

현행 금융소비자보호법상 설명의무에 관한 주요내용과 개선방향

이 채 현*

目 次

I. 들어가며	IV. 현행 금융소비자보호법 규정의
II. 금융소비자보호법	문제점 및 개선방안
III. 금융상품의 설명의무에 대한 구체적 내용	V. 결 론

I. 들어가며

금융시장이 성장함에 따라 금융상품도 다양해지고, 복잡해졌다. 그로 인하여 금융회사와 금융소비자 간의 정보비대칭이 심화되었고¹⁾, 불완전한 금융상품의 판매에 따른 집단적 금융소비자의 피해사건이 지속적으로 발생됨으로 인하여 이에 따라 금융소비자 보호를 보다 강화해야 한다는 주장이 제기되었다.²⁾

■ 투고일자 : 2024년 11월 25일, 심사일자 : 2024년 12월 18일, 게재확정일자 : 2024년 12월 20일.

* 부산대학교 일반대학원 법학과 석사과정

1) 윤민섭, 『금융소비자보호에 관한 법률』 제정과 법적 과제, 은행법연구, 2020, 4면.

2) 최현민, 금융소비자보호법상 설명의무에 관한 연구, 금융소비자연구, 제11권 제2호 2021년 8월호, 122면.

특히 우리는 일상 속에서 다양한 금융상품을 사용하고 있지만, 이를 충분히 이해하지 못한 채 서명하거나 결정을 내리는 경우가 대다수이다. 이에 종전 자본시장법상 미비했던 설명의무제도의 실효성을 확보하기 위하여 2020년 3월 24일 법률 제17112호로 제정, 2021년 3월 25일에 다양한 금융회사와 금융상품에 적용되어 금융소비자를 보호하기 위한 금융소비자보호법이 시행되었다. 이 법의 시행으로 인하여 특히 금융기관들이 소비자에게 제공하는 정보의 명확성을 높이고, 불공정한 약관이나 행위를 규제하는 내용이 포함되어 있어 소비자보호에 큰 기여를 할 것으로 기대 또한 상승되었다. 이 법은 그동안 금융상품 관련 개별법 속에 분산되어 있는 금융소비자 보호 규정을 하나로 통일하여 법제로 만들었다는 점이 큰 의미가 있으며, 여기서 가장 주목해야 할 부분은 설명의무 제도가 대폭 강화되었다는 점이다. 설명의무의 주요내용으로는 금융상품판매업자 및 금융상품자문업자 등록 근거 마련, 금융상품판매업자 등의 손해배상책임의 강화, 징벌적 과징금제도의 도입 등을 들 수 있다. 또한 금융소비자보호법은 설명의무의 주체를 금융상품판매업자 또는 금융상품자문업자로 확대하였고, 대상이 되는 금융상품을 보장성상품, 투자성상품, 예금성상품, 대출성상품 등 4가지로 구분하여 각 상품별 설명의무의 대상을 구체적으로 열거하고 있고,³⁾ 금융상품판매업자를 직접판매업자, 판매대리·중개업자, 자문업자로 구분하고 있다. 또한 금융회사가 금융소비자에게 금융상품을 판매할 때 반드시 지켜야 하는 6대 판매 원칙은 금융소비자의 재산 상황, 투자 경험 등을 고려한 후 적합한 상품을 권유하는 적합성의 원칙, 금융소비자가 원하는 상품이 소비자에게 부적절한 경우 그 사실을 고지하고 확인하는 적정성의 원칙, 판매하는 금융상품의 중요 내용을 설명하고 상품설명서 등을 제공하는 설명 의무, 금융상품 판매 시 우월적 지위를 이용하여 금융소비자 권익을 침해하는 행위를 금지하는 불공정영업행위 금지, 금융상품 판매 시 금융소비자가 상품에 대해 오인할 수 있는 행위를 금지하는 부당권유행위 금지, 금융상품 광고 시 필수적으로 포함해야 하는 내용 규정 및 허위 과장 광고를 금지하는 광고 규제로 열거하고 있다.

금융소비자보호법의 주요내용으로는 여러 가지가 있으나 본 논문에서는 계약당사자간의 이해관계가 첨예하게 대립할 수 있는 분야인 설명의무 규제에 관하여 보다 중점적

3) 전한덕, 금융소비자보호법상 설명의무에 관한 연구 - 보험회사를 중심으로 -, 전주대학교 박사학위논문, 2021, 260면.

으로 아래에서 살펴보고, 이를 토대로 그에 대한 문제점 및 개선방안에 대해 제시하고자 한다.

Ⅱ. 금융소비자보호법

1. 금융소비자보호법이란?

