

보험약관의 설명의무 개선방안*

- 금융소비자보호법과 약관상 계약자 권리 비교 분석 중심으로 -

이 문 희**

目 次

- | | |
|-----------------------|--------------------------|
| I. 문제의 제기 | 2. 금소법상 권리 VS 약관상 권리 분석 |
| * 보험상품 통신판매시 설명의무 문제점 | IV. 설명의무 문제점 해결을 위한 개선방안 |
| II. 설명의무의 실무적인 문제점 | 1. 금융소비자보호법상 권리 강화 |
| 1. 설명의무 준수 현황과 문제점 | 2. 보험약관 수정·변경안 제시 |
| 2. 설명의무 이행의 확인 방법 | V. 결 론 |
| III. 설명의무의 제도적인 문제점 | |
| 1. 설명의무에 대한 제도적 근거 검토 | |

I. 문제의 제기

1. 연구배경 및 목표

코로나가 우리 사회에 던져준 메시지는 다양하고 사회생활의 패턴 변화도 크게 변화하고 있다. 이와 함께 4차 혁명, 인공지능 기술 발전의 소식 역시 뉴스와 같은 정보매체

■ 투고일자 : 2024년 11월 9일, 심사일자 : 2024년 12월 14일, 게재확정일자 : 2024년 12월 20일.

* 본 논문은 2024.06.07. 부산대학교 일반대학원 법학과 과제로 작성함.(지도교수 최영주)

** 부산대학교 일반대학원 법학과 석사과정, 길벗행정사손해사정사공인증개사사무소 대표

를 통해 거의 매일 접하고 있는 까닭에 이제는 인공지능 로봇의 등장이나 자율주행자동차가 상용화 될 것이라는 소식 정도에는 크게 놀라지도 않고 당연한 것처럼 받아 들인다. 이런 종합적인 영향으로 금융영업 활동에 있어서도 비대면 판매 시장 확대라는 변화가 시작 되었는데 온라인 기반의 새로운 금융상품판매업자 진입도 있었으며 기존 대면판매 금융상품판매업자도 비대면 시장을 확대하는데 참여한 결과 금융상품 판매 시장 중 비대면 판매의 점유비는 놀라운 성장을 이어가고 있다.

최초의 온라인 증권거래로부터 30년에 가까운 시간이 흐른 뒤 국내에서는 2016년이 되어서야 인터넷전문은행 설립 허가 및 비대면 금융계좌 개설을 계기로 온라인 금융거래가 본격화되었다.¹⁾ 2016년 이후 현재까지 대형 시중은행들의 온라인 금융거래는 빠른 성장세를 기록하면서 예금, 신용대출, 펀드의 경우 대면 채널보다 비대면 채널의 판매 비중이 훨씬 높아졌다.²⁾

본 연구에서 다루어지겠지만, 현재 금융상품 비대면 판매는 기술적·제도적으로 일반금융소비자에게 소홀한 부분이 많은 것으로 보인다. 보험상품을 통신판매계약(이하 비대면판매)으로 진행하는 경우, 보험약관 중 약관교부 및 설명의무를 살펴보면 “계약자가 인터넷 홈페이지를 통해 약관 및 그 설명문을 읽거나 내려받은 것을 확인한 때에 해당 약관을 드리고 그 중요한 내용을 설명한 것으로 본다”는 규정이 있다. 본 논문은 해당 규정에 상당한 문제가 있음을 지적하고 싶었다. 비대면 판매 역시 금융활동 생태계에 긍정적인 변화를 가속화 시키고 있는데 그 성과가 아무리 크다 하더라도 일반금융소비자의 권리 보호를 담보하지 않는다면 비대면 판매는 더 이상 일반금융소비자에게 선택 받을 수 없을 것이기 때문에 대면 판매에 비해 비대면 판매에서 일반금융소비자의 권리 보호에 부족함이 없는지 항상 점검하고 확인하는 합리적인 견제 활동이 있어야 하고 이 부분에 대한 지속적인 연구가 요구된다.

1) 금융위원회, “계좌 개설시 실명확인 방식 합리화방안”, 보도자료(2015. 5. 18); 금융위원회, “제2금융권 금융회사에서도 비대면으로 계좌개설 가능”, 보도 참고자료(2016. 2. 18); 이성복·안유미, “비대면 계좌개설 허용 이후 증권사 소매금융사업의 변화”, 『Issue Report』 19-15, 자본시장연구원 (2019), 1쪽

2) 이성복, “비대면금융상품 수요 증에 따른 금융상품 시장 변화와 금융소비자 보호 강화 방향”, 『IssueReport』 21-32, 자본시장연구원(2021), 2쪽.

2. 연구범위 및 방법

인공지능을 기반한 자율주행이 고도화 되면서 완전자율주행 상용화에 대한 기대감도 대단한 상황이지만 이 역시 사고 발생시 책임주체의 명확성과 기술의 안정성을 담보하는 종합적인 위험관리 방안이 수립되지 못한다면 자칫 인간의 생명권이 위협받게 되고 사후처리에서도 사회적 혼란만 가중시키는 결과를 초래하게 될 것이어서 해결방안을 찾기 위한 수많은 연구가 이어지고 있다. 이처럼 금융시장에서도 비대면 판매가 급증하는 변화가 있었다면 일반금융소비자의 권리가 침해 받는 일은 없는지 살펴보는 것은 당연한 것이다.

본 연구는 비대면 판매 중 보험상품 영역에서 보험자측의 설명의무 부분의 문제점을 짚어보고 2021년 시행된 금소법이 비대면 판매 시장에서 일반금융소비자 보호 역할에 부족한 부분을 찾아 개선방안을 도출해 보고자 한다.

II. 설명의무의 실무적인 문제점

금융회사는 비대면 영업 전환 시 전산망이나 보안시스템 구축을 위한 초기 투자 비용을 제외하면 대면 거래와 비교하여 인력 및 시설 측면에서 획기적인 비용 절감의 이점을 누린다. 금융소비자는 점포 방문 시간을 줄일 수 있을뿐더러, 금융회사의 비용 절감이 수수료 또는 보수의 절감이나 수익률 또는 이자율의 증대로 이어질 수 있으므로 온라인 거래를 선호할 요인이 크다. 따라서 온라인 금융거래는 각종 보안 우려 및 금융사고의 위험을 극복할 수 있다면 거래 당사자 모두에게 이익을 가져다 주는 것으로서 일단 인프라가 구축된 이후에는 이용자가 늘어날 수밖에 없는 구조이다.³⁾ 이처럼 비대면 영업 전환 시 금융회사와 금융소비자는 양쪽 모두 이익을 가져올 수 있다.

그렇지만, 비대면으로 금융거래가 진행되다 보니 금융소비자 보호에 취약한 단점이 여러 군데서 노출되고 있다. 온라인 대출의 경우에는 범죄자들이 피해자들의 개인정보를 탈취한 다음 비대면 대출을 받고 잠적하는 사례가 속출한 지 오래다.⁴⁾ 또한, 보험자

3) 디지털 금융의 장점과 단점에 관해서는 OECD, Financial Consumer Protection Policy Approaches in the Digital Age(2020), pp.10-11.

4) 김정연, “온라인 금융거래와 금융소비자보호”, 증권법연구, 제24권 제3호(2023), 193면

와 비대면 보험상품 판매의 경우 대면판매와 비교 시 일반금융소비자 보호 역시 소홀한 부분이 발생하는데 계약체결 단계에서 가장 중요한 설명의무 중심으로 문제되는 현황에 대해 살펴보하고자 한다.

