

금융소비자보호법상 설명의무의 실효성 제고방안에 관한 연구

- 설명의무의 형해화 방지와 제도적 보완을 중심으로 -

김 은 하*

目 次

I. 서 론	III. 금융소비자보호법상 설명의무
II. 금융소비자보호법의 입법취지 및 주요 내용	IV. 금융소비자보호법 개선방안
	V. 결 론

I. 서 론

금융산업의 발달과 함께 금융상품이 복잡·다양화되면서 금융회사와 금융소비자 간 정보의 비대칭성이 심화되고 있다. KIKO 사태나 해외금리연계 DLF 사태 등을 겪은 후 금융소비자 보호를 위한 제도 개선의 노력이 지속되어 왔음에도 불구하고, 최근 홍콩 H 지수 ELS 사태에서 보듯이 여전히 불완전판매의 문제가 반복되고 있다. 특히 이번 사태에서는 은행을 통해 상품에 가입한 일반투자자가 다수를 차지하며, 그중 고령층의 비중이 적지 않아 금융소비자보호의 실효성에 대한 근본적인 의문이 제기되고 있다.

현행 금융소비자보호법의 6대 판매규제 중 핵심이라 할 수 있는 설명의무 제도는 여

■ 투고일자 : 2024년 11월 11일, 심사일자 : 2024년 12월 15일, 게재확정일자 : 2024년 12월 20일.

* 부산대학교 법과대학 법학과 박사과정, 변호사

러 가지 한계점을 노출하고 있다. 첫째, 설명의무의 적용범위가 일반금융소비자가 설명을 요청하는 경우 혹은 금융상품판매업자 등이 일반금융소비자에게 계약의 체결을 권유하는 경우로 한정되어 있어 보호의 공백이 발생한다. 특히 금융소비자가 금융상품에 대한 구체적 정보를 요청하기 위해서는 해당 상품에 대한 기본적 이해가 필요한데, 이러한 이해가 부족한 소비자의 경우 설명 요청 자체가 어려워 실질적인 보호를 받지 못하는 문제가 있다. 둘째, 현행법은 대면거래를 전제로 제정되어 있어 은행 창구거래가 8.8%에 불과하고 인터넷뱅킹 등 비대면 거래가 91.2%를 차지하는 현실에서 실효성 확보가 어렵다. 특히 설명의무 이행 확인 수단으로 서명, 기명날인, 녹취만을 규정하고 있어 온라인 거래에서는 형식적인 확인 버튼 클릭만으로 설명의무가 이행된 것으로 간주되는 문제가 있다. 셋째, 입증책임과 관련하여 고의, 과실에 대해서만 입증책임이 전환되어 있을 뿐, 설명의무 위반 사실 자체는 여전히 소비자가 입증해야 하는 부담을 안고 있다.

더욱 심각한 문제는 설명의무 제도가 형해화되고 있다는 점이다. 금융상품판매업자들은 설명의무를 이행하는 과정에서 대필기재나 투자자에게 작성 및 답변 방법을 알려주는 '유도행위' 등의 수법을 동원하고 있다. 또한 금융상품이 복잡·다기화됨에 따라 금융상품 설명서의 내용도 방대해져, 금융소비자가 판매창구에서 제한된 시간 내에 이를 충분히 검토하고 이해하는 것은 사실상 불가능한 실정이다. 결과적으로 설명의무 이행 확인 서류는 형식적으로 작성되고 있으며, 설명의무 제도가 오히려 금융상품판매업자의 면책 수단으로 전락하고 있다.

위법행위의 입증 측면에서도 금융소비자는 큰 어려움을 겪고 있다. 금융상품판매업자가 단정적 판단을 제공하였다는 등의 위법행위 사실을 금융소비자가 증명하기가 현실적으로 매우 어렵다. 이는 금융소비자보호법이 의도한 소비자 보호의 취지가 제대로 실현되지 못하고 있음을 보여준다.

이러한 문제들을 해결하기 위해서는 종합적인 제도 개선이 필요하다. 금융감독원 산하가 아닌 별도의 독립된 분쟁조정위원회 설치, 징벌적 손해배상제도 도입, 은행 직원의 판매실적 중심 평가기준 개편, 자격시험 제도 개선 등 다각적인 보완이 요구된다.

본 연구는 이러한 문제의식을 바탕으로 현행 금융소비자보호법상 설명의무 제도의 문제점을 체계적으로 분석하고, 실효성 있는 개선방안을 도출하고자 한다. 특히 설명의무의 실질적 이행 확보, 비대면거래의 특수성 반영, 입증책임 제도의 개선, 금융소비자

피해구제의 실효성 제고 등에 초점을 맞추어 구체적인 제도 개선방안을 제시할 것이다.

Ⅱ. 금융소비자보호법의 입법취지 및 주요 내용

금융산업의 경영화 및 자본시장의 발달로 금융상품이 복잡·다양화되면서 금융회사와 금융소비자 간 정보의 비대칭성이 심화되고, 이로 인해 대규모 불완전판매로 인한 금융소비자 피해가 증가하였다. 그간 금융소비자보호 규제는 개별금융업법에 따라 규율되어 왔는데, 이로 인해 유사한 상품에 대해서도 상이한 규제가 적용되거나 일부 규제의 공백이 발생하는 등의 문제가 있었다. 또한 금융소비자 피해에 대한 사후적 구제수단의 실효성도 미흡하다는 평가도 지속적으로 제기되어 왔다. 금융소비자의 권익 증진과 금융상품판매업의 건전한 육성을 위한 제도적 기반을 마련하기 위하여 개별 금융 관련 법령에 산재한 판매행위의 규제, 분쟁조정 등 금융소비자 보호에 관한 내용을 통합하여 금융소비자 보호에 관한 기본법이 제정되었다.¹⁾

금융소비자보호법은 ‘동일기능·동일규제’ 원칙이 적용될 수 있도록 금융상품 및 금융상품업 등의 유형을 재분류하여 기능별 규제 체계를 마련하였다. 이를 통해 금융상품의 기능이 동일함에도 불구하고 규제의 차이가 발생하는 문제를 해소하고자 하였다. 또한 금융소비자보호법은 개별 금융업법에서 일부 금융상품에 한정하여 적용하고 있던 6대 판매규제를 원칙적으로 모든 금융상품에 확대·적용함에 따라 소비자보호 공백을 해소하고, 이러한 판매규제를 위반했을 때 위법계약해지권, 징벌적 과징금, 설명의무 위반 시 입증책임 전환을 도입하는 등 위반 시 제재를 강화하였다. 금융소비자의 권익 보호를 위한 다양한 제도도 도입되었다. 금융소비자의 청약철회권, 소액분쟁 시 금융회사의 분쟁조정 이탈 금지, 소비자의 자료열람 청구권을 보장하는 등 사후구제를 강화하기 위한 제도적 장치를 마련하였다.