금융소비자보호법이란 금융소비를 보호하기 위하여 2021년 3월 25일에 전면 시행된 법으로, 이 법은 금융소비자들의 권익을 보호하고, 금융 상품을 판매하거나 자문하는 회사들이 공정하게 운영되도록 하기 위한 법이다. 쉽게 말하자면 금융회사들이 지켜야 할 규칙을 정하고, 소비자들이 피해를 보지 않도록 정책을 마련하여 분쟁이 발생할 경우 이를 해결하도록 도와 금융소비자의 권익보호와 건전한 시장질서를 구축하기 위한 법이라고 할 수 있다. 이 법의 주요내용으로는 금융상품의 유형 분류 및 금융회사 등 업종 구분, 금융상품판매업자 및 금융상품자문업자 등록 근거 마련, 금융상품판매업자 등의 영업행위 준수마련, 금융교육 지원 및 금융교육협의회 설치, 금융분쟁조정제도의 마련, 금융상품판매업자 등의 손해배상책임 강화, 금융소비자의 청약철회권 및 위법한 계약해지요구권 정비, 징벌적 과징금제도의 도입 등을 들 수 있다.

2. 금융상품에 대한 설명의무

금융소비자보호법에서는 “금융상품판매업자 등이 일반금융소비자에게 금융상품의 계약체결을 권유(금융상품업자가 자문에 응하는 것 포함)하는 경우 및 일반 금융소비자가 설명을 요청하는 경우 금융상품에 관한 중요한 사항(일반금융소비자가 특정 사항에 대한 설명만을 원하는 경우 해당 사항으로 한정)을 일반금융소비자가 이해할 수 있도록 설명하여야 한다고 규정하여 금융상품판매업자 등의 설명의무를 명시하고 있다.⁴⁾

4) 고재중, 현행 금융소비자보호법상 금융상품의 설명의무에 대한 소고, 일감법학 제48호, 2021, 549면.

1) 금융소비자보호법 제정 전 규제

금융소비자보호법이 제정되기 전에는 금융상품의 설명의무에 관련해서는 금융업의 유형에 따라 개별법에서 산발적이고 비통일적으로 규제를 하고 있었다. 그로 인하여 금융소비자의 입장에서는 금융상품의 판매 경로에 따라 제공되는 서비스 및 수수료 등에 대한 공시와 설명이 제대로 이루어지지 아니하여 매우 혼란스러울 수밖에 없었고,⁵⁾ 금융상품의 패널간 이해상충, 수수료 내역별 제공되는 서비스 공시 및 설명의무 부재 등의 문제점에 대한 지적이 있어왔다. 금융소비자보호법 제정 전 규제내역을 보면 아래와 같다.⁶⁾

법률	조문	내용
상법	제638조	보험약관 교부·설명 의무
보험업법	제97조	보험계약체결시 중요내용 알리지 아니하거나 사실과 다르게 알리는 행위 금지
약관규제법	제3조	중요내용에 대해 고객이 이해할 수 있도록 설명
자본시장법	제47조	금융투자업자는 투자권유시 일반투자자 이해할 수 있도록 설명
은행법	제52조의 2	- 금융거래시 중요정보 제공을 위한 적절한 조치 - 금융거래 정보나 자료 제공 및 설명
상호저축은행법	제14조	금융거래시 거래자 이해할 수 있도록 설명
여신전문금융업법	제24조의 2	신용카드 상품에 관한 충분한 정보 제공
대부업법	제6조 제2항	대부계약결시 설명의무 부여

2) 법률의 규정

금융소비자보호법 제정 전 문제점 등을 고려하여 현행 금융소비자보호법에서는 금융상품 분야별로 개별적으로 규정되었던 규정을 하나로 통합하였다. 즉, 금융상품판매업자 등이 일반금융소비자에게 계약체결을 권유하거나 일반금융소비자가 금융상품판매업자 등에게 설명 요청을 할 때에는 일반금융소비자가 그 상품에 대하여 이해할 수 있도록 설명하도록 의무를 부여하였으며(금융소비자보호법 제19조 제1항), 나아가 같은 조

5) 최현민, 위의 논문, 128면.

6) 고재중, 위의 논문, 549면.

제2항에서는 설명서 제공의무 및 금융상품판매업자 등의 금융소비자의 이해 여부에 대한 확인의무, 제3항에서는 금융상품판매업자 등의 허위 또는 왜곡된 설명의 금지 및 설명시 중요사항을 빠뜨려서는 안 된다는 의무를 규정하였다.⁷⁾ 이처럼 금융소비자보호법은 금융상품에 대한 독점적 정보를 보유하고 있는 금융상품판매업자들에 비해 정보의 열위에 있는 일반금융소비자로 하여금 대등한 교섭력을 가지고 합리적으로 거래할 수 있는 기초를 제공함으로써, 일반금융소비자가 놓인 정보비대칭을 해소하고 합리적인 선택을 할 수 있도록 한다는 것에 그 의의가 있다고 할 수 있을 것이다.⁸⁾

(1) 금융소비자보호법

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.

② 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.

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.

3. 금융소비자보호법 특징

이 법률의 제정은 다음과 같은 몇 가지 점에서 특징이 있고 중요한 의미가 있다.

7) 고재중, 위의 논문, 552면.

8) 최현민, 위의 논문, 129면.