1. 설명의무 준수 현황과 문제점

(1) 현황

금소법이 시행되면서 자본시장법에 비하여 투자성 상품 판매권유 시 제공해야 할 정보의 종류와 양이 증가했는데, 비대면 채널에서는 이러한 정보를 과연 투자자가 이해할 때까지 전달하였는지를 검증하기가 쉽지 않다. 그 결과 온라인에서는 설명의무 이행이 잘 안 되다 보니 금융회사의 책임이 줄어들고 금융소비자의 위험부담이 커진다는 문제 제기가 있었다.⁵⁾

금융소비자보호법 시행 이후 디지털 환경에 적합한 설명의무 이행 방안이 논의되기 시작했다.⁶⁾ 금융당국은 설명의무 상시개선협의체를 구성하여 실태조사를 바탕으로 금융상품 설명화면 구성, 소비자 이해 지원, 이해 여부 확인 등 3개 분야 7개 원칙으로 구성된 '온라인 설명의무의 합리적 이행을 위한 가이드라인'을 제정하였다.⁷⁾ 금융소비자보호법 시행 직후 발간된 '설명의무 이행을 위한 가이드라인'과 같은 기초를 유지하되, '화면을 통한 정보제공과 상호작용 없음'이라는 한계를 극복하기 위한 대안을 추가하는 것을 주요 내용으로 한다.⁸⁾ 금융감독당국이 제공하는 상세한 가이드라인은 오히려 금융회사의 책임 면제 또는 경감을 위한 방편이 될 수 있겠지만 소비자가 정보에 기반한 동의(informed consent)를 함으로써 손실에 대한 자기책임의원칙을 수긍하도록 만드는 데는 한계가 있다. 다만 온라인 채널을 비대면 거래시 적용되는 규제를 회피하는 창구로 활용하려는 시도를 차단하기 위해서는 설명의무의 대상과 방식, 절차에 관한 예측 가능한 사전 규제를 마련할 필요성이 인정될 것이다.

금소법상 온라인 계약 체결 관련 분쟁과 관련된 판례는 아직 없다. 다만, 약관규제법

5) 최현민, “금융소비자보호법상 설명의무에 관한 연구”, 『금융소비자연구』, 제11권 제2호(2021), 143

6) 남궁주현, 금융소비자보호법 시행이 금융시장에 미친 영향 및 입법적 개선과제, 국회입법조사처 (2021), 136-137쪽.

7) 금융위원회, “온라인 설명의무 가이드라인”(2022. 8. 11), 2쪽.

8) 금융위원회, “설명의무 이행을 위한 가이드라인”(2021. 7. 24).

제3조 제3항에서는 사업자가 ‘중요한 내용을 고객이 이해할 수 있도록 설명’할 의무를 규정하고 있고 금소법 제19조의 설명의무 해석 시 중요한 참고가 될 수 있다. 계약 체결의 판단 근거가 되는 중요한 내용에 관한 객관적 정보 제공에 그치지 않고 고객의 이해라는 ‘주관적 요건까지도 충족시킬 것을 요구한다’는 점, 그리고 대법원 역시 이미 온라인 거래에서 약관의 설명의무가 면제되지 않는다는 점을 천명하였다. “법령에서 특별히 설명의무를 면제하고 있다는 등의 특별한 사정이 없는 한 그것이 비대면 거래라는 사정만으로 약관규제법 제3조 제3항 단서가 적용되어 다른 통상의 경우와 달리 약관의 중요한 내용에 관하여 고객이 이해할 수 있도록 설명할 의무가 면제된다고 볼 수 없다.”⁹⁾ 이처럼 온라인 거래 시에도 개별 소비자에 대한 설명의무를 이행하여야 한다는 판례의 적극적 해석 태도는 금융회사와 금융소비자 간 정보격차 해소를 목적으로 하는 금소법상 설명의무에도 적용될 수 있다.

(2) 문제점

1) 설명의무의 대상과 방식

금융거래에서 설명의무의 문제는 (i) 소비자가 수용할 만한 수준과 분량의 정보제공 여부 및 (ii) 소비자의 동의 여부 확인의 문제로 분리된다. 특정 고객을 상대로 금융상품 계약 체결을 권유할 때 정보와 전문성의 격차를 메우기 위해서 보다 많은 정보를 제공하도록 하는 것은 매우 전통적인 금융규제의 접근법이다.¹⁰⁾ 그런데 행동경제학의 연구 결과에 따르면 아무리 많은 정보를 제공하더라도 투자자는 이를 소화할 지식과 전문성이 부족하고, 금융회사가 제공 대상 정보를 취사선택하는 과정에서 왜곡이 생겨날 수밖에 없다¹¹⁾

2) 온라인 금융거래에서의 설명의무

온라인 설명의무 가이드라인에서는 특히 온라인 정보 제공시 설명화면 구성에 초점

9) 대법원 1999. 3. 9. 선고 98다43342 판결.

10) 이를 편의상 ‘정보제공’ 모델이라고 부른다. John Armour, Dan Awrey, Paul Davies, Laca Enriques, Jeffery N. Gordon, Colin Mayer, and Jennifer Payne, Principles of Financial Regulation, OXFORD(2015), p.218.

11) Omri Ben-Shahar and Carl Schneider, “Coping with the Failure of Mandated Disclosure”, Jerusalem Review of Legal Studies, Vol. 11, No. 1(2015), p.85.

을 맞추도록 요구한다.¹²⁾ ‘화면구성’의 세부 항목으로는 “중요사항 명확하게 제시, 불이익사항과 권리사항 강조, 쉽게 이해할 수 있도록 화면구성”이라는 세 가지 원칙이 제시되어 있는데 금융상품판매업자들은 상품설명서를 게시하거나 다운로드 하도록 요구하는 데 그치지 않고 소비자가 이용하는 기기의 화면 크기를 고려하여 그림, 그래프 등을 활용하여 정보를 제공하여야 한다. 즉 온라인 채널에서의 설명의무 이행을 위해서는 추가적 비용을 들여 별도의 형식을 갖추는 것을 요구하는 것이다. 형식적인 의미지만 해당 가이드라인을 잘 지킨다고 하여도 다음에서 설명 하고자 하는 설명의무 이행의 확인 방법에 가장 큰 문제점이 있다.

2. 설명의무 이행의 확인 방법

본 연구에서 가장 큰 문제로 인식하고 집중적으로 다루고 싶은 단계가 바로 설명을 다 듣고 난 소비자의 이해를 확인하는 절차이다. 온라인 화면으로 제시된 투자 판단에 필요한 정보를 시스템의 도움을 받아 이해하였다는 점을 확인해야 금융계약의 체결로 이어질 수 있는데(금소법 제20조 제3항), 금소법은 이러한 확인이 온라인으로 가능함을 전제한다. 그런데 실태조사 결과를 보면 중요한 사항을 확인하지 않았거나 이해하지 못했으나 구매절차 진행을 위해 이해했다고 서명한 비율이 각각 38.5%, 14.5%에 이른다.¹³⁾ 온라인에서는 계약의 내용을 읽어주는 직원이 부재하기 때문에 화면을 통해 제시된 정보를 제대로 확인하지 않고, 다음 ‘구매 절차 진행’을 위해 이해했다고 서명하거나 동의라는 자필기재를 하는 경우가 많다는 우려가 있다.¹⁴⁾ 실제로 은행업권에서는 금소법 제정을 계기로 비대면 계약 체결 시 금융소비자가 상품설명서를 다운로드한 경우 설명의무를 이행한 것으로 간주된다는 질의 응답 자료가 배포되었을 정도로 금융회사들은 온라인 채널로 유입되는 금융소비자들에 대해서는 판매규제가 완화되어 적용된다고 인식하는 경향이 있었다.¹⁵⁾

12) 금융위원회, 앞의 주 9)의 온라인 설명의무 가이드라인, 2-3쪽.

13) 금융위원회, 앞의 주 9)의 온라인 설명의무 가이드라인, 6쪽.

14) 이성복, 앞의 주 4)의 보고서, 11쪽.

15) 은행연합회, 금융소비자보호법 은행권 Q&A 110번(2021. 5. 26).