1) 금융소비자보호법의 입법 취지에 관해서는 제20대 국회 정무위원회, ‘금융소비자보호법안 등(의안 번호 제6092호, 제6653호, 제6989호)에 대한 검토보고서’, 13쪽-15쪽, 신광원, ‘금융소비자보호법상 내부통제제도 운영에 관한 검토-금융사지배구조법상 내부통제제도와와의 비교를 중심으로’, 은행법 연구 제14권 제2호, 2021, 법무법인(유) 지평 기업·금융소송그룹/금융규제팀, 금융소비자보호법해설, 박영사, 2023 참조.

Ⅲ. 금융소비자보호법상 설명의무

1. 설명의무의 의의 및 적용범위

설명 의무란 일반금융소비자에게 금융상품 계약 체결을 권유하거나 일반금융소비자가 설명을 요청하는 경우 금융상품에 관한 중요사항을 설명해주어야 하는 의무이다.²⁾ 설명의무는 종래 구 자본시장법³⁾ 제47조, 구 보험업법⁴⁾ 제95조의2 등 개별 금융업권별 법령에서 규율하고 있었으며, 법원 역시 고객보호의무 또는 신의칙을 근거로 금융회사의 설명의무를 인정해왔다.⁵⁾ 금융소비자보호법은 이와 같이 개별 금융업권별 법령상 설명의무를 하나로 통합하여 법 제19조에 규정한 것이다.

금융상품판매업자들의 설명의무는 크게 세 가지로 구성된다. 금융상품판매업자들이 일반금융소비자에게 금융상품 계약 체결을 권유하거나 일반금융소비자가 설명을 요청하는 경우, ① 금융상품에 관한 중요한 사항을 일반금융소비자가 이해할 수 있도록 설명하여야 하고, ② 위와 같은 중요사항 설명에 필요한 설명서를 일반 금융소비자에게 제공하고 일반금융소비자가 설명 내용을 이해하였음을 확인받아야 하며, ③ 일반금융소비자의 합리적인 판단 또는 금융상품 가치에 중대한 영향을 미칠 수 있는 사항을 거짓으로 또는 왜곡하여 설명하거나 중요한 사항을 누락하여서는 안 된다.

설명 의무는 금융상품판매업자 등이 일반금융소비자에게 보장성 상품, 투자성 상품, 예금성 상품, 대출성 상품, 연계·제휴서비스의 계약 체결을 권유하거나 일반금융소비자가 설명을 요청하는 경우에 적용된다.

2) 설명의무의 의의에 관해서는, 법무법인(유) 지평, '금융소비자보호법 해설', 박영사, 2023, 85쪽 이하 참조.

3) 구 자본시장법(2020. 3. 24. 법률 제17112호로 개정되기 전의 것).

4) 구 보험업법(2020. 3. 24. 법률 제17112호로 개정되기 전의 것).

5) 대법원은 '투자신탁회사의 임직원이 고객에게 투자신탁상품의 매입을 권유하는 경우'와 관련하여, "그 투자에 따르는 위험을 포함하여 당해 투자신탁의 특성과 주요 내용을 설명함으로써 고객이 그 정보를 바탕으로 합리적인 투자판단을 할 수 있도록 고객을 보호하여야 할 주의의무가 있다"라고 판시하였고(대법원 2003. 7. 11. 선고 2001다11802 판결), '금융기관이 일반 고객과 사이에 전문적인 지식과 분석능력이 요구되는 장외파생상품 거래를 하는 경우'에 대하여, "그 거래의 구조와 위험성을 정확하게 평가할 수 있도록 거래에 내재된 위험요소 및 잠재적 손실에 영향을 미치는 중요 인자 등 거래상 주요 정보를 적합한 방법으로 명확하게 설명하여야 할 신의칙상 의무가 있다"라고 판결하였다(대법원 2013. 9. 26. 선고 2012다1146, 1153 전원합의체 판결).

2. 설명의무의 이행방식

금융소비자보호법은 금융상품판매업자등이 금융상품에 관한 중요한 사항을 일반금융 소비자가 이해할 수 있도록 설명하여야 하는 의무를 부과하고 있다. 그러나 금융상품판매업자등이 설명의무를 이행하는 구체적인 방식과 그 정도에 대해서는 법이 명확한 기준을 제시하고 있지 않다는 근본적인 문제가 있다.

설명의무의 이행과 관련하여 현행법은 설명서 제공방식과 설명내용 확인절차만을 형식적으로 규정하고 있을 뿐이다. 법 제19조 제2항에 따르면 금융상품판매업자등은 설명서를 서면 교부, 우편 또는 전자우편, 휴대전화 문자메시지 등의 방법으로 제공하여야 하며, 설명 이후에는 그 내용을 일반금융소비자가 이해하였음을 서명, 기명날인, 녹취의 방법으로 확인받아야 한다. 또한 설명서에는 설명을 한 사람이 설명내용과 실제 설명서의 내용이 같다는 사실에 대해 서명을 하여야 한다(시행령 제14조 제2항).

그러나 이러한 규정들은 설명의무 이행의 외형적 요건만을 정하고 있을 뿐, 구체적으로 어떠한 내용을 어느 정도의 수준으로 설명해야 하는지에 대한 실질적 기준을 제시하지 못하고 있다. 특히 금융상품의 복잡성과 위험성을 고려할 때, 설명의 정도나 방식이 금융소비자의 이해도와 밀접한 관련이 있음에도 불구하고 이에 대한 구체적인 기준이 없다는 점은 입법적 한계라고 할 수 있다.

이러한 법적 기준의 불명확성은 실무상 여러 문제를 야기하고 있다. 금융상품판매업자등은 형식적인 설명서 제공과 확인 절차만 거치면 설명의무를 이행한 것으로 간주되고 있으며, 실질적으로 금융소비자가 그 내용을 이해했는지 여부는 중요하게 다루어지지 않고 있다. 특히 비대면 거래가 급증하는 현실에서 온라인상 단순 클릭만으로 설명의무가 이행된 것으로 취급되는 현상은 이러한 문제를 더욱 심화시키고 있다.

