

금융소비자법 시행과 핀테크 스타트업

2021. 9. 17.

CHA & KWON

차·권 법률사무소



권오훈 변호사

- 차앤권 법률사무소 파트너 변호사
- KSY인베스트먼트 이사
- 대한변호사협회 IT블록체인위원회 위원
- 대한변호사협회 국제위원회 위원
- 서울변호사회 국제위원회 위원
- 과기정통부/NIPA 블록체인 규제개선 자문위원
- 스타트업 법률지원단 위원

ohkwon@chakwon.com

02-3495-0957

금융소비자보호법 시행과 핀테크 스타트업의 점검사항

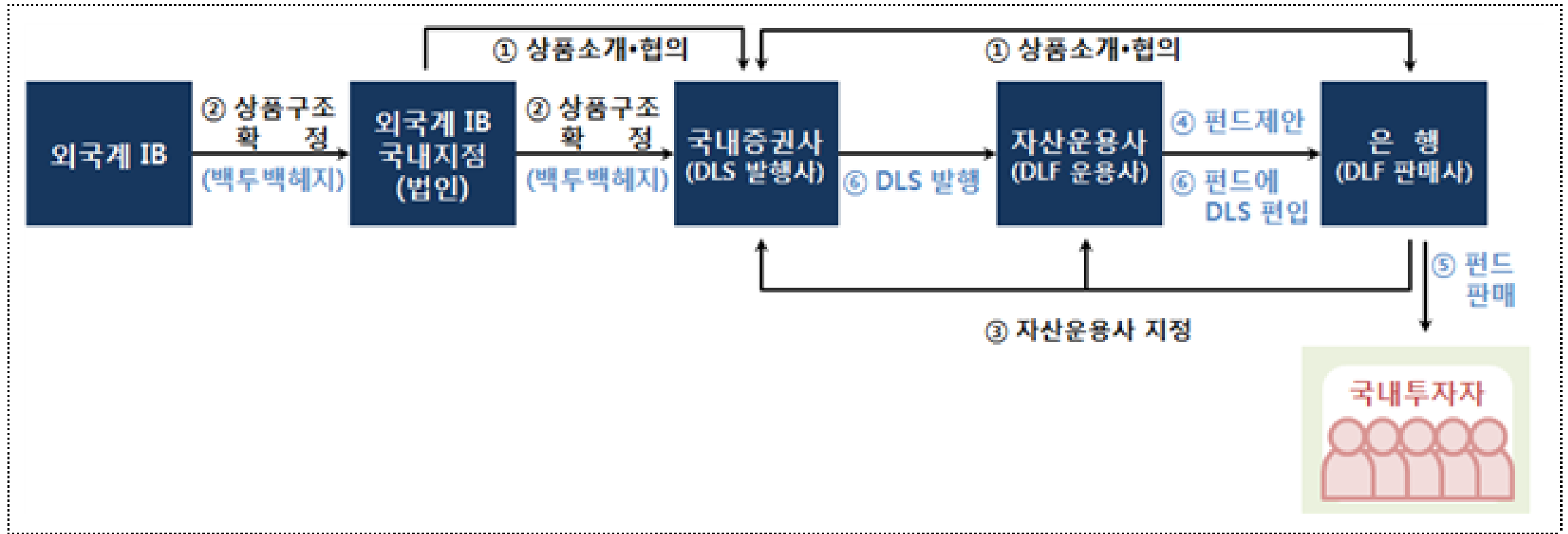
- 가. 금융소비자보호법의 입법 배경
- 나. 금융소비자보호법과 최근 금융 플랫폼 관련 이슈