생명보험 표준약관 2021.07.01. 시행
제18조(약관교부 및 설명의무 등) ① 회사는 계약자가 청약할 때에 계약자에게 약관의 중요한 내용을 설명하여야 하며, ② 제1항과 관련하여 통신판매계약의 경우, 회사는 계약자가 가입한 특약만 포함한 약관을 드리며, 계약자의 동의를 얻어 다음 중 한 가지 방법으로 약관의 중요한 내용을 설명할 수 있습니다. <신설 2020.10.16.> 1. 인터넷 홈페이지에서 약관 및 그 설명문(약관의 중요한 내용을 설명한 문서)을 읽거나 내려받게 하는 방법. 이 경우 계약자가 이를 읽거나 내려 받은 것을 확인한 때에 해당 약관을 드리고 그 중요한 내용을 설명한 것으로 봅니다. 2. 전화를 이용하여 청약내용, 보험료납입, 보험기간, 계약 전 알릴 의무, 약관의 중요한 내용 등 계약을 체결하는 데 필요한 사항을 질문 또는 설명하는 방법. 이 경우 계약자의 답변과 확인내용을 음성 녹음함으로써 약관의 중요한 내용을 설명한 것으로 봅니다.
【통신판매계약】 전화·우편·인터넷 등 통신수단을 이용하여 체결하는 계약을 말합니다.

상기 표에서 보험약관 중 설명의무 규정을 표시하였는데 이렇게 실제로 보면 얼마나 심각한지 알 수 있을 것이다. 금융상품 전체로 보더라도 설명의 의무는 매우 중요한 절차이고 분쟁 발생 원인으로도 자주 등장하는 보험자측의 의무이자 족쇄와도 같은 것으로서 반드시 지켜져야 하기 때문이고, 그 중요성이 더욱 강조되어야 하는 비대면판매 시장에서 오히려 그 족쇄를 풀어주고 있는 것이나 다름이 없다고 느껴지기 때문이다. 특히, “인터넷 홈페이지를 통한 경우 읽거나 내려 받은 것을 확인한 때, 그리고 전화를 이용한 경우 질문과 설명에 대해 계약자가 답변하고 확인한다고 말한 것을 녹음함으로써 보험자측은 모든 약관상 중요한 내용을 설명한 것으로 본다.”라는 규정이 금소법이 없던 시절에도 있었고 금소법이 시행되는 시점에도 불구하고 아무런 수정 없이 유지되고 있다는 것이 놀라울 뿐이다.

바로 위 각주15)의 실태조사 결과 내용에서 알 수 있듯이 다음 구매 절차를 위해서, 시간이 없어서, 그냥 클릭, 클릭한 일반금융소비자가 보험금 청구 사유가 발생하고 나서 본 논문에서 지적한 해당 약관의 내용을 보고 자기책임의 원칙에 입각하여 보험금

면책을 당한 경우에도 그대로 인정할 수 있을지는 아무도 장담하지 못하는 것이다.

예컨대, 금융소비자보호법이 제정된 이후만 보더라도 ‘온라인 설명의무 가이드라인’과 같은 규정과 지침들이 계속 발표되고 있지만 실질적인 약관 내용에서 변화는 없기 때문에 해당 규정과 지침들이 금융회사의 내부통제라는 관점에서 바람직한 영업행위규제의 모델이 될 수는 있어도 소비자에 대한 민사적 책임의 준부를 가르는 기준이 될 수 없고, 되어서도 안된다.는 주장이 가능한 것이다. 금융소비자가 금융회사를 상대로 손해배상 소송을 제기할 경우 금융회사가 감독규정과 가이드라인을 지켰다는 항변만으로 면책될 가능성은 높지 않을 것이다. 심지어 자본시장법 법조문에서는 적합성의 원칙과 설명의무는 일반투자자를 상대로 투자권유시 준수해야 하는 것으로 규정되어 있지만, 대법원은 전문투자자 대상 투자권유시 설명의무를 이행하지 않은 것에 대한 금융회사의 손해배상책임을 인정한 바 있다. 이러한 취지에 따르면 담당 부처의 행정규칙이나 가이드라인, 금융투자협회의 모범기준을 준수한 행위라도 개별 사안에 따라 적합성의 원칙이나 설명의무준수 여부가 충분히 다투어질 수 있다.¹⁶⁾

그래서 본 논문에서 중점적으로 다루고자 하는 문제 되는 보험약관 내용을 공유하였고 해당 내용이 수정·변경 되기를 바란다. 이를 위한 해결방안을 찾아보기 위해 다음 순서에서는 제도적 현황을 살펴 보며 해결의 실마리를 찾고자 한다.

Ⅲ. 설명의무의 제도적인 문제점

1. 관련 법적 제도별 주요 내용

보험약관의 설명의무는 확인 하였고 다음으로 관련 법적 제도(금융소비자보호법, 상법의 보험편, 약관규제법)에서 살펴보고자 한다. 모두 공통적으로 보험자의 설명의무를 포함하고 있어 설명의무와 관련된 주요 내용 중심으로 비교하며 제도적 현황을 확인하고 관련 법적 제도별로 어떤 차이점이 존재 하는지 살펴 보고자 한다.

16) 임재연, 『자본시장법』, 박영사(2022), 417쪽; 대법원 2015.3. 26. 선고 2014다214588 판결.

금소법
제6조(다른 법률과의 관계) 금융소비자 보호에 관하여 다른 법률에서 특별히 정한 경우를 제외하고는 이 법에서 정하는 바에 따른다. 제13조(영업행위 준수사항 해석의 기준) 누구든지 이 장의 영업행위 준수사항에 관한 규정을 해석·적용하려는 경우 금융소비자의 권익을 우선적으로 고려하여야 하며, 금융상품 또는 계약관계의 특성 등에 따라 금융상품 유형별 또는 금융상품판매업자등의 업종별로 형평에 맞게 해석·적용되도록 하여야 한다. 제19조(설명 의무) ① 금융상품판매업자등은 일반금융소비자에게 계약 체결을 권유(금융상품자문업자가 자문에 응하는 것을 포함한다)하는 경우 및 일반금융소비자가 설명을 요청하는 경우에는 다음 각 호의 금융상품에 관한 중요한 사항(일반금융소비자가 특정 사항에 대한 설명만을 원하는 경우 해당 사항으로 한정한다)을 일반금융소비자가 이해할 수 있도록 설명하여야 한다. ③ 금융상품판매업자등은 제1항에 따른 설명을 할 때 일반금융소비자의 합리적인 판단 또는 금융상품의 가치에 중대한 영향을 미칠 수 있는 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항을 거짓으로 또는 왜곡(불확실한 사항에 대하여 단정적 판단을 제공하거나 확실하다고 오인하게 할 소지가 있는 내용을 알리는 행위를 말한다)하여 설명하거나 대통령령으로 정하는 중요한 사항을 빠뜨려서는 아니 된다.
약관의 규제에 관한 법
제3조(약관의 작성 및 설명의무 등) ③ 사업자는 약관에 정하여져 있는 중요한 내용을 고객이 이해할 수 있도록 설명하여야 한다. 다만, 계약의 성질상 설명하는 것이 현저하게 곤란한 경우에는 그러하지 아니하다. ④ 사업자가 제2항 및 제3항을 위반하여 계약을 체결한 경우에는 해당 약관을 계약의 내용으로 주장할 수 없다. [전문개정 2010. 3. 22.]
상법 중 보험편
제638조의3(보험약관의 교부·설명 의무) ① 보험자는 보험계약을 체결할 때에 보험계약자에게 보험약관을 교부하고 그 약관의 중요한 내용을 설명하여야 한다. ② 보험자가 제1항을 위반한 경우 보험계약자는 보험계약이 성립한 날부터 3개월 이내에 그 계약을 취소할 수 있다. [전문개정 2014. 3. 11.]