첫째, 금융상품과 판매업 유형을 속성에 따라 기능별로 구분하여 '예금성, 투자성, 대출성, 보험성'등 4가지의 유형으로 분류하고⁹⁾, 이러한 상품을 판매할 수 있는 금융상품 판매업자를 직접판매업자, 판매대리·중개업자 그리고 자문업자로 구분하였다. 이를 통하여 기능별 규제 체계를 마련하였고, 그로써 규제의 사각지대를 없애고 동일 기능의 상품과 서비스에는 동일한 규제를 적용할 수 있는 체계를 구축하게 된 것으로 평가할 수 있다. 하지만, 어떠한 금융거래가 금융소비자보호법상 금융상품에 포함되는가에 따라 금융소비자보호법의 적용대상 즉 금융회사의 판매행위에 관련 규제의 적용여부가 결정되나 열거주의를 채택하고 있는 이상 규제의 사각지대를 완벽하게 예방하는 데는 한계가 있다.¹⁰⁾

둘째, 적합성 원칙 등 6대원칙과 관련하여 개별 법률에 흩어져 있던 내용들을 통합하여 금융상품에 적용함으로써 동 원칙의 적용범위가 확대되었다. 특히 설명의무와 관련하여 기존의 설명 대상에서 더 나아가 수수료 등 판매자 입장에서 고객과 이해상충이 발생할 여지가 있는 부분에 대한 설명 의무가 추가로 강화되었다.

셋째, 철회권 확대, 위법계약에 대한 소비자의 해지권 인정도 주목하여야 할 대상이다.

넷째, 증명책임의 전환이다. 금융소비자보호법의 내용을 위반하여 발생한 손해는 손해를 발생시킨 금융상품 판매업자 등이 주요 영업행위 규제를 위반한 고의·과실 등 귀책사유와 인과관계 등에 대해서 증명책임을 사업자인 금융상품 판매업자 등에게로 전환한다(설명 의무위반의 경우에 한함). 가령 금융회사가 불완전판매를 하지 않았다는 증거를 제시해야 손해배상 책임을 면할 수 있게 되며, 소비자 분쟁의 주요 내용은 대부분 증명의 싸움이고 증명책임을 전환한 것은 진일보라 할 수 있다.

다섯째, 소비자의 금융회사 보관 자료에 대한 정보 접근권을 강화하였다. 다만 금융회사의 자료제출거부의 정당한 사유를 시행령을 통하여 합리적으로 마련하는 것이 과제이다.¹¹⁾

9) 금융소비자보호법은 이처럼 열거주의를 채택하고 있는데, 이는 법적 명확성을 위한 것으로 판단된다.

10) 윤민섭, 위의 논문, 6면.

11) 최병규, 금융소비자보호법 입법의 쟁점과 과제, 재산법연구, 2020, 182면.

Ⅲ. 금융상품의 설명의무에 대한 구체적 내용

1. 설명의무의 주체 및 상대방

금융상품에 대한 설명의무의 주체는 금융상품판매업자 또는 금융상품자문업자(이하 금융상품판매업자 등)이다(금융소비자보호법 제2조 제3호). 금융상품판매업자는 금융상품직접판매업자뿐만 아니라 금융상품판매 대리·중개업자를 포함하므로 금융상품과 관련된 거의 대부분의 자를 포함시키고자 하였으며, 금융상품판매업자가 상품을 판매하는 경우에는 상품설명서를 스스로 작성하도록 하고 있다.

금융상품에 대한 설명의무의 상대방은 일반금융소비자이다. 일반금융소비자란 전문금융소비자가 아닌 금융소비자로서(금융소비자보호법 제2조 제10호)¹²⁾, 한국은행법에 따른 대통령령으로 정하는 금융회사, 자본시장법 제9조 제1항 제3호에 따른 주권상장법인, 그밖의 금융상품의 유형별로 대통령령이 정한 자로서 금융상품에 관한 전문성 또는 소유자산의 규모 등에 비추어 금융상품계약에 따른 위험감수능력이 있는 금융소비자(전문금융소비자) 이외의 금융소비자를 말한다(금융소비자보호법 제2조 제9호)¹³⁾.

2. 설명의무의 이행 요건 및 내용

1) 이행 요건

금융상품판매업자 등이 설명의무를 이행하여야 하는 요건으로는 금융상품판매업자 등이 일반금융소비자에게 금융상품계약의 체결을 권유하는 경우, 일반금융소비자가 설명을 요청하는 경우의 2가지를 규정하고 있다(금융소비자보호법 제19조 제1항).

12) 금융소비자보호법 제2조 제10호 - 일반금융소비자"란 전문금융소비자가 아닌 금융소비자를 말한다.

13) 금융소비자보호법 제2조 제9호 - 전문금융소비자"란 금융상품에 관한 전문성 또는 소유자산규모 등에 비추어 금융상품 계약에 따른 위험감수능력이 있는 금융소비자로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 자를 말한다. 다만, 전문금융소비자 중 대통령령으로 정하는 자가 일반금융소비자와 같은 대우를 받겠다는 의사를 금융상품판매업자 또는 금융상품자문업자(이하 "금융상품판매업자등"이라 한다)에게 서면으로 통지하는 경우 금융상품판매업자등은 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 이에 동의하여야 하며, 금융상품판매업자등이 동의한 경우에는 해당 금융소비자는 일반금융소비자로 본다.

