Ⅳ 대환대출 인프라와 시장 집중

1. 시장 집중화 가능성에 대한 이론적 배경

대환대출 활성화로 우려되는 문제점 중 두 번째로 다루고자 하는 사항은 플랫폼에 의한 시장 집중화 가능성이다. 대환대출 인프라는 대출비교 플랫폼과 대출이동 시스템으로 구성된다. 대출비교 플랫폼은 고객이 본인 명의의 대출과 금융회사 대출조건을 비교하여 대환할 대출을 선택토록 하는 기능을 하며, 대출이동 시스템은 금융결제원과 금융회사 간 자율협약을 통해 소비자가 이동하려는 금융회사가 기존 대출회사에 원리금을 대신 상환토록 하는 역할을 한다. 대출비교 플랫폼은 대출중개 플랫폼이 참여하고 있으며, 금융회사도 겸영업무로 대출비교 플랫폼 기능을 영위할 수 있도록 허용하고 있다.[24] 대환대출이 대출중개 플랫폼이라는 금융 플랫폼을 통하여 주로 운영되는 경우 시장 집중화 및 플랫폼 기업의 금융회사에 대한 교섭력 강화에 따른 문제가 지적될 수 있다.

금융 플랫폼은 온라인을 기반으로 다양한 금융상품에 대하여 다수의 공급자와 수요자들이 상호작용할 수 있는 서비스를 제공하는 매개체로 정의내릴 수 있는데(윤민섭 2020), 고객 접점을 이미 확보한 빅테크 기업을 중심으로 금융 플랫폼화가 빠르게 진전되면서 시장 집중화에 대한 우려가 커지고 있다. 빅테크는 자체 온라인 플랫폼을 통한 거래를 뒷받침하기 위하여 지급결제서비스에서 먼저 금융 플랫폼화가 시작되어 점차 입점업체 등에 대하여 축적된 거래실적을 기반으로 대출 등 자금중개로 영역을 넓혀가는 특징을 보이고 있다. 빅테크 기업은 기존 사업에서 획득한 고객정보를 레버리지하여 금융부문에 새로이 진출하는 전략을 주로 활용하는데, 고객의 접속 및 이용이 늘어날수록 고객 데이터 생산이 늘어나고 네트워크 효과의 혜택을 더욱 증대시키는 작용으로 인하여 시장 집중이 심화되는 현상이 나타난다. 이것이 이른바 '데이터-네트워크-활동 순환(Data-Network-Activities loop; 이하 'DNA loop'이라 함)으로 불리우는 빅테크 금융 플랫폼의 독점화의 주요 원인이다(BIS 2019; Carsten et al. 2021).

---

24) 금융위원회·금융감독원 보도자료(2022. 11. 14), "온라인·원스톱 대환대출 시스템을 구현하여 금융소비자의 이자 부담 경감을 지원하겠습니다.-금융권 대환대출 인프라 구축 추진-"

이러한 DNA loop, 즉 네트워크 효과와 데이터의 피드백 효과 간의 상호작용을 통하여 금융 플랫폼은 승자독식의 자연독점적 성격을 갖게 된다(정선영 2022). 이에 대하여 Croxon et al.(2022)은 플랫폼이 초기에는 경쟁이 치열하지만, 일단 고객 확보를 통하여 긍정적인 네트워크 효과를 구축하게 되면서 유인순환(Attraction loop)을 통해 점차 많은 고객을 확보하며 자연독점적 경향이 강화된다고 보았다. 플랫폼은 이용자가 늘수록 혜택이 늘어나 이익 체증의 현상이 나타날 뿐 아니라, 다양한 분야의 사업을 영위하는 빅테크 플랫폼의 경우에는 범위의 경제 혜택과 함께 정보처리를 위한 대규모 투자를 통하여 규모의 경제에 의해서도 독점적 경향을 더욱 강화하는 것이다.

한편, 일반적인 독점의 폐해에 대한 논의와는 다르게 빅테크에 의한 금융 플랫폼의 시장 지배력 상승이 반드시 나쁜 결과를 가져오는지에 대해서는 논란이 있다. 시장 지배력 상승이 치열한 시장경쟁의 결과 효율적인 기업으로 자원이 배분되었다는 주장과 함께, 빅테크 플랫폼이 이용자 저변 확대를 위하여 펼치는 저가 전략 등으로 인해 플랫폼화를 통하여 많은 경우 소비자의 효용이 증대되었다는 주장 때문에 그렇다. 그렇지만, 시장 지배력이 강화될수록 시장의 왜곡을 가져온다는 주장이 제기되며, 1) 직접적인 소비자 후생보다는 빅테크 플랫폼에 대한 의존도 심화로 초래되는 사회적 후생 감소를 기준으로 시장 지배력 남용여부를 판단할 필요가 있으며, 2) 빅테크 플랫폼이 여러 분야를 걸쳐 범위의 경제를 향유하고 있기 때문에 전통적인 사후규제보다는 사전적 규제의 필요성 또한 제기되고 있다(정선영 2022; 최성일·이승협 2022).