금소법이 금융소비자보호에 관하여 특별법 위치에 있음을 확인 할 수 있었고, 영업행위 준수사항에 관한 규정을 해석·적용하려는 경우 금융소비자의 권익을 우선적으로 고려 해야 한다는 기준을 금소법에서 확실하게 명시하고 있어 향후 분쟁 발생시 인용할 수 있는 법적 근거로서 의미 있었다.

설명의무의 취지는 동일 하였고, 설명의 대상에 따라 설명의 대상 범위에는 차이가 있었다. 설명의무의 차이점에 대해서는 판례 내용을 요약하며 정리한 아래의 표를 참고해 주기 바란다.

구분	금소법	상법 중 보험편 & 약관규제법
설명 의 대 상	“~~보험상품의 중요한 사항을 보험계약자가 이해 할 수 있도록 설명 하여야 한다”	“보험약관 설명의무”로 표기 ¹⁷⁾
정의	주로 내용이 복잡하여 이해하기 어려운 투자상품의 영역에서 자기책임의원칙과 관련하여 만들어진 제도	약관에서 정하고 있는 중요한 사항 ¹⁸⁾ 이 소비자가 알지 못하는 상태에서 계약 내용으로 편입되어 소비자가 예측하지 못한 불이익을 받는 것을 회피하기 만들어진 제도
차이점 1	거래의 내용 및 투자의 위험성에 대하여 판단을 잘못하지 않도록 배려하는 차원에서, 고객에 대하여 필요한 조언 내지 설명을 해야 하는 의무이기 때문에 비록 약관의 내용이 아니더라도 당해 상품의 선택에 있어 중요한 사항이기만 하면 설명을 해야 한다.	보험자가 고객에게 약관 자체에 대하여 설명해야 할 의무일 뿐이므로 오로지 약관에 기재되어 있는 중요한 사항에 관하여만 설명을 해야 하는 의무를 부담하는 점
차이점 2	고객의 주관적 사정과는 무관하게 그 상품에 대한 객관적 설명의무를 다해야 하기에 고객의 특별한 사정에 의하여 설명의무가 배제되는 예외를 인정할 수 없다.(원칙)	보험자의 설명의무에 대한 예외가 인정되는 경우가 있다. ¹⁹⁾
차이점 3	위반시 금융상품판매업자 등은 손해배상책임을 지고, 일반금융소비자는 청약철회권 및 위법계약해지권을 행사할 수 있다.	위반시 보험계약자는 보험계약이 성립한 날부터 3개월 이내에 그 계약을 취소할 수 있다.

17) 대법원 2003.01.10. 선고 2002다32776 판결.

18) 대법원 2010.07.15. 선고 2010다19990 판결. 우리 대법원은 사안에 따라 개별적으로 판단한다.

상법의 보험편과 약관규제법을 하나로 보고 금소법과 비교하는 방식으로 요약해 보았는데 금소법이 설명의무 대상에 있어 대부분 영역에서 조금 더 확대된 것으로 이해되어 긍정적이라고 생각이 된다.

그런데 상기 표의 차이점³의 내용 즉, 설명의무 위반 시 조치사항에 있어 금소법에서 부여하는 권리가 많은 것으로 보이지만 그 효과적인 측면에서는 다른 관련 법적 제도의 취소권이 더 강력한 것으로 받아들여지는 의구심이 드는 이유를 알아 보기 위해 금소법과 다른 관련 법적제도의 권리상 차이점이 무엇인지 추가적으로 알아 보기로 한다.

2. 금소법상 권리 vs 약관상 권리 분석

금소법에서 “보험상품 설명의무” 위반시 금융상품판매업자 등은 손해배상책임을 지고, 일반금융소비자는 청약철회권 및 위법계약 해지권을 행사할 수 있다고 규정하고 있고, 상법 중 보험편에서 “약관 설명의무”의 위반 시 보험계약자는 보험계약이 성립한 날부터 3개월 이내에 그 계약을 취소할 수 있다는 차이가 있다는 차이점에 의구심을 제시해 본다. 이미 기존 법적 제도에서 취소할 수 있다는 규정이 있는데 금소법에서는 왜 취소할 수 있다는 내용이 없는지, 금소법의 제재수단이 일반금융소비자 보호에 최선인지 살펴보고자 한다.

우선 금소법에서는 보험상품에 대한 설명의무 위반시 금융소비자를 위한 권리 보호를 위한 제재수단으로 “사법적”, “공법적” 2가지로 구분하고 있다. 즉, 청약철회권, 위법계약해지권, 손해배상책임 등이 사법적 제재수단이고, 징벌적 과징금 및 과태료의 부과 등이 공법적 제재수단이다. 사법적 제재수단을 보면 철회, 해지라는 개념을 들어 청약과 승낙으로 성립된 사법적 효력까지 부인하지 않으려는 것이라는 해석을 하고 있는 선행연구²⁰를 찾아볼 수 있었는데 본 연구자는 동의하기 어렵다. 왜냐하면 지금부터 살펴 보겠지만 현행 보험약관에서 이미 규정하고 있는 내용과 다름이 없고 오히려 완화된 결

19) 보험계약자나 그 대리인이 임 그 내용을 충분히 인지하고 있는 경우, 거래상 일반적이고 공통된 것 이어서 보험계약자가 별도의 설명 없이도 충분히 예상할 수 있는 경우, 이미 법령에 의하여 정하여진 것을 되풀이하거나 부연하는 정도에 불과한 사항인 경우 등. 대법원 1998.04.14. 선고 97다39308 판결/대법원 2005.12.09. 선고 2004다26164 판결/대법원 2003.12.11. 선고 2001다33253 판결

20) 김동민, “금소법상 보험상품의 설명의무와 그 위반의 효과-청약철회권 및 위법계약해지권을 중심으로-”, 保險法研究(보험법연구), 제17권 제2호(2023); 정진옥, “보험약관의 설명의무에 관한 비판적 연구” 『상사법연구』 제40권 제4호(2022), 393면.

과라면 금융소비자 권리 보호의 특별법이라는 취지에 어울리지 않기 때문이다. 그래서 첫 번째로, 청약철회권과 보험약관상 청약의 철회를 비교하여 특별히 새롭게 부여된 권리인지 살펴보고자 한다. 두 번째로, 손해배상과 위약금이 가능하다고 하였는데 보험계약에서 보험자측의 불법행위로 인한 손해배상이 과연 어느 정도 범위로 발생할 것인지 예상 및 추정해 보고 그 실효성을 점검해 보고자 한다. 마지막으로 위법계약해지권 역시 기존 보험약관상 보험자의 잘못으로 계약자가 해지, 취소, 무효로 할 수 있는 규정을 찾아서 비교 분석해 보고자 한다.