2) 이행 내용

금융상품판매업자 등이 설명의무를 이행하여야 할 내용은 금융상품에 대한 핵심이라고 할 수 있다. 이 핵심적 내용이란 금융소비자에게 양 당사자의 정보 비대칭성을 해소하고 금융소비자의 올바른 판단에 따라 계약체결을 하기 위한 사항으로 그 결정에 중대한 영향을 미치는 사항을 말한다.¹⁴⁾ 그 판단은 사회통념에 비추어 고객이 계약체결의 여부나 대가를 결정하는데 직접적으로 영향을 미치는 사항으로서 구체적·개별적 사항을 고려하여 판단하여야 한다.¹⁵⁾

금융소비자보호법에서는 보장성 상품, 투자성 상품, 예금성 상품 및 대출성 상품으로 구분하여 중요한 사항을 제시하고 있다. 제1호에서는 금융상품판매업자 등이 위의 이행요건에 따라 설명하여야 할 중요한 사항을, 제2호에서는 위의 금융상품과 연계되거나 제휴된 금융상품 또는 서비스 등(연계·제휴서비스 등)의 경우 연계·제휴 서비스 등의 내용, 연계·제휴서비스 등에 관한 중요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항을, 제3호에서는 제46조(청약의 철회)에 따른 청약철회의 기한·행사방법·효과에 관한 사항을 마지막 제4호에서는 그 밖에 금융소비자 보호를 위하여 대통령령에 정한 중요한 사항을 열거하고 있다(금융소비자보호법 제19조 제1항 각호: 같은 법 시행령(안) 제13조). 나아가, 위의 규정에 열거되어 있지 않더라도 객관적으로 금융소비자가 그러한 사실을 알았다면 그 계약을 체결하지 않거나, 최소한 동일한 조건으로 체결하지 않았을 것이라면 중요한 사항으로 보아야 한다.¹⁶⁾

3) 설명의 방법과 정도

금융소비자보호법에서는 금융소비자의 이해도를 제고하고 설명의무 제도의 실효성을 확보하기 위하여 금융상품판매업자 등으로 하여금 설명의무 이행에 필요한 설명서를 일반금융소비자에게 제공하고, 예금성 상품을 제외한 모든 금융상품에 대해 설명서 제공 시 핵심설명서를 함께 제공하도록 규정하고 있다(금융소비자보호법 제19조 제2항). 이때 설명서는 설명하기 전 서면교부, 우편 또는 전자우편, 휴대전화 문자메세지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시의 방법으로 제공하여야 하고, 전자적 의사표시에는 전자

14) 고재중, 위의 논문, 559면.

15) 대법원 2013. 9. 26. 선고 2013다26746 판결.

16) 고재중, 위의 논문, 560면.

적 장치(모바일 앱, 태블릿 등)의 화면을 통해 설명서를 보여주는 것을 포함한다.¹⁷⁾ 또한 금융상품판매업자 등은 금융소비자가 금융상품정보를 이해하도록 설명하여야 하고, 금융소비자가 이해하였는가의 여부는 금융소비자가 체결한 금융상품거래의 결정을 합리적이고 정확히 판단할 수 있을 정도로 구체적이어야 하며, 이해의 정도는 평균적인 금융소비자가 아닌 특정 금융소비자가 이해가능하도록 하여야 한다.¹⁸⁾

다만 금융상품자문업자가 금융상품자문서를 제공한 경우, 온라인투자연계금융업자나 대부업자가 개별법상 설명의무를 이행한 경우, 기존 계약과 동일한 내용으로 계약을 갱신하는 경우 및 기본 계약을 체결하고 그 계약내용에 따라 계속적·반복적으로 거래를 하는 경우 등으로서 금융소비자보호 및 건전한 거래질서를 해칠 우려가 없는 경우 설명서를 제공하지 아니할 수 있다(동법 시행령 제14조 제4항, 금융소비자 보호에 관한 감독규정 제13조 제2항).

4) 설명서의 작성 및 제공의 방법

설명서는 금융상품직접판매업자가 작성하여야 하며, 일반금융소비자가 설명서를 쉽게 이해할 수 있도록 일정한 작성원칙에 따라 작성되어야 한다(금융소비자 보호에 관한 감독규정 제13조 제1항). 즉, ① 금융상품직접판매업자가 작성할 것, ② 일반금융소비자가 쉽게 이해할 수 있도록 알기 쉬운 용어를 사용할 것, ③ 일반금융소비자의 이익에 중요한 영향을 줄 수 있는 사항으로서 일반금융소비자가 선택해야 하는 항목의 경우 항목들 간의 비교가 쉽도록 관련 정보를 제공할 것, ④ 중요한 내용은 부호, 색채, 굵고 큰 글자 등으로 명확하게 표시하여 알아보기 쉽게 작성할 것, ⑤ 일반금융 소비자가 해당 금융상품에서 얻는 편익 및 그 편익을 얻는 필요한 요건을 함께 알 수 있도록 할 것, ⑥ 그 밖에 일반금융소비자가 설명서를 쉽게 이해하는데 필요한 사항으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 사항을 모두 갖추도록 할 것을 규정하고 있다. 금융상품판매업자들은 위와 같이 작성된 설명서 내용을 소비자가 쉽게 이해하도록 전달해야 하는바, 그 방법에는 제한이 없으므로 반드시 설명서를 구두로 읽어야 할 필요는 없으며 동영상 등 다양한 매체를 활용할 수 있다. 또한 설명 시 설명서 주요 내용을 요약한 자료를 설명한 후 소비자가 추가로 요구한 부분만 설명하는 등 설명서 내용 중 소비자가 설명을 필요

17) 최현민, 위의 논문, 134면.