또한 설명의무 이행의 충실성을 판단할 수 있는 명확한 기준이 없어, 분쟁이 발생했을 때 설명의무 위반 여부를 판단하기도 어려운 실정이다. 실제로 금융소비자가 설명의무 위반을 주장하더라도, 형식적인 서명이나 확인 절차가 있었다면 이를 입증하기가 매우 곤란하다.

이러한 문제점을 해결하기 위해서는 설명의무의 실질적 이행을 담보할 수 있는 구체적인 기준과 방법을 법제화할 필요가 있다. 예컨대 금융상품의 복잡성과 위험도에 따라 설명의 정도를 차등화하거나, 금융소비자의 이해도를 실질적으로 확인할 수 있는 객관적 평가 시스템을 도입하는 방안을 고려해볼 수 있다. 또한 비대면 거래의 특성을 반영

한 설명의무 이행방안도 구체적으로 마련되어야 할 것이다.

3. 설명의무 위반시 금융상품판매업자등의 책임

금융소비자보호법은 설명의무 위반에 대한 제재로서 민사적 책임과 행정적 책임을 규정하고 있다. 민사적 책임으로는 손해배상책임과 위법계약해지권이 있으며, 행정적 책임으로는 과징금과 과태료 부과가 있다.

민사적 책임의 핵심은 손해배상책임이다. 금융소비자보호법 제44조 제2항은 금융상품판매업자등이 고의 또는 과실로 설명의무를 위반하여 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우 그 손해를 배상할 책임을 규정하고 있다. 특히 동 조항은 설명의무 위반에 대한 금융상품판매업자등의 고의 및 과실에 대한 입증책임을 전환하여, 금융상품판매업자등이 스스로 고의 및 과실이 없음을 입증하지 못하는 한 손해배상책임을 면할 수 없도록 하고 있다.

또한 금융소비자보호법은 일반금융소비자에게 위법계약해지권을 부여하고 있다. 금융상품판매업자등이 법 제19조 제1항 또는 제3항의 설명의무를 위반하여 금융상품 계약을 체결한 경우, 해당 일반금융소비자는 그 계약의 해지를 요구할 수 있다.

행정적 책임과 관련하여, 법 제57조 제1항 제1호는 금융상품직접판매업자 또는 금융상품자문업자가 설명의무를 위반한 경우 그 위반행위와 관련된 계약으로 얻은 수입 또는 이에 준하는 금액의 100분의 50 이내에서 과징금을 부과할 수 있도록 규정하고 있다. 나아가 동조 제2항은 금융상품직접판매업자의 소속 임직원이나 금융상품판매대리·중개업자의 설명의무 위반에 대해서도 금융상품직접판매업자에게 과징금을 부과할 수 있도록 하고 있다. 다만 금융상품직접판매업자가 해당 위반행위를 방지하기 위해 적절한 주의와 감독을 다한 경우에는 과징금이 감경되거나 면제될 수 있다.

또한 법 제69조 제1항 제2호에 따라 금융상품판매업자등이 설명의무를 위반한 경우에는 1억 원 이하의 과태료가 부과된다. 같은 조항은 금융상품판매대리·중개업자의 설명의무 위반에 대해서도 동일한 과태료를 규정하고 있다. 다만 위반행위 방지를 위해 적절한 주의와 감독을 다한 경우에는 과태료 부과대상에서 제외된다.

이와 같이 금융소비자보호법은 설명의무 위반에 대해 민사적·행정적 책임을 중층적으로 규정하고 있다. 그러나 현실적으로 금융소비자가 설명의무 위반 사실을 입증하기가 매우 어렵다는 점에서, 이러한 책임 규정이 실효성 있게 작동하기 위해서는 입증책

임의 전환 범위 확대나 손해액 추정 규정의 도입 등 제도적 보완이 필요한 상황이다.

Ⅳ. 금융소비자보호법 개선방안

1. 금융회사의 설명의무와 손해배상책임에 대한 보완

가. 설명의무 적용범위 확대

금융소비자보호법은 금융회사의 설명의무를 규정함에 있어 일반금융소비자가 설명을 요청하는 경우 혹은 금융상품판매업자 등이 일반금융소비자에게 계약의 체결을 권유하는 경우에만 설명의무가 발생하는 것으로 한정하고 있다. 그러나 금융소비자가 금융회사에 대하여 금융상품의 구체적 정보를 알려달라고 요청하기 위해서는 해당 금융상품에 대한 어느 정도의 이해도가 있어야 한다. 이러한 이해도가 부족한 금융소비자의 경우 설명 요청 자체가 어려워 실질적인 보호를 받지 못하는 법적 공백이 발생한다.

또한 금융소비자가 구매를 권유하지 않은 상태에서 특정 금융상품의 구체적인 정보를 요청하는 경우에도 금융회사는 설명의무를 부담하지 않게 된다. 이는 정보의 비대칭성이 현저한 금융거래에서 금융소비자를 실질적으로 보호하지 못하는 결과를 초래한다. 특히 금융상품의 복잡성과 위험성을 고려할 때, 금융소비자의 정보접근권을 보장하고 합리적인 투자판단을 돕기 위해서는 설명의무의 적용범위를 확대할 필요가 있다.

이러한 이유로 설명의무는 구매 권유가 없는 금융상품 거래에서도 존재하는 것이 바람직하고,⁶⁾ 설명의무 위반으로 인한 금융소비자의 손해배상청구권도 비권유 판매의 경우에도 확대되어야 한다. 금융회사가 우월적 지위를 이용하여 정보의 비대칭성을 악용하는 것을 방지하고, 금융소비자의 실질적인 권익을 보호하기 위해서는 설명의무의 적용범위를 포괄적으로 규정할 필요가 있다.

따라서 금융소비자보호법은 금융상품의 판매과정에서 금융회사가 부담하는 설명의무를 권유 여부와 관계없이 일반적 의무로 규정하고, 이를 통해 금융소비자의 정보접근권

6) 설명의무 위반으로 인한 금융소비자의 손해배상청구권이 금융상품의 비권유 판매에도 확대할 필요가 있다는 견해에 관해서는 정완, “금융소비자보호법의 주요내용과 개선방안”, 경희법학연구소, 2021. 325쪽~326쪽 참조.