(1) 청약철회권 vs 청약의 철회

금소법	생명보험 표준약관 2019.12.20. 시행
제46조(청약의 철회) ① 금융상품판매업자등과 대통령령으로 각각 정하는 보장성 상품, 투자성 상품, 대출성 상품 또는 금융상품자문에 관한 계약의 청약을 한 일반금융소비자는 다음 각 호의 구분에 따른 기간(거래 당사자 사이에 다음 각 호의 기간보다 긴 간으로 약정한 경우에는 그 기간) 내에 청약을 철회할 수 있다. 1. 보장성 상품: 일반금융소비자가 「상법」 제640조에 따른보험증권을 받은 날부터 15일과 청약을 한 날부터 30일 중 먼저 도래하는 기간	제17조(청약의 철회) ① 계약자는 보험증권을 받은 날부터 15일 이내에 그 청약을 철회할 수 있습니다. 다만, 진단계약, 보험기간이 1년 미만인 계약 또는 전문보험계약자가 체결한 계약은 청약을 철회할 수 없습니다. <개정 2014.12.26.> ② 제1항에도 불구하고 청약한 날부터 30일이 초과된 계약은 청약을 철회할 수 없습니다. <신설 2014.12.26.>

보험약관에서는 2014년부터 개정·신설을 통해 이미 청약의 철회 조항을 두고 있었는데 한마디로 요약하자면 금소법의 청약의 철회와 다른 것이 없다. 금소법에서는 상품별로 철회 기간의 차이를 두고 있었고, 무조건 청약의 철회를 할 수 있는 것도 아니라는 것을 동법 시행령을 보면 알 수가 있다.²¹⁾ 보험약관에서도 청약의 철회 불가 사유를

21) 보험업법에 따른 보증보험 중에서 청약의 철회를 위하여 제3자의 동의가 필요한 보증보험의 경우, 자동차손해배상보장법에 따른 책임보험으로서 보험계약자가 동종의 다른 책임보험에 가입하지 않은 경우 등은 보험계약자의 청약 철회가 허용되지 않는다.(동법 시행령 제37조 제1항 제1호)

언급하고 있지만 금소법 시행령 내용과 거의 유사하고 그 외 청약의 철회 불가 사유는 같은 계약자 입장에서 이해할 수 있는 내용²²⁾들이다. 그러므로 금소법에서 청약의 철회권은 새로 부여되는 권리도 아니며 기존 보험약관 내용을 언급해 놓은 것에 불과하다고 판단되어 아쉬움이 크다.

(2) 손해배상청구권 vs 회사의 손해배상책임

금소법	생명보험 표준약관 2019.12.20. 시행
제26조(금융상품판매대리·중개업자의 고지의무 등) ① 금융상품판매대리·중개업자는 금융상품 판매 대리·중개 업무를 수행할 때 금융소비자에게 다음 각 호의 사항 모두를 미리 알려야 한다. 4. 제44조와 제45조에 따른 손해배상책임에 관한 사항 제44조(금융상품판매업자등의 손해배상책임) ① 금융상품판매업자등이 고의 또는 과실로 이 법을 위반하여 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우에는 그 손해를 배상할 책임이 있다. ② 금융상품판매업자등이 제19조를 위반하여 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우에는 그 손해를 배상할 책임을 진다. 다만, 그 금융상품판매업자등이 고의 및 과실이 없음을 입증한 경우에는 그러하지 아니하다.	제39조(회사의 손해배상책임) ① 회사는 계약과 관련하여 임직원, 보험설계사 및 대리점의 책임있는 사유로 인하여 계약자 및 피보험자에게 발생한 손해에 대하여 관계 법령 등에 따라 손해배상의 책임을 집니다. ② 회사는 보험금 지급 거절 및 지연지급의 사유가 없음을 알았거나 알 수 있었음에도 불구하고 소를 제기하여 계약자 또는 피보험자에게 손해를 가한 경우에는 그에 따른 손해를 배상할 책임을 집니다. ③ 회사가 보험금 지급여부 및 지급금액에 관하여 현저하게 공정을 잃은 합의로 계약자 또는 피보험자에게 손해를 가한 경우에도 회사는 제2항에 따라 손해를 배상할 책임을 집니다.

22) 금소법에서 언급한 책임보험은 자동차보험 약관을 말하는 것으로 동일하고, 보험회사로부터 건강진단비를 받고 진단을 받은 계약자가 아무런 반환 없이 청약의 철회를 할 수 있다고 한다면 상식적이지 않고, 대부분 보험이 장기성인 점을 감안 한다면 1년 미만 계약은 청약의 철회가 불가능하다는 조건 정도는 계약자 입장에서 수용 가능한 것이다.

손해배상청구권 역시 기존 보험약관에서도 명시되어 진행되어 오던 내용이고 금융투자상품과 같이 투자금액이 상당할 때는 손해배상청구권이 금융소비자에게는 아주 소중한 권리가 될 수 있겠으나 보험실무 관점에서 보자면 보험자측에게 그리 큰 부담이 되는 제재수단이 아니라고 생각한다. 보험계약자가 억울하다고 손해배상을 받아야겠다고 생각하게 되는 경우는 보험자측으로부터 면책을 당하여 보험금을 받을 것이라는 믿음이 깨졌을 때이다. 즉, 보험자측은 보험금을 지급하게 되면 손해배상청구 사건이 발생하기 어려운 구조이다. 이 경우가 아니라면 양쪽에서 언급하고 있는 설명의무 위반 시 철회 가능 기간내 발생할 수 있는 일반금융소비자의 손해금액을 추정해 보자면 1개월 보험료와 그 이자, 또 다른 선택을 할 수 있었던 기회손실 비용 정도로 예상된다.

금소법 제57조 과징금 역시도 보험상품 시장에서는 변액보험 종류에서 커다란 사고가 난 경우가 아니라면 역시 보험금이 지급되면 더 이상 손해를 가지고 다툼이 커질 수 있는 구조가 아니기 때문에 손해배상청권 역시 금소법이 시행되면서 추가적으로 얻은 권리라고 보기 어렵다.

(3) 위법계약해지권

금소법	생명보험 표준약관 2019.12.20. 시행
제47조(위법계약의 해지) ① 금융소비자는 금융상품판매업자등이 제17조제3항(적합성의 원칙), 제18조제2항(적정성원칙), 제19조제1항·제3항(설명 의무), 제20조제1항(불공정영업행위의 금지) 또는 제21조(부당권유행위 금지)를 위반하여 대통령령으로 정하는 금융상품에 관한 계약을 체결한 경우 5년 이내의 대통령령으로 정하는 기간 내에 서면등으로 해당 계약의 해지를 요구할 수 있다. 이 경우 금융상품판매업자등은 해지를 요구받은 날부터 10일 이내에 금융소비자에게 수락여부를 통지하여야 하며, 거절할 때에는 거절사유를 함께 통지하여야 한다.	제29조(계약자의 임의해지 및 피보험자의 서면동의 철회권) ① 계약자는 계약이 소멸하기 전에 언제든지 계약을 해지할 수 있으며(다만, 연금보험의 경우 연금이 지급개시된 이후에는 해지할 수 없습니다), 이 경우 회사는 제32조(해지환급금) 제1항에 따른 해지환급금을 계약자에게 지급합니다. 제30조(중대사유로 인한 해지) ① 회사는 아래와 같은 사실이 있을 경우에는 그 사실을 안 날부터 1개월 이내에 계약을 해지할 수 있습니다. 1. 계약자, 피보험자 또는 보험수익자가 고의로 보험금 지급사유를 발생시킨 경우

② 금융소비자는 금융상품판매업자등이 정당한 사유 없이 제1항의 요구를 따르지 않는 경우 해당 계약을 해지할 수 있다.	2. 계약자, 피보험자 또는 보험수익자가 보험금 청구에 관한 서류에 고의로 사 실과 다른 것을 기재하였거나 그 서류 또는 증거를 위조 또는 변조한 경우. ② 회사가 제1항에 따라 계약을 해지한 경우 회사는 그 취지를 계약자에게 통지 하고 제32조(해지환급금) 제1항에 따른 해지환급금을 지급합니다.
--	---

금소법에서 해지는 위법계약이 있을 경우를 전제하지만, 보험약관에서는 언제든지 임의로 해지할 수 있고 일반금융소비자가 중대사유의 잘못을 저지른 경우 해지를 당하지만 해지하는 모든 경우 해지환급금까지 지급을 한다고 명시되어 있다. 기존 보험약관에서 해지권을 비교해 본 결과 아쉽게도 금소법의 위법계약해지권 역시 전혀 새로운 권리를 부여 받은 것이 아님을 알 수 있다.