대환대출을 위한 대출비교 플랫폼이 독점화되어 시장 지배력이 확대된다면, 장기적으로는 금융회사가 고객접점을 잃고 플랫폼에 종속되어 플랫폼이 축적한 정보에 의하여 신용평가가 이미 이루어진 고객에게 단지 비용효율적인 대출 상품을 제공하는 일종의 화이트레이블 은행(White label bank)으로 전환되는 등 정보비대칭 문제 해소라는 금융회사의 핵심경쟁력이 약화될 우려가 있다. 또한, 직접적으로는 대출중개 수수료가 플랫폼에 유리한 입장으로 결정되면서 금융소비자의 대환대출에 의한 대출이자율 하락 효과가 그만큼 축소될 우려가 있다.

2. 대출중개 플랫폼의 시장 지배력 강화에 대한 분석

최성일·이승협(2022)은 우리나라 개인신용대출의 대출중개 플랫폼 의존도가 빠르게 증가

하고 소수 플랫폼 업체로의 집중화도 빠르게 진전되고 있지만, 빅테크 등 특정플랫폼에 의한 시장 지배력 집중에 따른 폐해 우려는 다음의 2가지 근거를 들어 아직까지는 직접적으로 제한할 정도로 크지는 않다고 보았다. 첫째, 빅테크의 전반적인 경제력 집중에 대한 우려가 최근에 많이 축소되었으며, 둘째, 대출중개 시장에서 플랫폼 업체 간 경쟁이 치열하여 최근 2년간 1, 2위 순위가 바뀌는 등 역동적인 모습을 보이기 때문이다. 이하에서는 최성일·이승협(2022)의 논의를 바탕으로 한국의 대출중개 플랫폼 현황을 설명한 후 이러한 근거를 살펴보도록 하겠다.[25)]

가. 우리나라의 대출중개 플랫폼 현황

1) 대출중개 플랫폼에 대한 규제 현황

금융 플랫폼을 금융소비자보호법의 규율을 받는 금융상품의 판매업무에 국한하여 협의로 볼 때 2023년 12월 현재 한국에서 실질적으로 금융 플랫폼이 가능한 업무는 대출중개에 한정되어 있는 상황이다.

현행 금융소비자보호법에서는 금융상품판매대리·중개업을 규정하고 별도의 등록을 받도록 하고 있는데, 보험과 펀드판매는 아직 법규상으로는 등록이 허용되지 않은 상태이다. 금융소비자보호법상 보험상품의 판매대리·중개업을 영위하기 위해서는 보험업법에 의거하여 보험대리점 등으로 등록하여야 한다. 그러나 현행 보험업법령상 보험대리점 등록 가능 대상에 마이데이터사업자, 전자금융업자 등은 포함되지 않아 실질적으로 금융 플랫폼 영위업체가 직접 보험모집업무를 할 수 없는 상황이다. 펀드 등 금융투자 상품의 판매를 위해서도 자본시장법에 따라 투자권유대행인으로 등록하여야 하나 아직까지 투자권유대행으로 등록한 금융 플랫폼 영위업체는 없는 상태이다. 이에 더하여 금융위원회가 보험상품의 비교추천업무와 온라인으로 거래 가능하도록 펀드 관련 정보를 제공하는 경우도 중개업무에 해당된다고 유권해석함에 따라 관련 업무도 중단된 상태이다.