을 실질적으로 보장하는 방향으로 개정되어야 한다. 이는 금융소비자보호법이 의도하는 소비자 보호의 취지에도 부합하며, 금융시장의 건전한 발전에도 기여할 수 있을 것이다.

나. 비대면거래에 대한 설명의무 보완

전자금융거래가 확대되면서 비대면거래의 비중이 급격히 증가하고 있다. 은행 창구를 통한 대면거래는 8.8%에 불과한 반면, 인터넷뱅킹 등을 활용한 비대면 거래는 91.2%에 달하는 현실이다.⁷⁾ 그러나 현행 금융소비자보호법은 대면거래를 전제로 제정되어 있어 비대면 거래의 특성을 충분히 반영하지 못하고 있다는 문제점이 있다.

특히 설명의무 이행 확인 수단으로 서명, 기명날인, 녹취만을 규정⁸⁾하고 있어 온라인 상 거래에서는 형식적인 확인 버튼 클릭만으로 설명의무가 이행된 것으로 간주되는 문제가 있다. 이러한 형식적 확인절차로는 금융소비자가 금융상품의 내용을 실질적으로 이해했는지 여부를 확인할 수 없으며, 결과적으로 설명의무 제도의 실효성이 크게 저하된다.

이러한 문제를 해결하기 위해서는 비대면 거래의 특성을 반영한 실질적인 설명의무 이행방안을 마련해야 한다. 구체적으로, 고위험 상품의 경우 화상상담을 통한 설명을 의무화하고, 주요 내용별로 단계별 영상 시청과 이해도 확인 퀴즈를 의무화하는 인터랙티브 영상 설명 시스템을 구축하며, 24시간 실시간 질의응답이 가능한 AI 챗봇 서비스를 제공하는 등의 방안을 고려할 수 있다.

또한 비대면 채널에서의 설명의무 이행 확인 방식도 개선되어야 한다. 단순한 클릭 확인을 넘어서 금융소비자의 실질적인 이해도를 검증할 수 있는 절차를 마련하고, 중요 내용에 대해서는 별도의 확인 절차를 두는 등 보다 실효성 있는 확인 시스템을 구축할 필요가 있다.

7) 한국은행, “2018년도 금융정보화 추진 현황”, 2019. 9. 25쪽~42쪽 참조.

8) 금융소비자보호법 제19조 제2항 금융상품판매업자등은 제1항에 따른 설명에 필요한 설명서를 일반금융소비자에게 제공하여야 하며, 설명한 내용을 일반금융소비자가 이해하였음을 서명, 기명날인, 녹취 또는 그 밖에 대통령령으로 정하는 방법으로 확인을 받아야 한다. 다만, 금융소비자 보호 및 건전한 거래질서를 해칠 우려가 없는 경우로서 대통령령으로 정하는 경우에는 설명서를 제공하지 아니할 수 있다.

다. 입증책임 전환 규정 확대

금융소비자보호법의 설명의무를 위반하여 일반금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우, 설명의무 위반에 대한 금융상품판매업자등의 고의 및 과실에 대한 입증책임이 전환되어 있다(법 제44조 제2항). 그러나 법 제44조 제2항 단서의 입증책임 전환 규정은 그 문언상 어디까지나 금융상품판매업자등의 고의 및 과실의 입증에 대하여서만 적용된다.

현행법상 금융상품판매업자등의 손해배상책임이 인정되려면 설명의무 위반 사실 역시 입증되어야 하는데, 설명의무 위반 사실은 금융소비자가 입증해야 한다.⁹⁾ 그러나 금융기관이 서면이나 녹음, 녹화 자료 등에 의해 설명의무 이행을 입증하기는 용이한 반면에 금융소비자 측에서 설명의무가 이행되지 않았음을 입증하기는 성질상 매우 어렵다.

특히 판매직원이 단정적 판단을 제공하였다는 등의 위법행위를 한 사실을 금융소비자가 증명하기는 현실적으로 매우 어려운 것이 현실이다. 법의 취지는 상대적으로 정보력과 교섭력 등에서 열위에 있는 금융소비자를 보호하는 데 있음에도 불구하고, 설명의무 위반 사실에 대한 입증책임을 금융소비자에게 부담시키는 것은 법이 의도한 소비자 보호의 취지가 제대로 실현되지 못하게 하는 결과를 초래한다.

이를 개선하기 위해서는 증명책임 전환 대상을 적합성원칙, 적정성원칙 및 설명의무까지 확대하여 이러한 의무를 준수했다는 사실도 금융상품판매업자등이 증명하도록 할 필요가 있다. 이는 손해의 공평, 타당한 부담을 지도원리로 하는 손해배상 제도의 이상에도 부합할 것이다.

라. 설명의무의 형해화 문제 개선

금융상품의 복잡·다기화로 인해 금융상품에 대한 이해가 더욱 어려워질수록 금융상품 설명서의 내용도 복잡하고 방대해진다. 금융소비자가 해당 서류를 판매창구에서 제한된 시간 내에 전부 살펴보고 이해하는 것은 현실적으로 불가능에 가깝다. 설명의무 확인 서류 등은 형식적으로 작성되고 있으며, 설명의무 제도가 오히려 금융상품판매업자의 면책 수단으로 전락하고 있다는 우려가 크다.

금융상품판매업자등은 복잡한 금융상품을 이해하지 못한 금융소비자가 자신들의 안

9) 금융위원회·금융감독원 보도참고자료, “금융소비자보호법 시행 후 원활한 금융상품거래를 위해 판매자·소비자가 알아야 할 중요사항을 알려드립니다”, 2021. 3. 29., 4쪽 참조.

내에 따라 형식적으로 서명·날인한 것을 자신들에게 고의나 과실이 없었다는 증거로 활용하고 있다. 판매직원들은 설명의무를 이행하는 과정에서 대필기재나 투자자에게 작성 및 답변 방법을 알려주는 ‘유도행위’ 등의 수법을 동원하고 있으며, 이러한 형식적 절차는 추후 분쟁이 발생했을 때 금융상품판매업자의 면책자료로 악용되고 있다.