18) 고재중, 위의 논문, 561면.

로 하지 않는다는 의사를 표시한 항목은 제외할 수 있다.¹⁹⁾

5) 금융상품판매업자 등의 확인의무

금융상품판매업자 등은 설명한 내용을 일반금융소비자가 이해하였음을 서명, 기명날인, 녹취 등을 통해 확인받도록 규정하고 있으며(금융소비자보호법 제19조 제2항), 만일 소비자가 충분한 이해 없이 확인하고자 할 경우에는 이러한 소비자의 확인이 추후 소송이나 분쟁 발생 시 소비자에게 불리하게 적용할 수 있다는 점을 인지시킬 필요는 있다.

3. 설명의무의 위반효과

1) 손해배상책임

금융상품판매업자 등이 금융소비자 보호법 제19조(설명 의무)를 위반하여 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우에는 그 손해를 배상할 책임을 지도록 하였다. 다만, 그 금융상품판매업자 등이 고의 또는 과실이 없음을 증명한 경우에는 그러하지 아니한다(금융소비자 보호법 제44조 제2항)고 규정하고 있다.²⁰⁾ 통상 민법²¹⁾에 의하면 금융소비자가 설명의무의 존재, 설명의무의 해태, 손해의 발생과 그 액, 설명의무 해태한 사실과 손해의 발생과의 인과관계의 존재 등을 원칙적으로 손해배상을 청구하는 피해자 즉, 원고가 증명하여야 하지만²²⁾, 금융소비자 보호에 관한 법률은 그 증명책임을 금융상품판매자 등에게 전가하였다는 점에서 현행 금융관련 법률의 손해배상책임과 차이가 있다. 이때 고의 또는 책임의 과실에 대한 입증책임만 전환한 것이고, 금융상품판매업자 등이 설명의무를 위반했다는 사실 및 그로 인하여 손해가 발생했다는 사실은 금융소비자가 입증

19) 최현민, 위의 논문, 135면.

20) 금융소비자 보호에 관한 법률 제44조(금융상품판매업자등의 손해배상책임) ② 금융상품판매업자 등이 제19조를 위반하여 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우에는 그 손해를 배상할 책임을 진다. 다만, 그 금융상품판매업자등이 고의 및 과실이 없음을 입증한 경우에는 그러하지 아니하다.

21) 손해의 발생이 상대방의 귀책사유, 즉, 고의, 과실에 의해서 발생한 것이라는 점, 그리고 그 손해와 상대방의 귀책사유간에 인과관계가 있다는 점에 대해서는 원고가 입증해야 한다. 만약 손해가 발생하기는 하였다고 하더라도 불가항력, 천재지변 등에 의해서 상대방도 어쩔 수 없는 상황에서 약속을 지키지 못 하였거나, 부득이 가해행위를 하게 된 경우에는 손해배상이 인정되지 않을 수 있다.

22) 민법 제750조(불법행위의 내용) 고의 또는 과실로 인한 위법행위로 타인에게 손해를 가한 자는 그 손해를 배상할 책임이 있다.

해야 한다. 이러한 점에서 동 규정은 손해배상에 관한 완전한 입증책임의 전환이 아닌 제한적인 입증책임의 전환이라고 할 수 있다.²³⁾

2) 위법계약 해지권

금융소비자는 제19조(설명 의무) 제1항과 제3항을 위반하여 대통령령이 정한 금융상품에 대한 계약을 체결한 경우 5년 이내의 범위에서 서면 등의 방법으로 계약해지를 할 수 있다(금융소비자보호법 제47조 제1항). 즉, 금융상품판매업자 등이 판매과정에서 설명의무를 위반하여 법 위반사실이 발생하였다면, 금융소비자는 손해 발생 여부와 관계없이 해당 계약을 계약일로부터 5년 이내에 해지할 수 있는 것이다.

이러한 위법계약 해지권은 정보불균형이 심한 금융거래에 있어서 금융소비자가 정보의 열위에 따른 불공정한 거래에서 탈퇴할 수 있는 길을 열어주어 금융소비자에게 막강한 권리를 부여한 것으로 평가할 수 있으며, 금융상품판매업자 등으로 하여금 위법요소로 인한 법적 불안정성을 최대한 배제하고 적법한 거래를 통해 법적 확실성을 확보하기 위해 설명의무를 보다 충실히 이행하도록 하는 효과가 나타날 것으로 예상된다.²⁴⁾

3) 징벌적 과징금 및 과태료 부과

금융위원회는 금융소비자의 권익을 보호하고 건전한 거래질서를 위하여 금융상품판매업자 등이 금융소비자보호법에 따른 명령이나 처분을 적절하게 준수하는지를 감독하여야 하며(금융소비자보호법 제48조), 금융상품판매업자 등이 금융소비자보호법 제19조(설명 의무) 제1항을 위반하여 중요한 사항을 설명하지 아니하거나 같은 조 제2항을 위반하여 설명서를 제공하지 아니하거나 확인을 받지 아니한 경우에는 그 위반행위와 관련된 계약으로 얻은 수입 또는 이에 준하는 금액의 100분의 50 이내의 과징금을 부과할 수 있는데(금융소비자보호법 제57조 제1항)²⁵⁾, 이를 징벌적 과징금이라 한다.²⁶⁾ 다만, 금

23) 최현민, 위의 논문, 136면.