IV. 문제점 해결을 위한 제도적 개선방안

비대면보험판매에서 설명의무 개선방안을 찾아보고자 보험상품을 통신판매로 진행시 설명의무의 실무적인 문제점과 제도적인 문제점을 살펴 보았다. 관련 법적 제도가 설명의무를 공통적으로 명시하였으나 위반 시 조치사항은 각자 역할에서 조금씩 차이를 확인할 수 있었다. 그 중 금소법은 특별법의 위치에 있으면서도 보험상품 영역을 살펴보니 기존 보험약관에서 계약자 보호를 위한 규정 보다 오히려 나아진 변화가 없어서 너무도 아쉬운 부분이 많았다. 어찌보면 금소법은 투자금융상품 영역에 있어서 일반금융소비자의 손해가 발생한 경우에 특화 되어 있는 법률로 만들어 졌다고 보면 어느 정도 이해는 가능하다. 그렇지만 보험상품 영역 역시 작은 시장이 아니고 통신판매시 현재의 보험약관 내용을 이대로 방치한 상태에서 향후 분쟁이 발생되면 일반금융소비자 보호에 허점이 예상되고 있으므로 금소법에서 보험상품 통신판매 내용 중 설명의무 규정에 대해 명시적인 변화가 필요하다고 본다. 그 방법이 아니라면 보험자측에 지도·경고를 통해 보험약관의 현재 내용을 수정 변경 될 수 있는 처분을 내려야 한다는 생각으로 제

도적 개선방안을 제시하고자 한다.

1. 금융소비자보호법상 권리 강화

생명보험 표준약관 2019.12.20. 시행

제18조(약관교부 및 설명의무 등)

② 회사가 제1항에 따라 제공될 약관 및 계약자 보관용 청약서를 청약할 때 계약자에게 전달하지 않거나 약관의 중요한 내용을 설명하지 않은 때 또는 계약을 체결할 때 계약자가 청약서에 자필서명(날인(도장을 찍음) 및 전자서명법 제2조 제2호에 따른 전자서명 또는 동법 제2조 제3호에 따른 공인전자서명을 포함합니다)을 하지 않은 때에는 계약자는 계약이 성립한 날부터 3개월 이내에 계약을 취소할 수 있습니다. <개정 2014.12.26.>

(1) 설명의무 위반시 취소권 부여와 행사 기간의 문제 해결

우선적으로 우리는 보험자측의 설명의무 위반시 취소권이 기존 상법 중 보험편에 이미 명시²³⁾되어 있고, 금소법에서는 취소권이 명시되어 있지 않다. 라는 사실을 인지하여야 한다. 대신, 위법계약해지권에 설명의무 위반을 포함하여 5년 이내 청구할 수 있도록 하였는데 청구 기간은 기존 상법 중 보험편 보다 확장되어 반가운 일이지만 권리 실현의 방법이 취소가 아닌 해지라는 점이 너무도 아쉽고 이해가 잘 되지 않는 부분²⁴⁾이다. 또한, 청약의 철회권과 계약의 해지권에서도 보험약관과 비교시 추가적으로 확장된 그 어떤 새로운 권리도 금소법에는 없었다.

정말 중요한 문제는 설명의무 위반 시 취소권의 기간에 있다. 보험자와 계약자간 보험자의 설명의무를 따지고 있는 모습은 대부분 계약자측의 보험금 청구 후 보험자측에서 보험금 지급 심사 결과 면책 결정을 내린 뒤에 볼 수 있을 것인데 이 경우가 계약이 성립한 날부터 3개월 이내일까? 아니면 5년 이내니까 충분한 기간이 된다는 뜻일까? 이렇게 실무적으로 접근하다 보면 면책으로 다툼이 있을 때 보험자에게 유리 하도록 설계

23) 제638조의3(보험약관의 교부·설명 의무) 제2항)

24) 위법계약으로 해지 후 손해배상청구권이 있다 하나 피해금액의 사안에 따라 다르겠지만 일반금융소비자가 보험자를 상대로 위법계약임을 입증 시키고 소송까지 진행 한다는 것에는 무리가 따르기 때문에 입증시킨 효과가 계약자에게 유리한 해지 보다는 취소가 합당하다는 의견

된 보험약관임을 알 수 있는데도 금소법은 취소가 아니라 해지라고 하였고 행사할 수 있는 기간만 5년으로 확대해 놓은 것이다.

상법 중 보험편 제638조의3 제2항에서는 보험자가 보험약관의 교부 설명의무를 위반한 경우 보험계약자는 보험계약이 성립한 날부터 3개월 이내에 그 계약을 취소할 수 있다. 라고 2014. 3. 11.에 개정 되면서 명시되었다. 그 뒤 약9개월 후 보험약관은 동일한 내용으로 약관을 개정한 사실을 알 수 있다.(2014.12.26.) 즉, 법이 바뀌면 보험약관은 즉시 변경이 가능하고 수정·변경 되는 것이 당연한 절차라는 뜻이다. 그런데 여기서 하나 더 중요한 것은 금소법에서 설명의무 위반시 5년 이내 해지할 수 있다라고 명시하고 시행 후 2년이 지나고 있는데도 보험약관은 아무런 수정·변경이 없었다는 사실이다. 그러므로 설명의무 위반시 취소권과 해지권 선택을 확실하게 하고 설명의무 위반 시 5년 이내라는 현재 안이라도 보험약관에 반영될 수 있도록 행동하여 금소법이 일반금융 소비자 권리 보호에 있어 특별법으로서 분명하게 자리 잡아 주기를 강력하게 바란다.

결과적으로 보험자의 설명의무 위반 시 계약자에게 유리한 해지 보다는 취소여야 한다는 것과 설명의무 위반으로 다투어 볼 수 있는 기간에 있어서는 기간의 제한이 없어야 한다는 주장을 개선방안으로 제시하고자 한다. 설명의무 위반시 취소권이 현재 상법 중 보험편에 있고 그 취지에 따라 보험약관에서 운영되고 있는 한, 금소법에 설명의무 위반 시 취소권을 추가해서 명시해 달라는 주장은, 결코 과도한 요구가 아닌 것이다.

(2)보험약관 수정·변경 시정권고 요청

금융소비자보호법에서 스스로 밝히고 있는 제13조(영업행위 준수사항 해석의 기준)²⁵⁾에 입각하여 보험상품을 통신판매로 진행 시 설명의무에 있어 문제점을 지적하고 수정·변경할 것을 시정권고 한다면 보험약관은 그 즉시 수정 변경될 것이다. 보험약관은 매우 실무적이어서 일반금융소비자에게 피부로 와 닿은 법률행위 시 수반되는 문서가 된다. 그러므로 보험상품을 통신판매로 진행 시 설명의무에 있어 보험자의 책임이 너무 가볍게 넘어갈 수 있도록 규정되어 있다는 문제점이 개정된다면 일반금융소비자의 권리 보호는 한층 두터워질 것이고 금소법은 특별법으로서 자기 역할을 하게 될 것이다.

25) 누구든지 이 장의 영업행위 준수사항에 관한 규정을 해석·적용하려는 경우 금융소비자의 권익을 우선적으로 고려하여야 하며, 금융상품 또는 계약관계의 특성 등에 따라 금융상품 유형별 또는 금융상품판매업자등의 업종별로 형평에 맞게 해석·적용되도록 하여야 한다.

2. 보험약관 수정·변경안 제시

(1) 설명의무 위반시 취소권 부여의 내용

금소법 제19조(설명 의무)가 제4항까지 있으니 제5항을 만들어 신설하면 되는 것이라서 별도의 수정·변경 제시안 없이 설명의무 위반시 기한 결정이 가장 중요하다는 의견을 다시 한번 밝힌다.

