

고난도 금투상품 불완전판매 예방을 위한 금융소비자보호법 시행령·감독규정 개정 추진

「고난도 금융투자상품 불완전판매 예방 종합대책」(‘25.2.27일 발표)의 후속 조치로 금융소비자보호법 시행령 개정안 입법예고, 감독규정 개정안의 규정 변경예고를 실시(‘25.7.15.~8.25.)한다.

- ① 투자자 정보 확인·성향 분석 시 6개 필수확인 정보를 모두 고려하도록 강화
- ② 고난도 금융투자상품은 부적합 소비자 유형, 위험·손실가능성 등 우선 설명
- ③ 적합성·적정성 평가 과정에서 특정 대답을 유도하거나, 대면 투자 권유 후 비대면 계약을 권유하거나 금융회사가 대리 가입하는 경우를 부당권유행위로 금지
- ④ 소비자가 부적합·부적정한 상품 가입을 원할 경우, 부적합·부적정 상품임을 명확히 알 수 있도록 (부)적정성 판단보고서에 판단 근거·이유를 상세 기술
- ⑤ 소비자 보호 조직문화 확립을 위해 소비자보호총괄기관 업무를 강화하고, 성과 보상체계가 소비자 이익 관점에서 설계되도록 사전 합의 및 개선요구권 부여

금융위원회는 ‘25.2.27일(목)에 발표한 「고난도 금융투자상품 불완전판매 예방 종합대책」 관련 제도개선 등을 위해 「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」 개정안 입법예고, 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」 개정안 규정변경예고(‘25.7.15.~‘25.8.25.)를 실시한다.

1. 고난도 금투상품 불완전판매 예방을 위한 제도개선

[적합성·적정성 평가 강화 : 규정 제10조]

현재 금융소비자보호법(이하 “금소법”)(제17조) 및 감독규정(제10조)은 투자성 금융상품 판매 시 일반금융소비자의 손실감수능력과 관련하여 6개 필수확인정보*를 “종합” 고려하도록 하고 있으나, 일부 금융회사의 경우

손실감내수준이 낮은 소비자(원금보존, 단기투자 희망 등)에게 고위험 상품(ELS)이 판매될 수 있도록 투자자 성향 평가 6개 항목 중 일부 확인 정보를 누락하거나, 해당 정보에 평가 점수를 미배정하는 등 적합성·적정성 평가를 부실하게 운영한 경우가 있었다.

* 거래목적, 재산상황, 투자성상품 취득·처분 경험, 상품이해도, 위험에 대한 태도, 연령

이에 금융회사가 적합성·적정성 원칙 평가를 충실하게 수행할 수 있도록 투자자 정보 확인 및 성향 분석 시 6개 필수확인 정보를 “모두” 고려하도록 평가방법을 강화하여 금융소비자에게 부적합한 상품을 권유하지 않도록 한다.

[고난도 금융투자상품의 상품설명 순서 개선 : 규정 제13조]

금소법(제19조) 및 감독규정(제13조)은 고난도 금융투자상품 판매 시 소비자가 해당 금융상품의 주요 내용을 알 수 있도록 설명서를 제공하도록 하고 있다. 그러나 일부 금융회사는 동 설명서를 통한 금융상품 설명 시 금소법 등 관련 법규 등에 따른 의무 설명사항의 단순 정보전달 및 확인에만 치중하여 소비자가 고난도 금융투자상품에 대한 위험을 충분히 인식하지 못하고 해당 상품에 가입하는 경우가 있었다.

이에 따라 소비자의 행동 편향* 등을 고려하여 고난도 금융투자상품의 중요사항이 명확히 설명될 수 있도록, 핵심(요약)설명서의 최상단에 ① 고난도 금융투자상품과 적합하지 않은 소비자 유형, ② 손실가능성 등 위험, 손실 발생 사례 등을 우선적으로 기재·설명하도록 개선한다.