금융소비자보호법의 입법 배경

- 2019년 DLF 사태 등으로 금융소비자보호 강화에 대한 사회적 공감대 형성
 - DLF: 해외금리 연계 파생결합펀드(Derivatives Linked Securities)
 - 은행에서 사모펀드 형태로 판매
 - (DLF: 증권사 직접 판매)
- 금리가 일정 구간에 있으면 연 3.5~4% 수익율
- 금리가 일정 구간 아래로 내려가면 원금 손실
- 1 유형: 독일 10년물 국채 금리가 기초자산
- 2 유형: 영국 파운드화 이자율 스와프(CMS: Constant Maturity Swap) 7년물 또는 미국 달러화 이자율 스와프(CMS) 5년물이 기초자산
- 2018년 경에는 시장금리가 상승곡선 그릴 것으로 예상했으나, 이후 금리가 하락
- 시중 DLF 상당수가 손실구간 진입

금융소비자보호법의 입법 배경

- 해외금리 연계 DLF 판매 절차



금융소비자보호법의 입법 배경

- 2019.8. 금감원 조사
 - DLF 판매잔액 8224억원
 - 우리은행 4012억원
 - 하나은행 3876억원
 - 개인투자자 3654명 7326억원 (개인당 약 2억원)
 - 법인 188개사 898억원
 - 손실률 ~98.1%

금융소비자보호법의 입법 배경

- 은행들의 불완전판매
 - 우리은행 4012억원
 - 하나은행 3876억원
 - 개인투자자 3654명 7326억원 (개인당 약 2억원)
 - 법인 188개사 898억원
 - 손실률 ~98.1%
 - 개인투자자 중 60대 이상 48.4%(1,462명, 3,464억원) 손실률 52.8%
 - 70대 이상 21.3%(643명, 1,747억원) 손실률 49.2%

금융소비자보호법의 입법 배경

- 은행들의 불완전판매
 - 은행 본점 차원에서 판매직원에게 손실가능성 및 금리변동성 등 상품의 위험성 관련 중요 정보를 충실히 제공하지 않음
 - 자산운용사가 제공한 변동성 분석에서 나타난 원금손실 위험은 간과한 채 단순 과거금리 추이를 기준으로 실시한 백테스트 결과(손실률 0%)만을 마케팅 자료 등에 활용
 - 판매직원 교육자료에 '짧은 만기, 높은 수익률' 등만을 강조
 - 본점에서 '원금손실 확률 0%'라는 마케팅 자료를 받은 영업직원과 PB들은 투자자들에게 DLF 상품을 안전자산인 독일 국채금리에 투자하는 상품으로 오해할 수 있는 광고 메시지를 발송
 - 일부 PB들은 금리연계 DLF가 원금손실이 거의 없는 고수익 상품으로 오인될 수 있는 자료를 고객에게 배포
- 서류상 하자
 - "설명을 듣고 이해하였음"을 대필기재·기재 누락
 - 다수의 투자자 성향 관련 판매서류가 사후 보완
 - 같은 영업점에 근무하는 무자격 직원이 유자격 직원을 대신하여 판매
 - 고령투자자 상품가입 조력자 필요여부 등을 확인토록 되어있는 내규 등을 위반

금융소비자보호법의 입법 배경

- 우리금융지주 손태승 회장 문책경고
 - 금감원에서 우리은행 DLF 불완전 판매에 대해 손태승 회장 문책 경고 처분
 - 경영진의 부실한 내부통제
 - 손태승 회장이 불복해 2020년 2월 소송
 - 2020.3. 징계처분 집행정지 결정

금융소비자보호법의 입법 배경

- 우리금융지주 1심 승소
 - 서울행정법원이 2021.8.27. 손태승 회장 원고승소 판결
 - 이 사건은 내부통제와 관련한 은행 내부규정에 반드시 포함될 내용이 흠결돼 있는지 여부가 핵심 쟁점
 - 금융회사가 내부통제기준을 마련했는지 여부는 형식적·외형적인 측면은 물론 그 통제기능의 핵심적 사항이 포함됐는지 실질적 측면을 함께 고려해 판단해야 함
 - 금감원의 처분사유 5가지 중 4가지에 관해서는 금감원이 잘못된 법리를 적용해 내부통제기준 마련의무의 해석·적용을 그르친 잘못이 있고, 그에 따라 4가지 처분사유는 인정할 수 없음
 - 현행법상 내부통제기준을 마련할 의무가 아닌 내부통제기준 등을 준수할 의무를 위반했다는 이유로 금융회사나 그 임직원에게 대해 제재조치를 가할 법적 근거가 없음
 - 금감원이 법리를 오해해 법령상 허용된 범위를 벗어나 처분사유를 구성한 탓에 대부분의 처분사유가 인정되지 않게 되었음
 - 근본적으로는 지배구조법과 시행령, 관련 고시의 내용이 명확하지 않음