24) 최현민, 위의 논문, 137면.

25) 금융소비자 보호에 관한 법률 제57조 ① 금융위원회는 금융상품직접판매업자 또는 금융상품자문업자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 그 위반행위와 관련된 계약으로 얻은 수입 또는 이에 준하는 금액(이하 이 조에서 “수입등”이라 한다)의 100분의 50 이내에서 과징금을 부과할 수 있다. 다만, 위반행위를 한 자가 그 위반행위와 관련된 계약으로 얻은 수입등이 없거나 수입등의 산정이 곤란한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우에는 10억원을 초과하지 아니하는 범위에서 과징금을 부과할 수 있다.

금융상품직접판매업자가 그 위반행위를 방지하기 위하여 해당 업무에 관하여 적절한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우에는 그 금액을 감경하거나 면제할 수 있다.²⁷⁾ 이와 같이 징벌적 과징금의 도입을 통해 금융회사 등이 판매행위 규제 위반으로 얻은 부당이득을 환수하는 등 법위반 행위를 강력히 제재함으로써 금융회사 등의 자율적 규제 준수노력을 강화하고자 한 것은 향후 실효적 규제가 가능하게 되었다는 점에서 특히 유의미하다고 판단된다.²⁸⁾

4) 금융위원회의 시정명령권

금융위원회는 금융상품판매업자 등에게 경영, 업무, 영업방법 등에 대하여 시정·중지 등의 조치를 명할 수 있다(금융소비자보호에 관한 법률 제49조 제1항).²⁹⁾ 또한 금융위원회는 투자성상품, 보장성상품 또는 대출성상품의 판매로 인하여 금융소비자의 재산적 피해가 현저하게 발생할 것으로 판단할 경우 해당 금융상품판매업자 등에게 계약 체결 권유를 금지하거나 계약체결을 제한하거나 금지할 수 있다(금융소비자보호에 관한 법률 제49조 제2항, 시행령 제40조 제2항).

IV. 현행 금융소비자보호법 규정의 문제점 및 개선방안

1. 설명의무 이행 강화

1) 설명의무 이행 및 확인방법 다양화

금융상품판매업자 등이 설명의무를 이행하는 방법으로 설명서를 작성하여 일반금융

26) 징벌적 과징금은 불법행위를 저지른 금융회사에 통상적인 과징금보다 훨씬 더 큰 금액의 과징금을 물리는 제도이다.

27) 이한경, 조효민 금융소비자보호법상 책임 : 손해배상과 징벌적 과징금을 중심으로, 서울대학교 금융법센터, 2022, 53면.

28) 맹수석, 이형욱 사후적 피해구제제도 개선을 통한 금융소비자보호법 실효성 제고 방안, 한국금융소비자학회, 2020, 80면.

29) 금융소비자 보호에 관한 법률 제49조(금융위원회의 명령권) ① 금융위원회는 금융소비자의 권익 보호 및 건전한 거래질서를 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 금융상품판매업자등에게 다음 각 호의 사항에 관하여 시정·중지 등 필요한 조치를 명할 수 있다.

소비자에게 제공하도록 하고 있는데, 이 경우 일반금융소비자가 이해하였음을 설명서에 서명, 기명날인, 녹취, 기타 시행령으로 정하는 방법에 따라 확인받아야 한다. 최근 비대면 시대를 맞이하여 이러한 확인방식 말고도 지문인증이나 홍채인식, 페이스ID, 통화영상이나 화상회의와 같은 인증방식도 적극적으로 도입을 검토해 볼 필요가 있을 것이다.³⁰⁾

2) 설명의무 이행요건의 확대

금융소비자보호법은 설명의무의 이행 요건을 금융상품판매업자 등이 일반금융소비자에게 계약 체결을 권유하는 경우 및 일반금융소비자가 설명을 요청하는 경우로 한정하고 있으나, 금융소비자를 두텁게 보호하기 위해서는 이행 요건을 보다 확대할 필요가 있다. 즉, 계약 체결의 권유뿐만 아니라 계약체결의 권유가 없는 경우 및 판매 과정의 모든 단계에서 금융회사의 설명의무를 부과할 필요가 있는 것이다.³¹⁾