다만, 2022년 8월 금융위원회는 '온라인 플랫폼 금융상품 중개업'(금융 플랫폼)시범 운영방안을 발표[26)]하여 대출 상품 이외에도 예금, 보험, P2P 상품에 대하여 금융 플랫폼 업무

25) 최성일·이승협(2022)을 기초로 주요 플랫폼 업체의 대출중개 실적, 수수료 수입 및 온라인 중개수수료율 추이에 대한 분석 등을 추가하고 내용을 수정·보완한 것임을 밝혀 둠

26) 금융위원회 보도자료(2022. 8. 23), "규제혁신, ① 금융회사의 플랫폼 업무 활성화 및 온라인 플랫폼 금융상품 중

시범운영을 허용키로 한 바 있다. 이에 따라 2023년 7월 19일 금융위원회는 네이버파이낸셜, 뱅크샐러드 등 11개 업체에 대하여 현행 법규상 제한에도 불구하고 온라인 플랫폼을 통해 보험상품 비교·추천 서비스를 제공할 수 있도록 규제샌드박스제도의 혁신금융서비스 신규 지정을 하였고, 2024년 초에는 관련 서비스가 출시될 예정이다.[27]

한편, 대출중개업무의 경우 금융소비자보호법이 시행되기 이전에 「대출모집인 제도 모범규준」에 의거 1사전속주의 규제가 시행되어 여러 금융회사의 대출을 비교하여 중개하는 대출중개 플랫폼은 불가능하였다. 그러나 2019년 5월 온라인 대출모집인에 한하여 플랫폼 형태의 대출중개가 혁신금융서비스로 허용되었으며, 2021년 3월 시행된 금융소비자보호법에서는 이를 이어받아 금융상품판매대리·중개업으로 등록할 수 있도록 허용하였다. 2023년 9월 말 현재 32개 사업자가 온라인 대출모집인으로 영업 중에 있다.[28] 한편, 금융회사도 개별 업권법상 겸영·부수업무로 대출중개 업무를 하면서 온라인 대출비교 플랫폼 업무를 운영하고 있다. 2023년 1월 말 현재 자사에서 대출을 신청한 고객이 신용등급 등을 이유로 대출이 불가한 경우 다른 금융회사의 대출 상품을 중개하는 금융회사 19개, 복수의 금융회사로부터 복수의 대출 상품 정보를 제공받아 온라인에서 관련 대출조건을 비교하고 상품 선택 시 해당 금융회사로 연계하는 금융회사 10개 사 등 모두 27개 사(2개 사 중복 제외)가 대출비교 플랫폼 업무를 영위 중에 있다.[29]

2) 대출중개 플랫폼 영업현황

우리나라 대출중개 플랫폼은 빠르게 성장하며 시장을 잠식하는 특징을 보였다. NICE평가정보에 의하면 우리나라 금융회사의 플랫폼을 통한 신용대출 중개 실적은 저축은행과 은행을 중심으로 2020년 9월 중 7,130억 원에서 2022년 7월 중 2조 8,656억 원으로 4배로 증가하였다. 금융회사의 전체 신용대출 취급 실적 중 플랫폼을 통한 취급 실적의 비중 또한 2020년 9월 중 1.2%에서 2022년 7월 중 8.0%로 매우 빠르게 상승하였다. 신용대출 중 플랫폼 대출 취급 비중을 업권별로 살펴보면, 저축은행의 경우 그 비중이 매우 빠르게 상승하여, 플랫폼 대출 의존도가 2022년 4~7월 중 45~49%로 거의 절반에 달하는 것으로 나

개업 시범운영, ② 금융규제 샌드박스 내실화 추진"

27) 금융위원회 보도자료(2023. 7. 19), "혁신금융서비스 심사 결과"

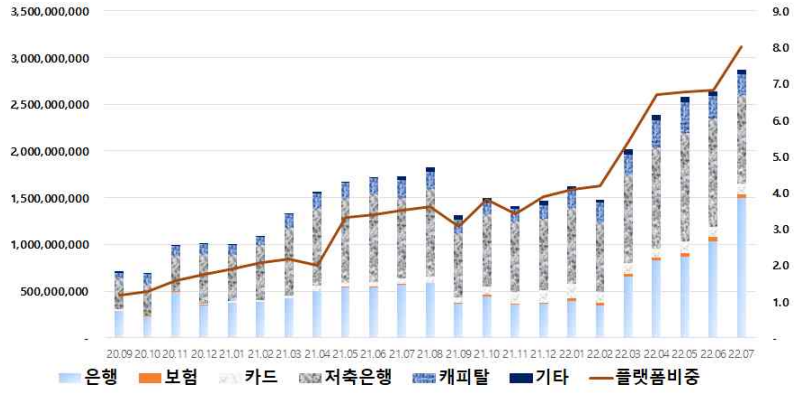
28) 금융감독원 홈페이지

29) 금융위원회·금융감독원 보도자료(2023. 3. 9), "온라인 원스톱 대환대출 인프라 구축 현황 및 확대 계획"

타났다. 캐피탈도 동 기간 중 9~12%의 비교적 높은 의존도를 나타냈다. 2022년 들어서는 은행과 보험회사의 취급 비중이 비교적 빠르게 상승하는 것으로 나타났다.