금융소비자보호법의 입법 배경

- 우리금융지주 1심 승소
 - 우리은행이 소비자 보호를 위해 내부통제기준에 포함시켜야 할 금융상품 선정절차를 실질적으로 마련하지 않은 부분에 대해서는 법리에 비춰 타당한 제재조치 사유
 - 금융회사의 지배구조에 관한 법률은 금융회사에 대해 경영진의 과도한 이익추구 등 탐욕에 제동을 걸고 금융소비자 등을 보호하기 위한 최소한의 견제장치로서 '상품선정 및 판매 절차'에 관한 내부통제기준을 마련하도록 강제
 - 우리은행은 형식적으로는 내부통제를 위한 상품선정절차인 '상품선정위원회'를 마련했으나, 실질적으로는 위원회를 구성하는 9명의 위원들에게 의결 결과를 통지하는 절차조차 마련하지 않는 등 내부통제 절차에 반드시 포함돼야 할 최소한의 정보유통 절차를 흠결
 - 상품선정위원회의 의결 결과는 상품출시 부서의 의도에 따라 수차례 '투표결과 조작', '투표지 위조', '불출석·의결 거부 위원에 대한 찬성표 처리' 등을 통해 왜곡
 - 이러한 왜곡이 없었더라면 정족수에 미달돼 출시되지 못했을 상품이 출시되기에 이르렀음
 - 관련 임직원 개개인의 일탈 문제를 넘어, 우리은행의 상품선정 절차가 그 견제 기능과 관련한 정보를 최종 경영의사결정 과정에 반영할 수 있도록 하는 '최소한의 정보유통 절차'를 마련하지 않은 구조적인 문제에서 기인

금융소비자보호법의 입법 배경

- 여야간 합의로 국회 통과(2020.3.15.)
- 법률 공포(2020.3.25.)
- 법률 시행(2021.3.25.)
- 단, 금융상품자문업에 관한 규정은 2021.9.25. 시행예정

금융소비자보호법의 입법 배경

< 금융소비자보호법 시행 후 주요 변화 >

제 도	시행 전	시행 후
사전 규제	6大 판매규제*	일부 금융업법
	* 적합성·적정성 원칙 및 설명의무 준수, 불공정영업행위·부당권유행위 및 허위·과장광고 금지	원칙적으로 모든 금융상품
	소비자보호 내부통제기준	법령상 규율 없음
사후 제재	금전적 제재	과태료 최대 5천만원
	형벌	3년 이하 징역, 1억원 이하 벌금
신설된 소비자 권리	청약철회권 (일정기간 내 자유롭게 철회)	투자자문업, 보험
	위법계약해지권 (위법 소명 시, 해지로 인한 금전부담없이 해지 가능)	없음
	자료열람요구권	
사후 구제	소액분쟁 시 금융회사의 분쟁조정 이탈 금지	원칙적으로 모든 금융상품
	분쟁조정 중 소 제기 시 법원의 소송중지 가능	
	손해배상 입증책임 전환	소송, 분쟁조정 시 자료 열람 요구 가능
	판매제한명령권	허용
		설명 의무 위반 시 고의·과실 존부 입증에 적용
		재산상 현저한 피해 우려가 명백한 경우 발동

