



『금융소비자 사후구제 권리 증진 방안』

2018. 11

연구위원
이성복

본 발표는 발표자의 개인적인 의견이며, 자본시장연구원의 공식적인 의견이 아님을 밝힙니다.

검토 배경 및 목적

- 지금 세계는 핀테크 혁신을 계기로 금융산업과 금융시장이 금융소비자 주도로 변모하고 있고, 각 국가는 금융소비자 권익 보호를 강화하기 위해 지속적으로 노력 중
- 우리나라는 2010년 6월 금융소비자보호법 제정방향이 제시된 이후 지난 8년 동안 법안이 제정되지 못하고 있는 실정
 - › 제18대, 제19대 국회에서 금융감독체계에 대한 이견 등 때문에 법 제정이 이루어지지 못함
 - › 2017년 상반기 이전에 5개 법안이 제20대 국회에 모두 발의되었으나, 2018년 10월말 현재까지 통과되지 못하고 계류 중

20대	16.10월	박선숙의원 등 13인	「금융소비자보호기본법안」
	16.12월	박용진의원 등 10인	「금융소비자보호 및 금융상품 판매에 관한 법률안」
	17.3월	최운열의원 등 10인	「금융소비자보호법안」
	17.4월	이종걸의원 등 11인	「금융소비자보호 및 금융상품 판매에 관한 법률안」
	17.5월	정부	「금융소비자보호에 관한 법률안」

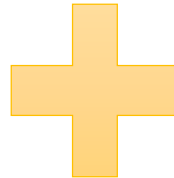
- 국제적 추세에 발맞추고 오래된 숙제를 풀기 위해 금융소비자보호법의 조속한 제정이 필요한 시점
 - › 금융소비자보호법은 금융회사의 판매행위에 대한 사전규제의 기틀을 마련하고 금융소비자의 사후구제 권리를 증진할 목적으로 제정된다는 점에서 매우 중요한 과제
- 본 발표는 이러한 배경을 바탕으로 “금융소비자 사후구제 권리 증진”을 위한 정책적 방향에 대한 의견을 제시하고자 함

금융소비자 사후구제 제도 역할

- 금융소비자보호제도는 크게 금융회사 영업행위 규제와 금융소비자 사후구제 제도로 구분 가능

금융회사 영업행위 규제

금융소비자가 금융회사로부터 불합리하거나 불공정한 대우를 받지 않도록 금융회사의 판매시점 영업행위를 감독할 수 있는 규제



금융소비자 사후구제 제도

금융소비자가 금융회사의 위법한 영업행위로 인해 발생한 손해를 균등한 지위와 공평한 절차에 따라 배상받을 수 있도록 지원할 수 있는 제도

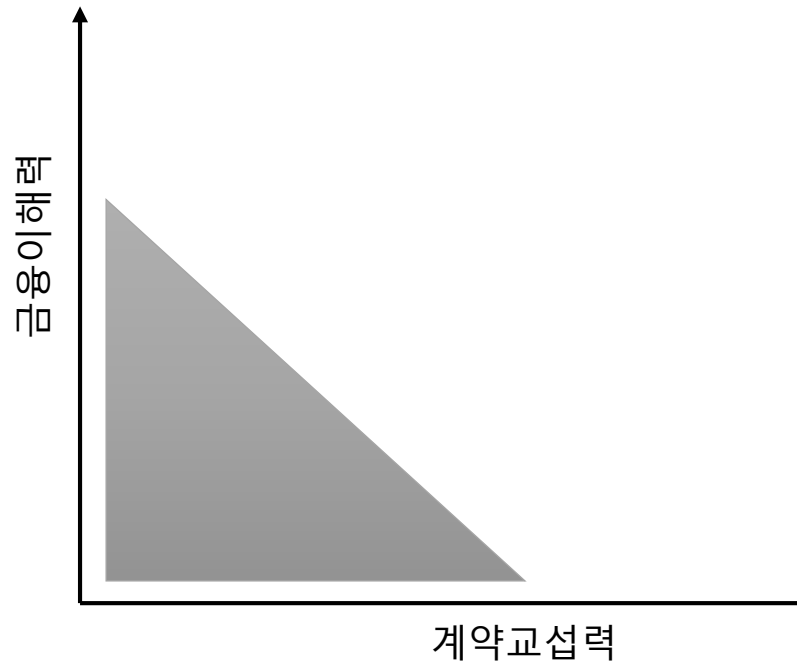
- 금융소비자 사후구제 제도는 금융회사 영업행위 규제와 감독의 실패를 보완하는 역할

- › 금융회사의 영업행위를 철저하게 규제하고 감독하더라도 금융회사의 위법한 영업행위는 발생 가능
- › 금융소비자 사후구제 제도는 이로 인한 금융소비자의 손해가 적절하게 배상될 수 있도록 지원

금융소비자 사후구제 제도 보호대상

- 금융이해력(financial literacy)과 계약교섭력(bargaining power)이 상대적으로 낮은 금융소비자일수록 금융회사의 불완전판매 위험에 쉽게 노출