〈그림 Ⅳ-1〉 금융권역별 플랫폼대출 취급 실적 및 신용대출 중 취급 비중 추이

(단위: 천 원, %)

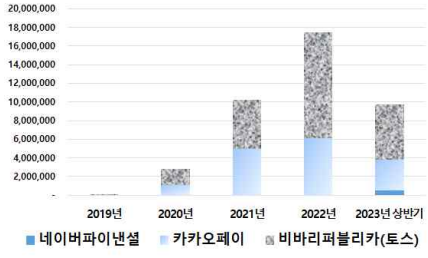


자료: NICE평가정보; 최성일·이승협(2022)에서 재인용함

한편, 금융감독원의 국회제출 자료에 의하면 네이버, 카카오, 토스 등 주요 3개 사의 대출중개 실적은 2019년 1,207억 원에 불과하였지만, 2022년에는 17조 4,468억 원으로 3년 새에 144배로 증가하였으며, 2023년 상반기에도 실적이 9조 7,620억 원에 달하고 있어 2023년 연간으로는 20조 원을 넘어설 것으로 예상된다. 아울러 이들 3개 사의 대출중개 수수료 수입총액도 2019년 13억 원에서 2022년에는 1,768억 원으로 3년새 132배 증가한 것으로 나타났다.

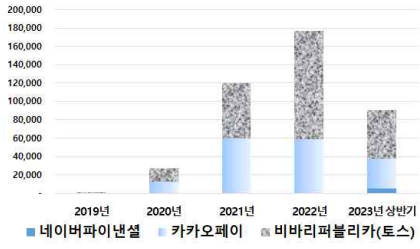
〈그림 Ⅳ-2〉 3개 사의 대출중개 실적 추이

(단위: 백만 원)



〈그림 Ⅳ-3〉 3개 사의 대출중개 수수료 수입 추이

(단위: 백만 원)



자료: 금융감독원 국회제출 자료; 박성준 국회의원 보도자료(2023. 10. 18), "네이버, 카카오, 토스 대출 중계 서비스 도입 이후 첫 해 1,207억 원에서, 올해 반기 10조 원으로 약 200배 성장해"