금융소비자보호법과 최근 금융 플랫폼 관련 이슈

- 2021.9.7. 금융위원회, 금소법 온라인 금융플랫폼 서비스 사례 검토결과 발표
- 금소법 적용대상 영업유형
 - 금융상품직접판매업
 - 금융상품판매대리, 중개업
 - 금융상품자문업
- 영업행위가 금소법 적용대상에 해당하는 경우 금소법 등 금융법령에 따라 금융위에 등록하거나 인·허가
- 현재 금소법 등 금융법령에서는 "중개"에 대한 정의규정이 없는 상태
- 금융위·금감원은 최근 일부 온라인 금융플랫폼의 서비스를 미등록 중개행위로 판단하고 시정을 요구

금융소비자보호법과 최근 금융 플랫폼 관련 이슈

- 2021.9.7. 금융위원회, 금소법 온라인 금융플랫폼 서비스 사례 검토결과 발표
- 금소법 적용대상 영업유형
 - 금융상품직접판매업
 - 금융상품판매대리, 중개업
 - 금융상품자문업
- 영업행위가 금소법 적용대상에 해당하는 경우 금소법 등 금융법령에 따라 금융위에 등록하거나 인·허가
- 현재 금소법 등 금융법령에서는 "중개"에 대한 정의규정이 없는 상태
- 금융위·금감원은 최근 일부 온라인 금융플랫폼의 서비스를 미등록 중개행위로 판단하고 시정을 요구
- 금소법 시행 후 6개월('21.3.25.~9.24.)은 계도기간이라 제재하지 않음

금융소비자보호법과 최근 금융 플랫폼 관련 이슈

- 기본방향

- 금융소비자 권익보호 및 건전한 시장질서 유지를 목적으로 하는 금소법 취지를 우선하여 판단
- 온라인 금융플랫폼 서비스의 목적이 정보제공 자체가 아니라 판매를 목적으로 하는 경우 일반적으로 중개에 해당 가능
- 온라인 금융플랫폼이 금융상품 판매업자가 아님에도 소비자가 플랫폼과의 계약으로 오인할 가능성이 있는지를 감안
- 자동차보험 등 의무보험, 신용대출 등과 같이 구조가 단순한 금융상품일수록 중개로 인정될 여지가 많음
- 금융상품 간 차별화 정도가 낮아 판매망 의존도가 높아질수록 많은 가입자를 보유한 플랫폼의 역할이 커지기 때문

금융소비자보호법과 최근 금융 플랫폼 관련 이슈

- 금융상품 정보제공 사례
 - 플랫폼 첫 화면에서 '투자'를 해당 앱에서 제공하는 서비스로 표시
 - '투자' 서비스에서 '펀드, 연금보험, 저축보험' 각각의 상품정보 확인 및 '청약 → 송금 → 계약내역 관리'가 가능
 - 플랫폼은 판매업자로부터 판매실적에 따라 수수료를 수령

< 서비스 제공형태 (①→②→③) >

제공자	플랫폼	판매업자
펀드	① 상품목록 제공(상품명을 직접 표시하지 않고 상품특성을 표시) <div>- 화면 -</div> <div>[펀드] 유망산업에 투자하는 펀드 착한기업에 투자하는 펀드</div>	② 펀드의 구체적 정보 제공 ※ 상품명(예: A증권 OO펀드)은 화면 구석이나 중간에 작은 글씨로 표기 ③ 청약 등 계약절차 진행(거래계좌가 없는 경우 계좌 신설)
연금 보험 등	① 상품목록 제공(상품명없이 '연금보험'으로만 표시) <div>- 화면 -</div> <div>[연금보험]</div>	② 여러 상품명을 나열하지 않고 특정 1개 상품의 구체적 정보를 표시 ※ 상품명(예: A보험사 OO보험)은 화면 구석이나 중간에 작은 글씨로 표기 ③ 청약 등 계약절차 진행