계약자의 고지의무 위반은 보험약관을 종합적으로 보면 결과적으로 최대 5년의 기간이 지나야 한다. 이 점에서 착안하면 보험자의 설명의무 위반 역시 5년이내에는 취소할 수 있어야 하고 5년 이상 가입한 보험상품은 해지하거나 해지 당하는 자체가 계약자에게 불리한 것이므로 해지에는 기한의 제한이 없는 것이 타당해 보인다. 보험금 지급사유가 발생하였는데 보험자는 면책 결정을 하고 계약자는 보험자의 설명의무 위반으로 다투어 지급 받고자 할 때 비로소 문제가 발생하고 보험금 지급사유는 언제 발생할지 아무도 알지 못한다. 그런데도 설명의무 위반을 문제 삼을 수 있는데 기한이 있다는 자체가 잘못된 발상이 아닐까 하는 판단으로 이 부분은 반드시 개선되기를 기대한다.

(2) 보험상품을 통신판매로 진행시 설명의무 약관 수정·변경안 제시

변경 전	변경 후
제18조(약관교부 및 설명의무 등) ② 제1항과 관련하여 통신판매계약의 경우, 회사는 계약자가 가입한 특약만 포함한 약관을 드리며, 계약자의 동의를 얻어 다음 중 한 가지 방법으로 약관의 중요한 내용을 설명할 수 있습니다. <신설 2020.10.16.> 1. 인터넷 홈페이지에서 약관 및 그 설명문(약관의 중요한 내용을 설명한 문서)을 읽거나 내려받게 하는 방법. 이 경우 계약자가 이를 읽거나 내려받은 것을 확인한 때에 해당 약관을 드리고 그 중요한 내용을 설명한 것으로 봅니다.	제18조(약관교부 및 설명의무 등) ② (현행과 같음) 1-1. 인터넷 홈페이지에서 약관 및 그 설명문(약관의 중요한 내용을 설명한 문서)을 읽거나 내려받게 하는 방법. 이 경우 계약자가 이를 읽거나 내려받은 것을 확인한 때에 해당 약관을 드리고 그 중요한 내용을 1차 설명한 것으로 봅니다. 1-2. 1차 설명 후 7일 이내 계약자의 추가 질문이나 문의사항이 없다면 설명의무가 완료된 것으로 봅니다. 2-1. 전화를 이용하여 청약내용, 보험료 납입, 보험기간, 계약 전 알릴 의무, 약

2. 전화를 이용하여 청약내용, 보험료납입, 보험기간, 계약 전 알릴 의무, 약관의 중요한 내용 등 계약을 체결하는데 필요한 사항을 질문 또는 설명하는 방법. 이 경우 계약자의 답변과 확인 내용을 음성 녹음함으로써 약관의 중요한 내용을 설명한 것으로 봅니다.	관의 중요한 내용 등 계약을 체결 하는데 필요한 사항을 질문 또는 설명하는 방법. 이 경우 계약자의 답변과 확인 내용을 음성 녹음함으로써 약관의 중요한 내용을 1차 설명한 것으로 봅니다. 2-2. 1차 설명 후 7일 이내 계약자의 추가 질문이나 문의사항이 없다면 설명의무가 완료된 것으로 봅니다. 3. 7일이내 계약자의 요청이나 회사의 연락으로 해피콜 연결을 통해 2차 설명을 마친 때에도 설명의무가 완료된 것으로 봅니다.
---	---

전화통화나 인터넷 홈페이지에서 계약 당시에는 사실상 약관의 중요한 내용을 모두 이해하고 계약을 체결하는 일반금융소비자는 극히 드물 것이라는 현행 약관 내용은 문제가 심각하다고 지적하였는데 현재 보험자측의 설명의무에 대한 책임감이 대면판매보다 더 힘든 비대면 통신판매에서 오히려 가벼워지고 일반금융소비자는 상대적으로 매우 불리한 조항이 되어 이를 개선해 보기 위해서 였다.

제시된 내용은 현재 수준을 1차 설명 단계로 결정하고 추가 7일간의 시간을 일반금융소비자에게 부여해서 정보 이해의 기회를 부여한 결과이다. 제도적으로 계약의 완성을 억지로 지연시켜서 보험자측의 비용만 가중된 결과가 되지 않기를 바라는 마음으로 해피콜 기능을 추가로 부여하였다. 계약 당시 보험사에서 적극적으로 이 규정을 활용한다면 오히려 일반금융소비자로부터 긍정적인 반응을 얻어 성장이 가속도가 붙을 수도 있다. 향후 비대면 판매 시장은 보험자와 일반금융소비자에게 모두 기회가 될 수 있고 계속해서 확장될 것으로 예상된다. 이런 측면에서 본 논문의 취지는 안정성을 바탕으로 변화와 성장이 지속되기를 바라는데 있다.

V. 결 론

앞서 살펴본 바와 같이 금소법에서도 설명의무에 관해서 규정하고 있는데, 설명의무

는 원칙적으로 금융소비자에 대하여 상품에 대한 명확한 이해를 시킬 것을 목적으로 하고 있다. 즉, 금융상품판매업자들은 단순히 설명한 것만으로는 설명의무를 이행한 것이 아니라 금융소비자가 금융상품에 대해서 이해를 하여야 설명의무를 충실히 이행한 것으로 보아야 하는 것이다. 그만큼 어렵고 책임의 무게 또한 막중한 것이다.

현장에서는 설명의무 이행 여부에 대해서 대면거래에서는 대면방식으로 설명을 들으면서 질문을 할 수 있는 상황에서 마지막에 서명을 받는 것으로 진행되고 있는 반면, 비대면 판매에 있어서는 일반금융소비자는 인터넷 창에서 클릭하고 본인이 열어서 확인하고 확인란에 체크 하는 등의 방식이 이용되고 있고 그것만으로 비대면 판매시 보험자는 설명의무를 다 한 것으로 본다는 현재 약관 규정은 심각한 문제가 있다고 지적하고 수정·변경안 문구까지 제시하였다.

본 연구에서 살펴본 관련 법적 제도 3가지 모두 동일하게 설명의무를 명시하였는데 살펴본 결과 그 대상이 다르고 차이점도 발견할 수 있었다. 법적 제도별 목적의 다양성 때문이라면 몰라도 금융소비자 보호라는 동일한 목적이라면 하나의 방향으로 통일하는 것이 일반금융소비자 보호에도 유용할 것이라고 본다. 그래서 설명의무 위반을 금소법에서는 위법계약해지권에 포함하여 행사 할 수 있는 기간을 5년 이내라고 규정한 내용에 개선이 필요하다고 제안한 것이다. 설명의무 위반을 놓고 시시비비를 가리는 경우가 발생하는 것은 대부분 보험금 지급 사유가 발생하는 때에 이르러야 한다고 예를 들어가며 과연 보험자의 설명의무 위반에 대해 기간을 정해 놓는 것이 타당한지에 대해 본 논문에서는 타당하지 않다고 주장하고 있다. 그리고 설명의무 위반에 대해 해지가 옳은지 취소가 옳은지에 대해서도 기존 상법의 보험편과 같이 취소권을 부여해서 일반금융소비자 보호를 두텁게 하자고 주장하고 있다.

특히, 2020년 시행된 금소법은 제6조 다른 법률과의 관계에서 밝히고 있는바 특별법 위치에 있으므로 기존 다른 법적 제도 보다 금소법이 일반금융소비자 보호 효력이 약하다면 최소한 기존 다른 법적 제도와 동일한 선상에서 개선은 조속히 이루어져야 할 것이라고 본다.