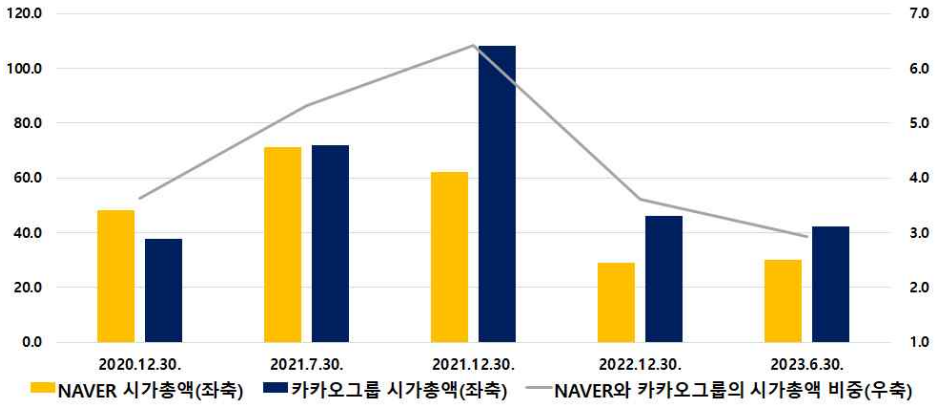
나. 대출중개 플랫폼 시장 지배력 집중에 따른 우려와 현재 상황

1) 빅테크 경제력 집중 우려의 완화

시장 획정을 통해 시장 집중 정도를 파악하는 일반 기업체와는 달리 빅테크 플랫폼은 여러 시장에 걸쳐 영업하는 특성상 시장 획정이 어려워 시가총액 비중을 통해 전반적인 경제력 집중 추이를 가늠하기도 한다. 미국의 경우 디지털 전환이 빠르게 진행되면서 구글, 아마존, 메타, 애플 등 4개 사의 시가총액이 2012~2021년 7월 중 5배(애플)~16배(아마존) 상승하여 이들 4개 사의 시가총액 비중이 2021년 7월 14.9%에 달하는 등 소수의 빅테크 플랫폼 기업에 경제력이 집중된다는 우려가 제기되었다(양용현·이화령 2021). 한국의 경우 2019년 이후 코로나19의 영향으로 대표 플랫폼인 카카오와 네이버로의 경제력 집중이 심화되었다. 네이버와 카카오(계열상장사 포함)가 우리나라 시가총액에서 차지하는 비중은 2020년 말 3.6%에서 2021년 말 6.4%로 크게 상승하였다. 그러나 이후 주식시장이 하락세를 보인 가운데, 네이버와 카카오(및 계열상장사)의 주가는 더욱 빠르게 하락하였다. 이에 따라 네이버와 카카오(계열상장사 포함)의 시가총액 비중은 2022년 말 3.6%, 2023년 6월 말 2.9%로 2021년 말 대비 절반 이하로 크게 줄어들었다. 따라서 최근의 시가총액 비중을 볼 때 한국의 대표적인 빅테크 플랫폼인 네이버와 카카오의 경제력 집중화에 대한 시장의 우려는 크게 완화되었다고 볼 수 있다.

〈그림 Ⅳ-4〉 네이버 및 카카오의 시가총액과 점유 비중 추이

(단위: 조 원, %)



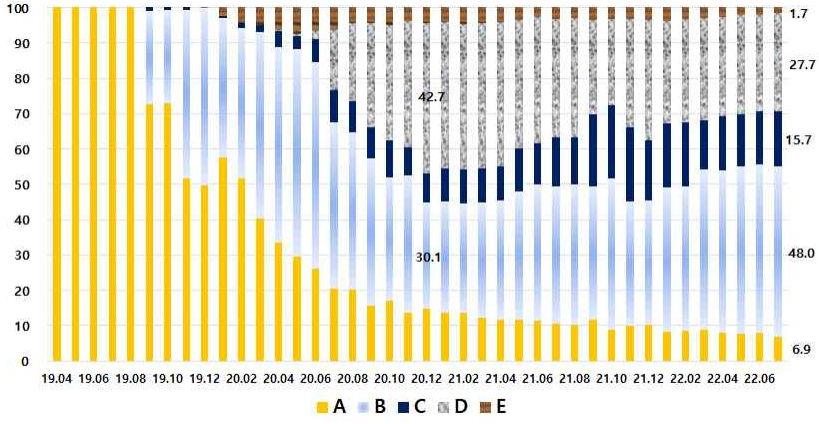
자료: 한국거래소 정보데이터시스템(단, 카카오그룹의 시가총액은 카카오, 카카오게임즈, 카카오뱅크(2021년 12월 30일 이후), 카카오페이(2021년 12월 30일 이후)의 시가총액을 합산한 금액임)

2) 대출중개 플랫폼 시장 집중의 역동성

전체 대출중개 플랫폼 실적의 90% 이상이 상위 5개 플랫폼(카카오페이, 토스, 핀다, 카카오뱅크, 서민금융진흥원)을 통해 이루어지고 있다. 이들 5개 사의 점유 비중을 보면 최근 2년간 1, 2순위가 바뀌었는데, 2022년 7월 기준 27.7%의 시장 점유 비중을 갖는 2순위의 플랫폼 업체가 2020년 12월에는 42.7%로 1순위였고, 2022년 7월 기준 48.0%의 시장 점유 비중을 갖는 1순위의 플랫폼 업체가 2020년 12월에는 30.1%로 2순위로 나타났다. 그만큼 대출 플랫폼 업체 간의 경쟁으로 아직까지는 시장 집중 현상이 견고하거나 고착되었다고 보기는 어렵다. 이는 플랫폼 간의 경쟁이 치열하여 시장 집중도 심화에 따른 독점적 중개수수료 책정 등의 폐해에 대한 우려는 그만큼 크지 않음을 의미한다. 아울러, 빅테크가 플랫폼 시장을 독식할 것이라는 우려와는 달리 금융전문 플랫폼 업체가 시장 점유율 1위를 차지하는 등 비교적 선전하고 있는 것도 중요한 특징이다.