금융소비자보호법과 최근 금융 플랫폼 관련 이슈

- 금융상품 정보제공 사례
 - 중개에 해당함
 - 플랫폼이 전반적으로 판매에 적극적으로 관여
 - 플랫폼을 거쳐 체결된 계약이 늘어날수록 플랫폼이 판매업자로부터 받는 수수료 수입이 증대
 - 소비자는 계약주체를 플랫폼으로 인지할 가능성이 높음
 - 비자가 플랫폼에서 '투자' 서비스를 제공한다고 인지한 상태에서 모든 계약절차가 플랫폼 내에서 이루어지기 때문
 - 상품목록에서 상품명이 아닌 상품의 특성을 표시하고 해당 상품의 정보제공 화면에서도 상품명을 눈에 띄지 않게 표시하고 있어 소비자는 플랫폼을 판매업자로 인지 가능

금융소비자보호법과 최근 금융 플랫폼 관련 이슈

- 금융상품 정보제공 사례
 - 카오펀이·뱅크샐러드는 최근 온라인투자연계금융상품 추천 서비스를 중단

그 밖의 금융법령 관련 이슈

❶ (펀드) 플랫폼이 중개 행위*를 하려면 자본시장법상 투자권유대행인 등록이 필요하지만, 자본시장법에서는 개인만 등록을 허용

* 플랫폼이 자산운용사와 판매계약을 체결하여 자본시장법상 투자중개업자로서 중개하는 경우는 금소법상 금융상품직접판매업에 해당

❷ (보험) 보험대리점 등록이 필요하지만, 보험업법 시행령에서는 전자금융업자를 포함한 금융위 검사대상 기관의 등록을 불허

❸ (공통) 소비자가 계약체결 당사자를 판매업자가 아닌 플랫폼으로 오인할 우려가 있는 광고는 금소법상 금지행위에 해당할 소지

금융소비자보호법과 최근 금융 플랫폼 관련 이슈

- 금융상품 비교, 추천
 - 보험상품 추천
 - 플랫폼 첫 화면에서 '보험'을 해당 앱의 제공서비스 중 하나로 표시
 - '보험' 서비스에서 해당 플랫폼이 추천하는 인기보험을 유형에 따라 분류하여 표시하고, 특정 상품 선택 시 상품정보 제공
 - 신용카드 추천
 - 플랫폼 가입자의 정보를 토대로 적합한 신용카드를 추천
 - 플랫폼 내에서 카드에 관한 구체적 정보를 제공한 후, 카드 신청 시 해당 카드사 모바일 화면으로 연결
- < 서비스 제공형태 (①→②→③) >

제공자	플랫폼	보험대리점
자동차	① 추천 상품목록 제공(상품명 없이 '자동차 보험'으로만 표시) <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; text-align: center;"> - 화면 - [자동차 보험] </div>	② 보험 관련 자신의 정보(예: 소유 자동차 등) 입력 ③ 보험상품 목록 및 보험료 조회 서비스 제공
실손 보험	① 추천 상품목록 제공(상품명 없이 '실손 보험'으로만 표시) <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; text-align: center;"> - 화면 - [실손보험] </div>	② 여러 상품명을 나열하지 않고 특정 1개 상품의 구체적 정보를 표시 ※ 상품명(예: A보험사 OO보험)은 화면 구석이나 중간에 작은 글씨로 표기 ③ "보험료 조회" 클릭 시 해당 보험 회사 모바일 화면으로 이동

금융소비자보호법과 최근 금융 플랫폼 관련 이슈

- 금융상품 비교, 추천
 - 중개에 해당함
 - 금융상품 추천은 판매과정의 하나로 볼 수 있음
 - 금융상품 계약은 통상 "잠재고객 발굴 및 가입유도 → 상품설계 → 소비자의 청약서 작성 → 금융회사의 심사·승낙"으로 진행
 - 사례의 상품추천 행위는 "잠재고객 발굴 및 가입유도"에 해당
 - 의무보험이나 신용카드는 그 구조가 단순한 만큼 플랫폼이 판매에 미치는 영향이 상대적으로 큼