이러한 설명의무의 형해화를 방지하기 위해서는 다층적인 제도적 개선이 필요하다. 금융상품을 위험도와 복잡성에 따라 단계적으로 분류하고, 각 단계별로 설명의무의 수준을 차등화하는 제도의 도입이 요구된다. 고위험-복잡 금융상품의 경우 대면 설명을 원칙으로 하고 설명시간 최소기준을 설정하며, 금융소비자의 이해도 평가를 의무화하는 방안을 고려해볼 수 있다.

또한 금융상품 판매과정 전반에 대한 기록화 제도를 강화하여, 판매과정 전체에 대한 녹화나 녹취를 의무화함으로써 설명의무 이행의 실질적 증거를 확보해야 한다. 이와 함께 금융소비자의 실질적 이해도를 확인할 수 있는 객관적 평가 시스템을 도입하고, 설명의무 이행실태에 대한 감독당국의 정기적인 모니터링과 평가제도를 마련할 필요가 있다.

특히 고위험 상품의 경우 일정 기간의 숙려기간을 의무화하여 금융소비자가 충분한 검토와 고민을 거친 후 최종적인 투자결정을 내릴 수 있도록 제도적 장치를 마련해야 한다. 이를 통해 설명의무가 형식적 절차에 그치지 않고 실질적인 의사결정 과정으로 기능할 수 있도록 해야 한다.

이와 같은 제도적 개선방안들을 통해 설명의무는 본래의 취지대로 금융소비자 보호를 위한 실질적 수단으로 기능하게 되며, 형식적인 절차의 이행이 아닌 실질적인 이해와 동의에 기반한 금융거래가 이루어지게 된다.

마. 설명의무 대상 분명화

금융소비자보호법상 설명의무의 대상과 범위는 매우 포괄적으로 규정되어 있다. 금융소비자보호법에 설명의무 대상이 명확하게 규정되어 있지 않음으로써 설명의무를 준수하여야 하는 보험회사는 설명의무를 어느 범위와 수준까지 이행하여야 하는지 여부를 알 수 없고, 결국 설명의무 대상은 개별 사건에 대한 법원의 판결에 맡겨져 있다.¹⁰⁾

10) 설명의무 대상의 모호성에 대한 의견에 관해서는 손영화, “금융소비자보호법에 대한 입법평가”, 경제법연구 제19권 제3호, 한국경제법학회, 2020. 61면 이하 참조. 고려대학교 법학연구원, 고려

이러한 불명확성은 금융소비자 보호의 실효성을 저해하는 요인이 된다. 설명의무의 구체적인 대상과 범위가 불분명한 상황에서는 금융상품판매업자가 형식적인 설명으로 그치거나 중요 사항을 누락할 위험이 있으며, 이는 결과적으로 금융소비자의 권익을 침해하게 된다.

따라서 금융소비자보호법을 개정하여 설명의무의 대상이 되는 중요한 사항을 구체적으로 규정할 필요가 있다. 설명의무의 내용을 금융상품의 유형별, 위험도별로 세분화하여 규정하고, 각각의 경우에 요구되는 설명의 수준과 방식을 명확히 제시해야 한다.

2. 은행 내부 구조 개선

금융감독원의 조사결과에 따르면, 홍콩 H지수 ELS 상품의 총 판매 잔액 중 은행을 통해 판매된 부분이 약 82%에 달하고, 증권사의 판매 부분은 약 17%에 불과한 것으로 나타났다. 이는 은행권의 구조적 판매유인이 금융소비자의 대규모 손실사태에 결정적 영향을 미쳤음을 보여준다.

은행 내부구조의 근본적인 개선을 위해서는 다음과 같은 방안들이 검토되어야 한다. 우선 판매 성과 중심의 핵심성과평가지표(KPI)를 전면 개편해야 한다. 고위험 상품 판매 부분을 실적 평가에서 제외하거나 적은 점수만을 부여하고 저위험 상품 판매에 가산점을 부여하는 등 영업점의 상품판매 KPI를 수정하는 것에서 나아가, 금융소비자 보호 관련 지표를 KPI의 핵심요소로 설정해야 한다.

또한 현행 수수료 체계의 개선이 시급하다. 은행이 판매계약만 성립되면 투자자의 미래손익과 무관하게 고정수수료를 선취하는 구조는 판매에만 집중하게 만드는 원인이 된다. 이를 개선하기 위해 성과연동형 수수료 체계를 도입하고, 장기 성과에 따른 환수조항을 마련하며, 금융소비자 보호 실적과 연계한 인센티브 시스템을 구축해야 한다.

나아가 은행의 내부통제 시스템을 강화할 필요가 있다. 상품 출시 전 리스크 평가 절차를 강화하고, 판매과정에서의 모니터링을 철저히 하며, 불완전판매 방지를 위한 사전·사후 점검 체계를 구축해야 한다. 특히 고위험 상품의 경우 독립적인 리스크 관리 조직의 검토와 승인을 필수화하는 방안을 도입해야 한다.

직원교육 체계의 개선도 중요하다. 상품에 대한 전문지식 교육뿐만 아니라 금융소비

법학 제114호 2024 참조.

자 보호 관련 교육을 강화하고, 정기적인 평가와 인증제도를 도입하여 판매직원의 전문성과 윤리의식을 제고해야 한다. 또한 고위험 상품 판매자격을 별도로 관리하고 정기적인 보수교육을 의무화하는 방안도 검토되어야 한다.

조직구조 측면에서는 영업조직과 리스크 관리조직의 분리 운영을 강화하고, 금융소비자보호 전담조직의 독립성과 권한을 확대해야 한다. 특히 금융소비자보호 책임자에게 상품 출시 전 심사과정에서의 승인권과 판매 진행 중인 상품에 대한 판매중지 명령권을 부여하는 등 실질적인 견제기능을 강화하는 방안이 필요하다.

아울러 불완전판매에 대한 제재를 강화해야 한다. 개인과 조직에 대한 징계기준을 명확히 하고, 재발 방지를 위한 교육프로그램 이수를 의무화하며, 불완전판매 이력이 있는 직원에 대한 특별관리 제도를 도입해야 한다. 또한 불완전판매로 인한 금융소비자 피해 발생 시 은행의 배상책임을 명확히 하고, 신속한 피해구제가 이루어질 수 있도록 절차를 간소화해야 한다.

