소법상 금융상품직접판매업*으로 보기는 어려움

* 이익을 얻을 목적으로 계속적 또는 반복적인 방법으로 하는 행위로서 자신이 직접 계약의 상대방으로서 금융상품에 관한 계약의 체결을 영업으로 하는 것

2. 변액보험이 투자성 상품에도 해당하는지?

□ 만기에 원금을 보장하지 않는 변액보험은 보장성 상품뿐만 아니라 투자성 상품에도 해당

※ 퇴직연금 계좌에서 편입하는 보험계약의 경우에 그 계약이 원금을 보장하지 않는 경우에도 투자성 상품으로 봄