나아가 계약 체결을 권유하지 아니하는 경우에는 일반금융소비자가 요청하는 경우 설명의무를 지도록 하고 있는데, 일반금융소비자의 경우 전문금융소비자와는 다른 어떠한 정보를 어떠한 수준으로 요청해야 하는지조차 모르는 경우가 많아 설명을 요청하지 못하는 경우도 존재한다. 따라서 일반금융소비자와 금융회사 간 정보비대칭을 실질적으로 해소하고 일반금융소비자를 보다 두텁게 보호하기 위해서는 일반금융소비자의 요청이 있든 없든 금융상품 판매의 모든 단계에서 금융회사로 하여금 설명의무를 부담하도록 하는 것이 타당하다고 사료되며, 만일 현행과 같이 계약 체결을 권유하지 않는 경우이나 일반금융소비자가 설명을 요청하는 경우에 한하여 설명의무를 지게 한다면 최소한 금융상품판매업자 등으로 하여금 일반금융소비자에게 해당 금융상품에 대한 설명을 요청할 수 있음을 알리도록 의무를 부여할 필요가 있다고 생각된다.³²⁾

2. 설명대상에 있어서의 문제점

설명의무의 대상은 금융소비자보호법 제19조 제1항 각호에서 정하는 금융상품별로 열거하는 금융상품의 중요한 사항이다. '금융상품'에 대해서는 금융소비자보호법 제2조

30) 전한덕, 위의 논문, 268면.

31) 최현민, 위의 논문, 140면.

32) 최현민, 위의 논문, 140면.

제1호에서 열거하는 방식으로 규정한 후, 제3조에서 4가지 금융상품으로 유형을 나누고 있다. 열거주의로부터 비롯되는 문제점으로, 사각지대의 문제 및 새로운 금융상품에 대한 대처가 어려운 점, 설명의무 대상인 금융상품을 쉽게 파악하기 어려우며, 금융상품의 '중요사항'이 무엇인지에 대한 기준이 없다는 것도 문제이다.³³⁾

따라서 열거주의의 한계로 금융소비자 보호에 공백이 발생할 수 있으므로, 자본시장법 제3조 내지 제5조에서 정하고 있는 금융투자상품이나 증권, 파생상품에 관한 규정을 참조할 때 포괄주의 방식의 입법을 하게 된다면, ① 금융상품을 기능과 위험의 속성에 따라 정의한 후, 포섭과 배제 규정을 통해 구체화하는 방법, ② 금융상품을 정의한 후 각각의 유형에 대한 포괄적 정의규정을 두는 방법, ③ 금융상품을 열거한 후 '이와 유사한 거래'라는 문구를 부가하여 열거하지 않은 상품을 포섭하는 방법으로 나타낸다면 규제의 사각지대를 해결할 수 있다고 판단된다.³⁴⁾

V. 결 론

금융위기 이후 판례 법리 및 개별법에 의해 설명의무가 인정됨에 따라 소비자보호를 위한 정보 제공의무가 강화되고 위반에 대한 효과도 다양해지는 등 규제 환경이 크게 변화하였고, 금융소비자보호법 제정으로 훨씬 더 정교하게 피해자 구제가 가능해져 금융소비자보호법 시행으로 인해 소비자보호가 강화된 것을 알 수 있다. 금융소비자보호법 제정으로 인하여 이전에 비해 소비자보호가 가능하게 되었지만, 현실에서는 제도 자체가 미흡한 점이 많으며, 문제점이 아직 남아있어 개선방안이 필요하다.

금융소비자보호법의 개선방안으로는 금융회사 입증책임을 강화, 금융상품의 복잡성과 전문성, 정보비대칭성 등이 있다. 이때 소비자가 금융회사를 상대로 위반 사실을 입증하기 어려움으로 기존 설명의무 위반에 한정된 입증책임 전환 범위를 적합성 및 적정성의 원칙으로 확대할 필요성도 있으며, 설명의무 이행 시 일반금융소비자가 충분히 이해하였음을 여러 번에 걸쳐 명확하게 확인할 필요가 있고, 금융분쟁조정 전문성 강화

33) 박지영, 금융소비자보호법상 설명의무의 내용 및 개선방향, 연세대학교 석사학위논문, 2022, 199면.

34) 박지영, 위의 논문, 203면.

및 편면적 구속력 도입 또한 필요하다고 할 것이다. 금융회사의 불완전판매에 대한 금융소비자들의 늘어나는 피해 규모에도 금융분쟁조정위원회는 인력 부족으로 금융분쟁을 처리하는 데 시간이 오래 걸리고 처리 건수도 매우 낮을 뿐만 아니라 조정 과정에서 전문성, 독립성이 부족해 제도의 실효성이 떨어지고 있으므로, 일정금액 이하의 소액분쟁조정 사건에 대해 편면적 구속력³⁵⁾을 우선적으로 도입해 금융소비자 사후 피해구제의 실효성을 제고할 필요가 있다.

설명 의무가 본래 취지에 맞게 진정한 의미에서 소비자의 자율적이고 주도적인 의사결정을 돕는 데 기여하도록 하기 위해서는 사후적 책임 배분의 관점보다는 사전적 정보제공의 관점이 더 중요하게 고려되어야 할 것이고, 그로 인하여 문제점 및 개선사항이 앞으로의 설명의무의 개선에 반영되어, 계약의 중요내용을 몰라서 손해를 입는 금융소비자가 발생하지 않기를 기대한다.

35) 금융감독원 금융분쟁조정위원회 같은 소송 이외의 분쟁해결기구가 내린 결정에 대해 민원을 제기한 금융소비자가 수용여부를 정하면 금융회사가 반드시 이를 따라야 하는 구속력을 의미한다.