금융상품 불완전판매 위험노출 취약 금융소비자



- 이 점에서 금융소비자 사후구제 제도는 금융회사의 위법한 영업행위에 쉽게 노출 될 수 있는 금융소비자에 초점을 맞추는 것이 필요
 - › 이 중에서도 금융회사의 위법한 영업행위로 인해 손해가 발생하더라도 여러 제약으로 인해 자신의 권리를 잘 주장하지 못하는 금융소비자를 더 적극적으로 보호할 필요

금융소비자 사후구제 제도 유형

- 금융소비자 사후구제 제도는 크게 분쟁조정 제도와 민사소송 제도로 구분할 수 있음
 - › 분쟁조정 제도 : 금융회사와의 손해배상에 대한 분쟁에 대해 금융당국이 적극적으로 개입하고 조정하는 제도
 - › 민사소송 제도 : 금융회사에 대한 손해배상 청구소송을 지원하는 제도
- 금융소비자 사후구제 제도는 제도의 목적과 취지상 민사소송 제도보다는 분쟁조정 제도에 초점을 맞추는 것이 바람직
 - › 금융소비자 사후구제 제도가 보호해야 할 금융소비자의 특성을 고려할 때 금융이해력과 계약교섭력이 낮은 금융소비자일수록 분쟁조정 제도가 더 효과적
 - › 민사소송을 제기할 수 있는 금융소비자일수록 스스로 자신을 방어할 수 있는 자기방어 능력이 충분하다고 볼 수 있음
- 민사소송이 분쟁조정보다 더 효율적으로 작동하는 환경에서는 민사소송 제도에 초점을 맞추는 것도 대안
 - › 민사소송은 금융소비자가 부담하는 시간과 비용 측면에서 분쟁조정보다 비효율적
 - › 다만 승소할 경우 민사소송 제도에 따라 금융소비자가 얻는 편익이 비용을 상쇄 가능

우리나라 금융소비자 사후구제 제도 내용과 특징

○ (내용) 제20대 국회에 제출된 법안에서 신설·강화되는 금융소비자 사후구제 제도는 다음과 같음

- ▶ 각 법안마다 제도적 세부내용이 다소 상이하고, 일부 법안에서는 일부 제도를 신설하지 않음

제도	정부안	박선숙안	박용진안	최운열안	이종걸안
위법계약 해지권	○	○	○	○	○
금융회사 자료열람 요구권	○	○	○	○	○
손해배상 입증책임 전환	○	○	○	○	○
소액분쟁 소송제기 금지	○	○	○	○	○
징벌적 손해배상	X	○	○	○	○
집단소송	X	○	○	X	○

○ (특징) 상기 금융소비자 사후구제 제도는 분쟁조정보다는 민사소송에 초점을 맞추고 있음

- ▶ 소액분쟁사건의 경우 분쟁조정 절차가 완료되기 전까지 금융회사가 소송을 제기하지 못하도록 한다는 점에서 분쟁조정에 초점

해외 금융소비자 사후구제 제도 도입 현황

- 영국과 일본의 사후구제 제도는 분쟁조정제, 미국의 경우 민사소송에 초점을 맞추고 있는 것으로 조사
 - › 영국의 경우 금융옵부즈만서비스(FOS)에 의해, 일본의 경우 대안분쟁조정기구(ADR)에 의해 금융회사와의 분쟁을 처리
 - › 미국의 경우 주로 제외신고형(opt-out) 집단소송(class action)에 의해 금융회사와의 손해배상 분쟁을 해결(다만, 소송 완결 전에 당사자간 합의에 의해 종결)

제도	영국	미국	일본
위법계약 해지권	X	-	X
금융회사 자료열람 요구권	X	-	X
손해배상 입증책임 전환	X	-	X
소액분쟁 소송제기 금지	-	-	-
징벌적 손해배상	Δ	O	X
집단소송	Δ	O	X

주석 : 'X'는 미도입, 'Δ'는 동일 또는 유사 제도가 있으나 금융회사 위법 영업행위에는 적용사례 없거나 미적용, 'O'는 도입, '-'는 미조사를 의미