3. 금융상품 판매직원의 역량 강화

현재 금융상품 판매직원의 전문성 확보를 위한 자격제도가 실효성 있게 운영되지 못하고 있다. 은행원은 ELS 등을 판매하기 위해서 ‘파생상품 투자권유자문인력’ 자격증을 취득해야 하는데, 위 자격시험의 경우 단편적인 지식만을 묻는 객관식 형식의 문제로만 구성되어 있어 실무능력 평가에 한계가 있다. 해당 자격증을 취득하기 위해 통상적으로 필요한 준비기간이 길지 않고 시험의 난도가 낮아 해당 자격증을 취득하더라도 ELS 상품 등 고난도 금융상품을 충분히 이해하고 있는지 판단할 수 없다는 문제가 있다.

이러한 문제점을 개선하기 위해서는 자격시험의 내용과 형식을 전면적으로 개편할 필요가 있다. 미국의 투자자문업자 자격시험인 Series 65에서는 가상의 고객에 대한 시나리오가 주어지고 해당 시나리오에서 권유할 수 있는 가장 적합한 포트폴리오를 선택하는 형식의 문제로 일부 출제된다. 이러한 시나리오 형식의 문제를 도입한다면 투자자문인력이 실제 고객에게 적합한 상품을 권유할 수 있는지 그 역량을 더욱 실질적으로 평가할 수 있을 것이다.¹¹⁾

11) 자격시험의 개선을 통한 역량 확보 의견에 관해서는 김강산, 박선종, “금융소비자 보호의 실효적 강화방안에 관한 연구 - 투자자성향평가 방식 및 설명의무 제도개선을 중심으로”, 고려법학 제 114호, 고려대학교 법학연구원, 2024 참조.

또한 자격 취득 후의 지속적인 교육과 관리도 강화되어야 한다. 정기적인 보수교육을 의무화하고, 금융상품의 복잡성이 증가하는 추세를 반영하여 교육내용을 지속적으로 업데이트해야 한다. 특히 고난도 금융상품을 판매하는 직원에 대해서는 별도의 심화교육 과정을 운영하고, 정기적인 역량 평가를 통해 자격 유지 여부를 결정하는 방안도 도입되어야 한다.

4. 분쟁조정제도 보완

금융감독원은 금융분쟁조정위원회를 두어 분쟁조정절차를 통해 금융소비자의 피해구제를 용이하게 하고 있다. 분쟁조정이 이루어지면 재판상 화해와 동일한 효력이 발생하며,¹²⁾ 분쟁조정 신청이 있을 경우 시효중단의 효력도 부여된다. 그러나 현행 분쟁조정 제도는 여러 구조적 문제점을 내포하고 있어 실효성 있는 금융소비자 보호수단으로서의 기능을 수행하지 못하고 있는 실정이다.

가장 핵심적인 문제점은 금융감독원 내에 설치된 금융분쟁조정위원회의 독립성 부족에서 찾을 수 있다. 금융감독원은 금융회사에 대한 감독기관이면서 동시에 금융분쟁의 조정기관이라는 이중적 지위를 보유함으로써 구조적 모순을 안고 있다. 이러한 제도적 구조 하에서는 공정하고 중립적인 분쟁조정이 어려울 수 있다는 본질적 우려가 존재한다.

이와 더불어 분쟁조정 대상의 제한성 문제도 주목할 필요가 있다. 현행법은 금융감독원의 감독대상이 아닌 새마을금고, 대부업자, 우체국 금융 등을 금융소비자보호법상 분쟁조정 대상에서 제외하고 있다. 이들 기관의 분쟁은 각각의 민간형 분쟁조정 기구에서 개별적으로 처리되고 있으나, 금융소비자의 인지도가 낮고 실효성도 부족한 상황이다. 특히 서민금융의 핵심 축을 담당하고 있는 대부업이나 우체국 보험 등이 분쟁조정 대상에서 제외되어 있다는 점은 금융소비자 보호의 사각지대를 야기하는 제도적 결함이라 할 수 있다.

분쟁조정의 실효성 확보를 위한 제도적 장치의 미비점 또한 개선이 시급한 과제이다. 현행법 체계에서는 분쟁조정위원회의 조정안에 대해 당사자가 수락을 거부할 경우 조

12) 정완, “금융소비자보호법의 주요내용과 개선방안”, 경희법학연구소 제56권 제1호, 2021, 맹수석, “금융소비자보호법상 분쟁조정제도의 문제점과 개선방안 - 편면적 구속력과 집단분쟁조정제도를 중심으로”, 은행법연구 13권 2호 2020 참조.

정이 불성립되며, 이 경우 금융소비자는 별도의 소송을 제기해야 하는 추가적 부담을 지게 된다. 이러한 구조는 시간적·경제적 비용 측면에서 금융소비자에게 상당한 부담으로 작용하며, 궁극적으로는 분쟁조정제도의 실효성을 근본적으로 약화시키는 요인이 되고 있다.

5. 징벌적 손해배상제도 도입

금융소비자보호법상 손해배상제도는 실제 발생한 손해의 전보에 중점을 두고 있어 악의적이고 반복적인 금융상품 불완전판매를 효과적으로 억제하지 못하고 있다. 특히 금융회사가 고의로 설명의무를 위반하거나 허위·과장 정보를 제공하여 금융소비자에게 손해를 입힌 경우에도 실제 손해액 이상의 배상책임을 부담하지 않는다는 점에서 제도적 한계가 명확하다.

금융소비자의 실질적 피해구제를 위해서는 징벌적 손해배상제도의 도입이 필수적이다.¹³⁾ 징벌적 손해배상은 일반적인 손해배상의 원칙인 전보배상과 달리, 입은 손해 이상을 배상하도록 함으로써 가해자의 악의적이고 중대한 가해행위를 처벌하고 향후 유사한 행위의 재발을 억제하는 것을 목적으로 한다. 현재 우리나라에서는 하도급거래공정화에 관한 법률, 개인정보보호법, 제조물책임법, 독점규제 및 공정거래에 관한 법률 등 다수의 법률에서 이미 징벌적 손해배상제도를 도입하여 시행하고 있다.¹⁴⁾¹⁵⁾

구체적인 제도 설계에 있어서는 배상금액을 실제 손해액의 5배 이내로 하되, 위법행위의 고의성, 위반행위의 기간과 횟수, 피해 정도, 피해 구제 노력 등을 종합적으로 고려하여 결정하도록 할 필요가 있다. 이러한 기준은 현행법상 다른 징벌적 손해배상제도

13) 정완, “금융소비자보호법의 주요내용과 개선방안”, 경희법학연구소 제56권 제1호, 2021, 329쪽~330쪽 참조.