참 고 문 헌

[국내문헌]

1. 논문

- 권효상, “온라인 보험 판매에서 설명의무 개선방안”, 保險法研究(보험법연구), 제17권 제2호(2023), 141면
- 김동민, “금소법상 보험상품의 설명의무와 그 위반의 효과-청약철회권 및 위법계약해지권을 중심으로-”, 保險法研究(보험법연구), 제17권 제2호(2023), 3면
- 김은경, “금융민원의 개념정립과 금소법예의 규정 편입을 위한 법적 검토”, 企業法研究(기업법연구), 제37권 제4호(2023.12), 289면
- 김정연, “온라인 금융거래와 금융소비자보호”, 증권법연구, 제24권 제3호(2023), 193면
- 김흥기, “금융환경의 변화와 금융소비자학회의 역할 - 금소법의 실효성 제고를 중심으로-”, 금융소비자연구, 제13권 제2호, 2023년 8월호, 5면
- 나해인, “고령금융소비자 보호 법제 개선에 관한 연구”. 고려대학교 학위논문, 2020.8월
- 남궁주현, 금융소비자보호법 시행이 금융시장에 미친 영향 및 입법적 개선과제, 국회입법조사처(2021), 136-137쪽.
- 이성복, “비대면금융상품 수요 증에 따른 금융상품 시장 변화와 금융소비자 보호 강화 방향”, 『IssueReport』 21-32, 자본시장연구원(2021), 2쪽.
- 임재연, 『자본시장법』, 박영사(2022), 417쪽; 대법원 2015.3. 26. 선고 2014다214588 판결.
- 정순섭, “기술발전과 금융규제법의 전망”, 『BFL』, 제107호, 서울대학교 금융법센터(2021. 5)
- 정현아, “금소법상 금융분쟁해결제도의 활성화를 위한 연구”, 法과 政策(법과 정책) 제29권 제1호(2023.03.30.), 209면
- 최현민, “금융소비자보호법상 설명의무에 관한 연구”, 『금융소비자연구』, 제11권 제2호(2021), 143
- 한태희, “금융소비자 보호 강화를 위한 금소법 개선방안 연구”, 고려대학교 대학원 석사학위논문, 2024년 2월

디지털 금융의 장점과 단점에 관해서는 OECD, Financial Consumer Protection Policy

금융법연구 제14권 제1호(통권 제19호)

Approaches in the Digital Age(2020), pp.10-11.

2. 보도자료

금융위원회, “계좌 개설시 실명확인 방식 합리화방안”, 보도자료(2015.5.18); 금융위원회,
“제2금융권 금융회사에서도 비대면으로 계좌개설 가능”, 보도 참고자료(2016.2.
18); 이성복·안유미, “비대면 계좌개설 허용 이후 증권사 소매금융사업의 변
화”, 『Issue Report』 19-15, 자본시장연구원(2019), 1쪽
은행연합회, 금융소비자보호법 은행권 Q&A 110번(2021. 5. 26).
금융위원회, “설명의무 이행을 위한 가이드라인”(2021. 7. 24).
금융위원회, “온라인 금융플랫폼 금소법 적용사례”, 보도자료(2021. 9. 7).
금융위원회, “온라인 설명의무 가이드라인”(2022. 8. 11), 2쪽.

[외국문헌]

1. 논문

John Armour, Dan Awrey, Paul Davies, Laca Enriques, Jeffery N. Gordon, Colin Mayer, and
Jennifer Payne, Principles of Financial Regulation, OXFORD(2015), p.218.
Omri Ben-Shahar and Carl Schneider, “Coping with the Failure of Mandated Disclosure”,
Jerusalem Review of Legal Studies, Vol. 11, No. 1(2015), p.85.

<국문초록>

인공지능 개발과 함께 정보통신 기술의 발전은 금융상품판매 시장에서도 비대면판매 성장이라는 변화를 가져왔다. 비대면판매 시장은 보험자 입장과 소비자 양측에게 모두 이로운 점이 많이 있다. 그러나 고령자나 인터넷 이용 약자들의 입장도 고려해야 하고 대면판매시에도 발생했던 설명의무 위반이 비대면판매에서 더 안전하다고 자신하기 어려운 상황인 점을 고려한다면 개선을 위한 노력이 더 많이 필요하고, 개선된 결과는 소비자의 선택과 지지를 바탕으로 향후 안정적인 비대면판매 시장 형성을 기대할 수 있으므로 결국에는 보험자에게도 이로운 일이 된다. 본 연구는 금융상품 중 보험상품으로 한정하여 개선방안을 제시해 보고자 한다. 보험상품을 통신판매계약(이하 비대면판매)으로 진행하는 경우, 보험약관 중 약관교부 및 설명의무를 살펴보면 “계약자가 인터넷 홈페이지를 통해 약관 및 그 설명문을 읽거나 내려받은 것을 확인한 때에 해당 약관을 드리고 그 중요한 내용을 설명한 것으로 본다”는 규정이 있다. 본 논문은 해당 규정에 상당한 문제가 있음을 지적하고 이를 해결하기 위해 보험자의 설명의무와 관련된 제도적 근거²⁶⁾ 비교 분석과, 설명의무 위반시 일반금융소비자에게 주어진 권리의 실효성까지 검토해 보고자 한다. 금융거래 소비자 보호 관련 특별법인 금융소비자보호법(이하 금소법)에서 주어지는 권리는 기존 관련 제도에서 보장하고 있던 권리들을 포섭할 수 있어야 하고 통합적이어야 한다고 생각한다. 본 논문에서 제시하는 보험약관 중 설명의무 규정에 대한 문제점과 해결방안에 대해 금융소비자보호상 일반금융소비자의 권리를 보완하거나 보험약관의 수정·변경을 통해서 개선 되기를 기대해본다.

주제어 : 설명의무 / 보험상품 / 비대면판매 / 통신판매 / 금융소비자보호법 / 일반금융소비자 / 상법 중 보험편 / 보험약관 / 청약철회 / 위법계약해지권 / 손해배상책임

26) 금융소비자보호법, 상법의 보험편, 약관규제법

<Abstract>

Improvement plan for the obligation to explain insurance clauses
- Focusing on the comparative analysis of the ACT ON THE PROTECTION
OF FINANCIAL CONSUMERS and the rights of policyholders under
insurance clauses -

Lee, Mun Hee

Advances in information and communication technology along with the development of artificial intelligence have brought about changes in the financial product sales market, including the growth of non-face-to-face sales. The non-face-to-face sales market has many advantages for both insurers and consumers.

However, considering that the position of the elderly and those with weak Internet access must also be taken into consideration, and that it is difficult to be confident that non-face-to-face sales are safer due to violations of explanation obligations that occurred during face-to-face sales, more efforts are needed to improve the results, and the improved results is expected to form a stable non-face-to-face sales market in the future based on consumer choice and support, which is ultimately beneficial to insurers.

This study aims to suggest improvement measures limited to insurance products among financial products. When purchasing an insurance product through a mail-order contract (hereinafter referred to as non-face-to-face sales), looking at the obligation to provide terms and conditions and explain among the insurance terms and conditions, "When we confirm that the policyholder has read or downloaded the terms and conditions and their explanation through the Internet website, we provide the relevant terms and conditions. There is a regulation that states, "It is deemed to have explained the important contents."

This paper points out that there are significant problems with the relevant regulations and, in order to resolve them, compares and analyzes the Financial Consumer Protection Act, the

Insurance Section of the Commercial Act, and the Terms and Conditions Regulation Act on the institutional basis related to the insurer's obligation to explain, and the rights given to general financial consumers in case of violation of the obligation to explain. We would like to review the effectiveness of.

I believe that the rights provided by the Financial Consumer Protection Act (hereinafter referred to as the Financial Consumer Protection Act), a special law related to consumer protection in financial transactions, should be able to encompass and be integrated with the rights guaranteed by existing related systems.

It is hoped that the problems and solutions regarding the explanation obligation provisions among the insurance terms and conditions presented in this paper will be improved through supplementing the rights of general financial consumers in financial consumer protection or revising and changing the insurance terms and conditions.

Keywords : duty of explanation / insurance products / non-face-to-face sales / mail-order sales / enforcement decree of the act on the protection of financial consumers/ general financial consumer / insurance in commercial law / insurance policy/ withdrawal of subscription / right to terminate an illegal contract / liability for damages