영국의 금융소비자 사후구제 제도 특징

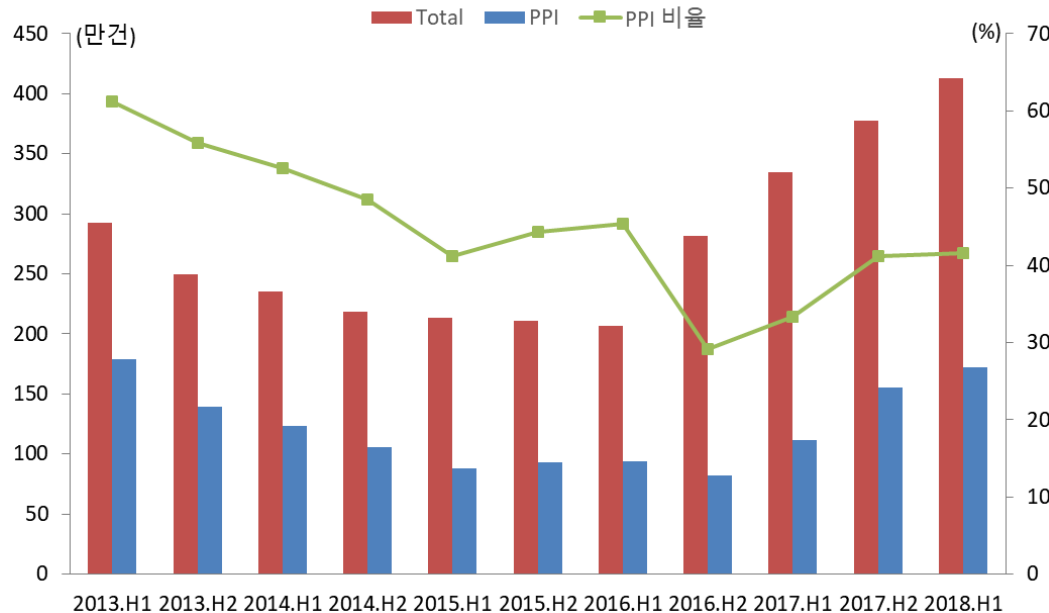
- 영국의 경우 역사적으로 금융상품 불완전판매 금융사고가 잦음에 따라 금융회사 영업행위 규제도 상대적으로 더 발달
- 이와 함께 금융소비자와 금융회사 간의 손해배상 분쟁을 금융옴부즈만서비스 (FOS)가 신속하고 효율적으로 처리
 - › 금융회사의 분쟁조정에 만족하지 못할 경우 FOS에 재조정을 신청 가능, 이 때 FOS는 금융소비자를 대신하여 사후구제 권리를 행사하고 분쟁을 조정
 - › 이 때문에 민사소송 중심의 사후구제 제도가 도입되지 않았거나 도입되었더라도 활용되지 않는 것으로 조사

제도	도입 여부	비고
위법계약 해지권	X	금융회사는 고객공정대우(TCF) 원칙에 따라 고객의 분쟁조정 신청을 공정하게 처리 ↓ 이에 불만족할 경우 FOS에 분쟁조정을 재신청 ↓ FOS가 금융소비자를 대신하여 사후구제 권리를 행사
금융회사 자료열람 요구권	X	
손해배상 입증책임 전환	X	
소액분쟁 소송제기 금지	-	
징벌적 손해배상	Δ	법원의 징벌적 손해배상 인정요건이 엄격하고 금융범죄 및 금융사기에 따른 손해가 발생한 경우 가능
집단소송	Δ	금융회사의 불완전판매와 관련된 일반적인 손해배상 청구에서도 원고의 청구가 인용되는 사건은 매우 드물

사례 : 영국의 PPI 불완전판매 금융사고

- 영국은 2011년에 대규모의 지급보증보험(PPI) 불완전판매를 발견하고 2019년 8월말까지 분쟁조정을 완료할 예정
 - ▶ 2011년부터 2018년 상반기까지 약 160만 건의 PPI 분쟁조정을 해결

영국 FOS의 분쟁조정 신청건수



* 자료 : FOS

- 영국 FOS는 PPI 분쟁조정을 원활하게 처리하기 위해 조직과 인력을 보충(2018년 9월말 기준 임직원 수는 약 3천5백여명, FY2017/2018 중 320명 추가 채용)하고, 신속한 처리를 위해 AI 등 신기술을 도입

금융소비자 사후구제 권리 증진 방안

○ 금융소비자 사후구제 권리 증진을 위해서는 민사소송 중심의 제도보다는 분쟁조정 제도를 강화하는 것이 바람직

- › 금융소비자보호법에서 민사소송 중심의 사후구제 제도를 도입할 경우 상징적인 의미는 클 수 있으나,
- › 해외 사례를 참고하고, 사후구제 제도의 목적과 취지, 국내 소송 환경 등을 고려할 때 민사소송 중심의 사후구제 제도의 실효성은 크지 않을 것으로 예상
- › 이보다는 금융소비자 사후구제에 실질적으로 도움이 될 수 있는 분쟁조정 제도를 더 적극적으로 활용하는 것이 바람직할 것으로 판단

영국 지하철 내부

문틈사고 구제를 위한
Redress 장치



한국 지하철 내부



○ 이를 위해서는 해외 사례를 참고하여 금융소비자보호법 제정과 함께 금융 분쟁조정 권한과 역량을 제고하는 노력도 병행할 필요

- › 영국의 FOS 또는 일본 및 호주의 ADR 제도를 참고하여 금융회사 및 금융업권의 분쟁조정 책임을 제고하고, 금융당국의 권한과 역량도 강화할 필요



감사합니다