14) 징벌적 손해배상제도는 하도급거래공정화에 관한 법률, 기간제 및 단시간근로자 보호 등에 관한 법률, 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률, 대리점거래의 공정화에 관한 법률, 파견근로자보호 등에 관한 법률, 개인정보보호법, 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률, 가맹사업거래의 공정화에 관한 법률, 제조물책임법, 환경보건법, 특허법, 축산계열화사업에 관한 법률, 대·중소기업 상생협력 촉진에 관한 법률, 부정경쟁방지 및 영업비밀보호에 관한 법률, 대규모유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률, 독점규제 및 공정거래에 관한 법률, 공익신고자보호법, 중대재해 처벌 등에 관한 법률 등에 각 도입되어 있다.

15) 국내 징벌적 손해배상제도 도입 현황에 관해서는 김정환, “징벌적 손해배상의 적절한 운영방안에 관한 연구”, 사법정책연구원, 2019, 177 이하 내용 참조.

의 운영 경험을 참고한 것으로, KIKO 사태, 라임 사태, 신라젠 사태와 같은 대형 금융 사고의 재발을 방지하고 금융회사의 책임성을 강화하는 데 효과적일 것으로 기대된다.

다만 징벌적 손해배상제도의 도입에 있어서는 그 요건과 범위를 명확히 하고 시장의 수용력을 고려하여 단계적 적용을 할 필요가 있다. 금융회사의 모든 법 위반행위가 아닌, 고의나 중과실이 있는 중대한 위반행위에 한정하여 우선 적용하고, 배상액 산정에 있어서도 위반행위의 동기와 목적, 위반자의 재산상태, 위반자가 취득한 경제적 이익 등을 종합적으로 고려하여 적절한 수준을 정해야 한다.

또한 징벌적 손해배상제도가 실효성을 가지기 위해서는 입증책임의 완화도 함께 검토되어야 한다. 금융소비자가 금융회사의 고의나 중과실을 입증하는 것은 현실적으로 매우 어렵기 때문에, 금융회사가 스스로 고의나 중과실이 없었음을 입증하도록 하는 입증책임의 전환이 필요하다.

나아가 징벌적 손해배상제도의 도입은 금융시장의 건전성 제고에도 기여할 수 있다. 고의적인 불법행위에 대한 강력한 제재는 금융회사로 하여금 보다 신중한 영업행위를 하도록 유도할 것이며, 이는 결과적으로 금융시장에 대한 소비자의 신뢰 제고로 이어질 수 있다. 이러한 관점에서 징벌적 손해배상제도의 도입은 금융소비자 보호와 금융시장의 건전한 발전이라는 두 가지 목표를 동시에 달성할 수 있는 효과적인 방안이 된다.

V. 결 론

본 연구는 금융소비자보호법상 설명의무 제도의 문제점을 분석하고 그 개선방안을 제시하였다. 분석 결과, 현행 설명의무 제도는 적용범위의 제한성, 비대면거래 특성 미반영, 입증책임의 불완전성, 설명의무의 형해화 등의 문제점을 가지고 있는 것으로 나타났다.

이러한 문제점들을 해결하기 위해 다음과 같은 개선방안이 필요하다. 첫째, 설명의무의 적용범위를 비권유 판매의 경우까지 확대하고, 취약계층에 대한 보호를 강화해야 한다. 둘째, 단계별 영상 설명, 이해도 평가 시스템, 실시간 상담 채널 등 비대면거래의 특성을 반영한 설명의무 이행방안을 도입해야 한다. 셋째, 설명의무 위반 사실에 대한 입증책임도 금융회사가 부담하도록 하여 금융소비자의 권리구제를 용이하게 해야 한다.

넷째, 금융상품의 위험도와 복잡성에 따른 차등화된 설명의무 체계를 도입하여 제도의 실효성을 제고해야 한다.

아울러 제도 운영의 실효성 확보를 위해서는 금융회사의 내부통제를 강화하고 분쟁 해결제도를 보완할 필요가 있다. 구체적으로 성과평가 제도를 개선하여 소비자보호 중심으로 전환하고, 판매직원의 전문성을 강화하며, 금융분쟁조정위원회의 독립성을 확보해야 할 필요가 있다.

이러한 제도 개선을 통해 금융소비자보호법이 의도한 본래의 취지를 살리고, 금융소비자 보호의 실효성을 제고할 수 있을 것으로 기대된다. 특히 금융상품 판매과정에서 발생하는 정보의 비대칭성을 완화하고 금융소비자의 합리적 선택을 돕는데 기여할 수 있을 것이다.

다만 본 연구에서 제시한 개선방안들을 실현하기 위해서는 구체적인 시행방안과 법령 개정이 뒷받침되어야 한다. 향후 금융소비자의 특성과 금융상품의 복잡성을 고려한 더욱 세분화된 제도 설계, 금융회사의 compliance 부담과 소비자보호의 균형점 모색 등에 대한 추가적인 연구가 필요할 것이다.

참 고 문 헌

- 이상복, 금융법입문, 박영사, 2023.
- 김강산, 박선중, “금융소비자 보호의 실효적 강화방안에 관한 연구 - 투자자성향평가 방식 및 설명의무 제도개선을 중심으로”, 고려법학 제114호, 고려대학교 법학연구원, 2024.
- 김정환, “징벌적 손해배상의 적정한 운영방안에 관한 연구”, 사법정책연구원, 2019,
- 맹수석, “금융소비자보호법상 분쟁조정제도의 문제점과 개선방안 - 편면적 구속력과 집단분쟁조정제도를 중심으로”, 은행법연구 13권 2호 2020.
- 법무법인(유) 지평 기업·금융소송그룹/금융규제팀, 금융소비자보호법해설, 박영사, 2023.
- 신광원, “금융소비자보호법상 내부통제제도 운영에 관한 검토-금융사지배구조법상 내부통제제도와의 비교를 중심으로”, 은행법연구 제14권 제2호, 2021.
- 손영화, “금융소비자보호법에 대한 입법평가”, 경제법연구 제19권 제3호, 한국경제법학회, 2020.
- 정완, “금융소비자보호법의 주요내용과 개선방안”, 경희법학연구소 제56권 제1호, 2021.
- 전한덕, “금융소비자보호법상 설명의무에 관한 연구-보험회사를 중심으로”, 保險法研究 제15권 제2호, 2021.
- 금융위원회·금융감독원 보도참고자료, “금융소비자보호법 시행 후 원활한 금융상품거래를 위해 판매자·소비자가 알아야 할 중요사항을 알려드립니다”, 2021. 3. 29.
- 제20대 국회 정무위원회, ‘금융소비자보호법안 등(의안번호 제6092호, 제6653호, 제6989호)에 대한 검토보고서.
- 한국은행, “2018년도 금융정보화 추진 현황”, 2019. 9.