참 고 문 헌

1. 논문

- 고재중, 현행 금융소비자보호법상 금융상품의 설명의무에 대한 소고, 일감법학 제48호, 2021.
- 맹수석, 이형욱 사후적 피해구제제도 개선을 통한 금융소비자보호법 실효성 제고 방안, 한국금융소비자학회, 2020.
- 박지영, 금융소비자보호법상 설명의무의 내용 및 개선방향, 연세대학교 석사학위논문, 2022.
- 윤민섭, 「금융소비자보호에 관한 법률」 제정과 법적 과제, 은행법연구, 2020.
- 이한경, 조효민 금융소비자보호법상 책임 : 손해배상과 징벌적 과징금을 중심으로, 서울대학교 금융법센터, 2022.
- 전한덕, 금융소비자보호법상 설명의무에 관한 연구 -보험회사를 중심으로 -, 전주대학교 박사학위논문, 2021.
- 최현민, 금융소비자보호법상 설명의무에 관한 연구, 금융소비자연구, 제11권 제2호 2021년 8월호.

2. 법률

- 국가법령정보센터, “금융소비자 보호에 관한 법률”
- 국가법령정보센터, “민법”
- 국가법령정보센터, “자본시장과 금융투자업에 관한 법률”

3. 참고판례

- 대법원 2013. 9. 26. 선고 2013다26746 판결.

<국문초록>

금융소비자 보호가 강조되는 화두는 2007년 미국의 서브 프라임 모기지 사태와 2008년 리먼 브라더스 파산 등 국제 금융위기 거치면서부터이다. 이런 금융위기를 겪고난 후 금융소비자를 보호하기 위한 법안 마련을 위한 무수한 노력이 시작되었고, 2021년 3월 25일부터 금융소비자보호를 위한 금융소비자보호법이 시행되었으며, 설명의무는 가장 효과적인 소비자보호 수단으로 자리잡게 되었다. 금융소비자보호법에서 가장 주목해야 할 부분은 설명의무제도가 대폭 강화되었다는 점이다. 즉 금융소비자보호법은 설명의무의 주체를 금융상품판매업자 또는 금융상품자문업자로 확대하였으며, 대상이 되는 금융상품을 보장성상품, 투자성상품, 예금성상품, 대출성상품 등 4가지로 구분하고, 각 상품별 설명의무의 대상을 구체적으로 열거하고 있다. 설명의무 이행의 일환으로 금융상품직접판매업자 및 금융상품자문업자에 대하여 계약서류의 제공의무를 부과하였으며, 설명의무 위반에 따른 금융소비자의 피해를 보다 효율적으로 구제하기 위하여 금융상품판매업자 등의 손해배상책임과 입증책임의 전환, 금융상품직접판매업자의 손해배상책임 등을 마련하였다. 또한 금융상품판매업자 등이 설명의무를 위반할 경우 징벌적 과징금과 고액의 과태료를 부과하고, 강력한 명령권을 발동할 수 있는 근거를 마련하여 금융상품판매업자 등으로 하여금 설명의무를 더욱 철저히 이행할 것을 요구하고 있다. 하지만, 설명의무제도가 금융소비자로부터 지지를 얻고 있는 동시에 금융회사들도 충분히 납득하고 스스로 준수할 수 있도록 하기 위해서는 몇 가지 개선되어야 할 부분도 분명 존재한다.

주제어 : 금융소비자보호법, 금융소비자, 설명의무, 손해배상, 징벌적 과징금, 위법계약
해지권

<Abstract>

Main contents and improvement direction of the duty of
explanation under the current Financial Consumer Protection Act

Lee, Chae Hyeon

Financial consumer protection has been emphasized since the international financial crisis, including the subprime mortgage crisis in the United States in 2007 and the bankruptcy of Lehman Brothers in 2008. After the financial crisis, numerous efforts were made to prepare legislation to protect financial consumers, the Financial Consumer Protection Act to protect financial consumers came into force on March 25, 2021, and the duty of explanation became the most effective means of consumer protection. The most notable part of the Financial Consumer Protection Act is that the system of explanation obligation has been greatly strengthened. The Financial Consumer Protection Act expanded the subject of the duty of explanation to financial product sellers or financial product advisory companies, classified the target financial products into four categories: security products, investment products, deposit products, and loanable products, and specifically listed the targets of the duty of explanation for each product. As part of fulfilling the duty of explanation, direct financial product sellers and financial product advisory companies were obliged to provide contract documents, and in order to more efficiently relieve the damage to financial consumers due to the violation of the duty of explanation, financial product sellers' liability for damages and proof was changed, and direct financial product sellers' liability for damages was prepared. It also imposes punitive fines and high fines for financial product sellers who violate their duty to explain, and requires financial product sellers to fulfill their duty to explain more thoroughly by establishing a basis for exercising strong command rights. However, there are certainly some areas that need to be improved in order for the explanation obligation system to gain support from financial consumers and at the same time allow financial companies to fully understand and comply with it on their own.

Keywords : Financial Consumer Protection Act, financial consumers, duty of explanation,
compensation for damages, punitive fines, the right to terminate an illegal contract