* 소비자가 자신의 판단능력을 과신하는 경우, 특정 이벤트(예: 주가지수 급락)의 발생 가능성을 과소평가하거나 위험상품에 쉽게 투자할 가능성

[부당권유행위 금지 추가 : 규정 제15조]

일부 금융회사들이 소비자 투자성향판단 과정에서 손실감내수준이 낮은 소비자에 대해서도 ELS와 같은 고위험상품이 가입될 수 있도록 ① 특정 답변을 유도하거나, ② 대면 영업 후 비대면 계약을 권유*하는 경우가 있었다.

* 비대면 계약의 경우 녹취의무가 없으며, 판매직원의 별도 안내가 없어 부당권유행위 금지 위반 등의 법령위반 가능성이 상대적으로 낮음 → 비대면계약을 권유할 유인 존재

이에 금융회사가 소비자에 계약 체결을 권유할 때 ① 적합성·적정성 평가 과정에서 소비자에게 특정 대답 유도하거나, ② 대면 투자 권유 후 비대면 계약을 권유 혹은 금융회사가 대리 가입하는 경우를 부당권유행위로 신설하여 이를 금지한다.

[부적정 판단 보고서 양식 신설 및 개선 : 시행령 제14조, 규정 [별표6]]

현재 소비자가 본인의 투자 성향에 적합하지 않는 금융투자상품의 가입을 원할 경우, 금융회사가 적정성 판단 보고서(現 금투협회 내규로 규정)에 부적합·부적정 판단 근거 및 이유를 적시하도록 되어 있으나 실제 판매 현장에서는 그 근거·이유 등을 간단히 서술하는 문제점이 있었다. 이에 따라 소비자가 본인의 투자 성향과 맞지 않는 사유(부적합·부적정 판단 사유)를 명확히 인지하지 못하고 상품에 가입하는 경우가 있었다.

이에 소비자가 본인에게 부적합·부적정한 금융투자상품의 가입을 원할 경우, 부적합·부적정 상품임을 확실히 인지할 수 있도록 보고서 명칭을 “(부)적정성 판단 보고서”로 변경하고 부적정 판단 근거 및 이유 등을 알기 쉽고 충분히 이해할 수 있게 상세히 기술하도록 보고서 양식을 개선한다.

* 보고서 양식은 감독규정 [별표6]에 직접 명시(시행령에 감독규정 위임근거 마련)

[금융소비자보호 총괄기관 역할 강화 : 규정 [별표2]]

금소법 감독규정([별표2])상 금융소비자보호 총괄기관*은 해당 금융회사의 금융소비자보호에 관한 경영방향 수립 등을 수행하도록 규율하고 있으나, 금융회사의 영업부서가 주도하는 단기실적 위주의 조직문화에서 금융소비자보호조직이 실질적인 견제 역할을 수행하기 어려운 측면이 있다. 또한 성과보상체계(KPI)가 실적 중심으로 운영됨에 따라, 고위험상품 판매를 유도하는 등 불완전판매 소지가 있었다.

* 금융소비자 보호에 관한 내부통제를 금융상품 개발·판매 업무로부터 독립하여 수행하는데 필요한 조직

이에 준법·내부통제·소비자보호가 중시되는 “조직문화” 확립을 위해 금융회사의 금융소비자 보호 내부통제기준상 금융소비자보호 총괄기관이 수행하는 업무를 강화*하고, 성과보상체계(KPI)가 소비자 이익 관점에서 적절하게

설계되었는지 살펴볼 수 있도록 성과보상체계(KPI) 설계 시 금융소비자보호 총괄기관과 사전 합의를 의무화하고 필요한 경우 이를 개선토록 요구하는 절차를 신설한다.

* 내부통제기준 및 소비자보호기준의 적정성·준수 실태에 대한 점검·조치, 금융소비자 보호실태평가·감독·검사 결과의 후속조치 관리

2. 기타 제도개선 사항

[분쟁조정 사건의 수소법원 통지 절차 개선 : 시행령 제35조]

분쟁조정위원회 회부 사건에 소가 제기되어 소송이 진행 중일 경우 수소법원은 분쟁조정이 종료될 때까지 소송을 중지(금소법 제41조제1항)할 수 있음에도, 소가 제기된 사건의 분쟁조정위원회 회부 여부 및 조정절차 종료 사실 등이 수소법원에 적시에 통보되지 못하는 경우가 있었다.