<국문초록>

그동안 금융산업이 발달하면서 금융상품이 복잡·다양화되어 금융회사와 금융소비자 간 정보의 비대칭성이 심화되었다. KIKO 사태나 해외금리연계 DLF 사태 등을 겪은 후 금융소비자 보호를 위한 제도 개선의 노력이 지속되어 왔음에도 불구하고, 최근 홍콩 H 지수 ELS 사태에서 보듯이 불완전판매의 문제가 반복되고 있다. 이러한 상황에서 금융소비자보호법의 6대 판매규제 중 핵심이라 할 수 있는 설명의무 제도는 여러 가지 한계점을 노출하고 있다.

본 연구는 현행 금융소비자보호법상 설명의무 제도의 문제점을 체계적으로 분석하고 그 개선방안을 도출하고자 한다. 설명의무의 적용범위가 일반금융소비자가 설명을 요청하는 경우 혹은 금융상품판매업자 등이 일반금융소비자에게 계약의 체결을 권유하는 경우로 한정되어 있어 보호의 공백이 발생한다는 점, 현행법이 대면거래를 전제로 제정되어 있어 비대면 거래가 90% 이상을 차지하는 현실에서 실효성 확보가 어렵다는 점, 그리고 입증책임과 관련하여 고의, 과실에 대해서만 입증책임이 전환되어 있을 뿐 설명의무 위반 사실 자체는 여전히 소비자가 입증해야 하는 부담을 안고 있다는 점을 주요 문제점으로 분석한다.

특히 더욱 심각한 문제는 설명의무 제도가 형해화되고 있다는 점이다. 금융상품판매업자들은 설명의무를 이행하는 과정에서 대필기재나 투자자에게 작성 및 답변 방법을 알려주는 '유도행위' 등의 수법을 동원하고 있다. 또한 금융상품이 복잡·다기화됨에 따라 금융상품 설명서의 내용도 방대해져, 금융소비자가 판매창구에서 제한된 시간 내에 이를 충분히 검토하고 이해하는 것은 사실상 불가능한 실정이다.

이러한 문제들을 해결하기 위해 본 연구는 설명의무의 적용범위를 비권유 판매의 경우까지 확대하고 취약계층에 대한 보호를 강화하는 방안을 제시한다. 또한 단계별 영상 설명, 이해도 평가 시스템, 실시간 상담 채널 등 비대면거래의 특성을 반영한 설명의무 이행방안과 함께 설명의무 위반 사실에 대한 입증책임을 금융회사가 부담하도록 하여 금융소비자의 권리구제를 용이하게 하는 방안을 제안한다. 나아가 금융상품의 위험도와 복잡성에 따른 차등화된 설명의무 체계를 도입하여 제도의 실효성을 제고하는 방안을 검토한다.

아울러 제도 운영의 실효성 확보를 위해서는 금융회사의 내부통제를 강화하고 분쟁

해결제도를 보완할 필요가 있다. 구체적으로 성과평가 제도를 개선하여 소비자보호 중심으로 전환하고, 판매직원의 전문성을 강화하며, 금융분쟁조정위원회의 독립성을 확보해야 할 것이다.

주제어 : 금융소비자보호법, 설명의무, 비대면거래, 입증책임, 형해화 방지, 내부통제, 금융분쟁조정

<Abstract>

A Study on Enhancing the Effectiveness of the Obligation to
Explain under the Act on the Protection of Financial Consumers
- Focusing on Preventing the Hollowing of Explanation Obligation and
Institutional Improvements -

Kim, Eun Ha^{*}

As the financial industry has developed, financial products have become increasingly complex and diverse, intensifying information asymmetry between financial product distributors and ordinary financial consumers. Despite continuous efforts to improve consumer protection systems following incidents such as the KIKO derivatives case and the overseas interest rate-linked DLF crisis, issues of unfair business activities persist, as evidenced by the recent Hong Kong H-index ELS incident. In this context, the obligation to explain, a cornerstone among the six major sales regulations in the Act on the Protection of Financial Consumers, reveals several limitations.

This study systematically analyzes the problems in the current obligation to explain under the Act on the Protection of Financial Consumers and seeks to derive improvement measures. Key issues include: the limited scope of application, which only covers cases where ordinary financial consumers request explanations or where financial product distributors solicit contract conclusions; the law's premise on face-to-face transactions despite non-face-to-face transactions accounting for over 90% of current practices; and the burden of proof issues, where only the burden for intent and negligence is shifted, leaving consumers to prove actual violations of the obligation to explain.

A particularly serious concern is the hollowing of the explanation obligation system. Financial product distributors employ unfair business activities such as ghost-writing and 'guided activities'

* Pusan-National-University, School of Law, Ph.D. Student, Lawyer.

where they instruct investors on how to complete forms and provide answers. Moreover, as financial products have become more complex and diverse, the contents of written explanations have become extensive, making it practically impossible for ordinary financial consumers to adequately review and comprehend them within limited time at sales counters.

To address these issues, this study proposes expanding the scope of the obligation to explain to include non-solicited sales and strengthening protection for vulnerable financial consumers. It also suggests implementing explanation methods suited to non-face-to-face transactions, including staged video explanations, comprehension assessment systems, and real-time consultation channels. Furthermore, it recommends shifting the burden of proof for violations to financial product distributors to facilitate consumer remedies, and introducing a differentiated explanation obligation system based on product risk levels and complexity.

Additionally, to ensure effective system operation, internal control standards of financial product distributors need strengthening and financial dispute mediation mechanisms require enhancement. Specifically, performance evaluation systems should be reformed to prioritize financial consumer protection, sales staff expertise should be reinforced, and the independence of the Financial Dispute Mediation Committee should be secured.

Keywords : Act on the Protection of Financial Consumers, Obligation to Explain, Non-face-to-face Transactions, Burden of Proof, Prevention of Hollowing, Internal Control Standards, Financial Dispute Mediation