그 밖의 금융법령 관련 이슈

- ❶ (보험) 금소법에서는 중개업자의 재위탁을 원칙적으로 금지 → 플랫폼이 보험대리점으로부터 위탁받는 형태의 영업은 원칙상 불가
- ❷ (카드) 여신금융법에서는 카드모집인이 1개의 카드사만 중개업무 위탁계약을 맺도록 규정(소위 일사전속, 다만, 제휴모집인*은 예외)
* 카드사와 모집제휴 계약을 체결한 자(카드모집을 주된 업으로 하는 자 제외)
- ❸ (공통) 추천 금융상품이 소비자에 유리한 객관적 근거가 제시되어 있다고 보기 어려운 경우, 금소법상 광고규제 위반 소지

금융소비자보호법과 최근 금융 플랫폼 관련 이슈

- 맞춤형 금융정보 제공
 - 보험상담
 - 판매목적이 없음을 강조
 - 가입자가 보험상담을 의뢰할 경우 보험대리점 소속 설계사 연결
- 플랫폼이 판매업자가 아닌 경우: 자문서비스
 - 보험상담을 플랫폼의 서비스로 표시
 - 절차 및 사후관리가 모두 플랫폼 내에서 관리
 - 실제 상담제공자가 플랫폼이 아닌 보험대리점 소속 설계사이나, 그 사실을 이유로 플랫폼의 서비스가 아니라고 보기는 어려움
(* 서비스를 다른 법인에 아웃소싱하거나 파견직원으로 운영하는 형태)
- 플랫폼이 판매업자인 경우: 중개
 - 금소법상 판매업자가 소비자로부터 대가를 받지 않고 상담을 제공하는 경우는 자문업의 예외
- 플랫폼이 판매업자임에도 '보험상담'에 판매목적이 없음을 강조하는 행위는 금소법상 허위광고에 해당

금융소비자보호법과 최근 금융 플랫폼 관련 이슈

- 맞춤형 금융정보 제공
 - 가입보험 상품 분석서비스
 - 가입자가 보험상품 정보를 제공하면, 플랫폼과 제휴하는 1개 보험회사에서 그 정보에 대한 분석결과를 제공
 - 분석결과에서는 가입자가 보완해야할 보장사항과 관련 보험상품(분석서비스 제공 보험회사의 상품)을 추천
- 중개에 해당
 - 플랫폼 내에서 분석, 분석결과 제공 뿐만 아니라 분석결과 관련 상품추천 및 가입지원(보험설계 등)이 이루어지는 점
 - 상품추천 시 분석서비스를 제공한 보험회사의 상품으로 한정

금융소비자보호법과 최근 금융 플랫폼 관련 이슈

- 계도기간이 2021.9.24. 종료
- 보통의 주의력을 가진 일반적인 소비자가 플랫폼이 아닌 판매업자를 계약상대방으로 인식할 수 있도록 해야 함
 - 현 인터페이스를 유지하면서 판매업자를 나타내는 글자크기 확대나 화면색깔 변경에 그칠 경우 일반적으로 위법상황 해소로 인정되기 어려움

< 금융법령상 금융상품판매대리·중개업자 법인 진입규제 현황 >		
	진입규제 현황	비 고
투자성 상품	• 자본시장법상 투자권유대행인 등록은 개인만 허용	-
보장성 상품	• 보험업법 시행령상 금감원 검사대상기관 (전자금융업자 포함)은 보험대리점 등록 제한	온라인 플랫폼의 보험대리점 등록 허용 계획(기발표)
대출성 상품	• (대출) 금소법 등록 시 영업 가능	-
	• (카드) 여신금융법 등록 시 영업 가능	-
예금성 상품	• 현행 금융법령상 등록 불가	-

감사합니다.

CHA & KWON

차·권 법률사무소

※ 본 자료는 일반적인 정보를 제공할 목적으로 제작된 것으로 법률적인 자문이나 홍보를 위한 것은 아닙니다. 본 자료에서 취득한 정보로 인해 문제가 발생하여 직·간접적으로 손해를 입었다 하더라도 차앤권법률사무소는 어떠한 법적 책임도 지지 아니하며, 이 웹사이트에서 제공하는 정보에 기반하여 조치를 취하시기에 앞서 반드시 저희 사무소에 법률적 자문을 구하시기 바랍니다.