이에 법원의 소송중지 제도의 실효성 제고를 위해 분쟁조정위원회로 회부된 사건 중 ① 소가 제기되거나 ② 소송이 중지된 사건 중 조정절차가 종료된 경우 금감원장이 수소법원에 해당 사실을 통지하도록 개선한다.

[내부통제위원회 보고사항 운영근거 마련 : 규정 [별표2]]

금소법 감독규정([별표2])은 금융소비자보호 내부통제위원회의 조정·의결 사항으로 금융소비자보호에 관한 경영방향 등을 규율하고 있으나, 이 중 일부 항목*에는 정보전달 성격의 단순 보고사항이 포함되어 있었다. 이를 개선하여 조정·의결 절차가 필요없는 보고 성격의 사항에 대해서는 보고사항으로 운영할 수 있는 근거를 마련한다.

* 법령 등 개정에 따른 제도개선, 정기 공시 사항, 경미한 수준의 조치 결과 등

3. 향후 계획

금번 금융소비자보호법 시행령 개정안 및 감독규정 개정안은 7.15일(화)부터 8.25일(월)까지 입법예고·규정변경예고 절차를 진행할 예정이다. 이후 규제·법제처 심사, 금융위 및 차관·국무회의(시행령의 경우) 의결 등의 입법 절차를 신속히 진행할 예정이다.

그 외에 종합대책 중 금융소비자보호 원칙의 단계적 도입, 금융소비자보호 책임자 선임근거 마련 등 금융소비자보호법 개정이 필요한 과제의 경우 법률 개정 절차도 신속히 진행할 예정이다.(‘25.9월 개정안 발의 목표)

또한 ELS 판매가 가능한 은행 거점점포 마련 등 은행 판매관행 개선 방안(은행권 질의에 대해 '25.7월 중 답변 예정), 은행 비예금상품 내부통제 모범규준(은행연합회) 및 표준투자권유준칙(금융투자협회) 등 협회 관련 규정 개정*도 차질없이 진행할 예정이다.

* **(비예금상품 모범규준)** 고난도 금융투자상품별·투자자별 판매한도 설정, 판매실적 사후 모니터링 절차 신설, KPI를 단기 영업실적보다 고객이익을 우선하도록 설계 유도 등
(표준투자권유준칙) 적합성·적정성 판단 시 손실감내수준 세분화, 고령층의 고난도 금융투자상품 가입 관련 지정인확인서비스 도입 등

금번 고난도 금융투자상품에 대한 판매규율 강화 등 제도개선을 통해 금융소비자에 대한 보다 두터운 보호체계를 확립할 수 있을 것으로 기대하며, 앞으로도 정부는 금융소비자 보호를 위한 제도개선을 지속적으로 추진해 나갈 계획이다.

〈 입법예고·규정변경예고 관련 안내사항 〉

- **예고기간** : 2025.7.15일(화) ~ 2025.8.25일(월), (41일)
- **입법예고·규정변경예고된 내용에 대해 의견이 있으시면 다음 사항을 기재한 의견서를 아래의 제출처로 제출해 주시기 바랍니다.**

- 예고 사항에 대한 찬성 또는 반대 의견(반대의 경우 이유 명시)
- 성명(기관·단체의 경우 기관·단체명과 대표자명), 주소·전화번호

- 일반우편 : 서울시 종로구 세종대로 209 정부서울청사 금융위원회 금융소비자정책과
- 전자우편 : songihyoon@korea.kr - 팩스 : 02-2100-2999

※ 개정안 전문(全文)은 “금융위 홈페이지(www.fsc.go.kr) > 정책마당 > 법령정보 > 입법예고/규정변경예고” 에서 확인 가능합니다.

총괄 부서	금융위원회 금융소비자정책과	책 임 자	과 장	김 광 일	(02-2100-2630)
		담 당 자	사 무 관	윤 송 이	(02-2100-2524)
	금융감독원 금융소비자보호총괄국	책 임 자	국 장	김 욱 배	(02-3145-5700)
		담 당 자	팀 장	김 현 정	(02-3145-5685)