〈그림 Ⅳ-5〉 5대 대출중개 플랫폼의 대출중개실적 점유 비중 추이

(단위: %)



자료: NICE평가정보; 최성일·이승협(2022)에서 재인용함

3) 온라인 대출중개 수수료율 추이

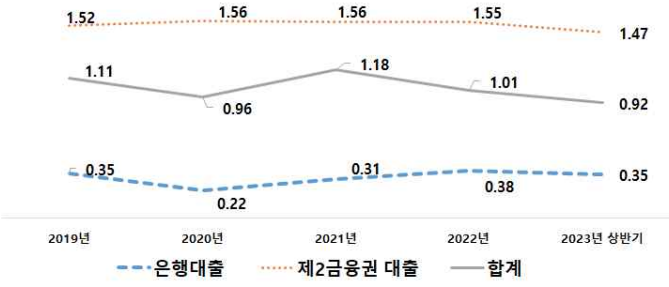
일반적으로 빅테크 플랫폼은 시장진입 초기에는 고객 확보를 위하여 출혈경쟁을 마다하지 않는 특성을 보이지만, 이후 독점적 지위를 확보하였을 경우에는 초과이윤 획득을 위하여 부당하게 가격책정을 하는 행태가 우려되고 있다.

한국의 온라인 대출중개 수수료는 도입 당시 금융회사를 유인하고자 오프라인 대출모집인에 지급되는 대출모집 수수료보다 낮은 수준으로 책정된 것으로 알려져 있다. 금융감독원의 국회제출 자료에 의하면, 2023년 상반기 중 제2금융권이 오프라인의 대출모집법인에 지급하는 수수료는 2.62%(1.000만 원 대출가정)에 달하는 반면,[30] 네이버, 카카오, 토스 등 주요 3개 사의 제2금융권 대출중개에 따른 수수료는 1.47%로 오프라인 수수료의 56% 수준을 보이고 있으며, 은행권 대출에 대한 중개수수료는 0.35% 수준을 나타내고 있다.[31]

한계비용이 거의 발생하지 않는 온라인 거래의 특성상 이러한 중개수수료 수준이 과도하다는 비판도 제기될 수 있기에, 현재의 중개수수료 수준이 적정한지에 대한 평가는 어렵다. 다만, 최근 4년간 온라인 대출중개가 비약적으로 성장하는 가운데, 중개수수료가 크게 변화하지 않은 것은 주목할 만하다. 네이버, 카카오, 토스 등 주요 3개 사의 대출중개 수수료는 제1, 2금융권 전체 평균 기준 2019년 1.52%에서 2020년 1.56%로 다소 상승하였으나, 2022년 1.55%로 소폭 낮아진 후 2023년 상반기에는 1.47%로 하락한 수준을 나타내고 있다. 이는 저축은행의 플랫폼 의존도가 절반 수준으로 크게 상승하였음에도 불구하고 아직까지는 협상력 우위에 의한 독점적 가격책정의 폐해가 있다고 보기는 어려움을 시사한다. 물론, 기존의 비효율적인 오프라인 대출중개를, 스케일업이 용이하여 보다 효율적인 온라인 대출중개로 대신하는 것이기에 플랫폼의 경쟁 여건에 따라서는 향후 수수료의 추가 하락의 여지는 있는 것으로 여겨진다.

〈그림 Ⅳ-6〉 네이버, 카카오, 토스 3개 사의 대출중개 평균수수료율 추이

(단위: %)



자료: 금융감독원 국회제출 자료; 박성준 국회의원 보도자료(2023. 10. 18), "네이버, 카카오, 토스 대출 중계 서비스 도입 이후 첫 해 1,207억 원에서, 올해 반기 10조 원으로 약 200배 성장해"

30) 금융감독원 국회제출 자료; 헤럴드경제, 2023. 10. 16., "2금융권, 대출비교 플랫폼 효과 봤다"

31) 금융감독원 국회제출 자료; 박성준 국회의원 보도자료(2023. 10. 18), "네이버, 카카오, 토스 대출 중계 서비스 도입 이후 첫 해 1,207억 원에서, 올해 반기 10조 원으로 약 200배 성장해"

다. 소결: 금융 플랫폼의 시장 집중과 감독

일반적으로 빅테크의 플랫폼이 DNA loop에 의하여 자연독점적으로 발전한다고 지적받듯이 대환대출 인프라의 대출비교 플랫폼 또한 시장 지배력 집중에 대한 우려가 제기되고 있다. 온라인 대출중개와 마찬가지로 대출비교 플랫폼을 통한 대환대출의 경우 특정 플랫폼의 시장 점유율이 절반 수준에 달하는 것으로 알려져 있다. 시장 집중이 심화될 경우 직접적으로는 대출중개 수수료 책정 시 플랫폼의 협상력 우위로 인하여 금리 인하의 혜택이 소비자에게 온전히 돌아가지 않을 우려가 있으며, 궁극적으로는 금융회사의 고객접점 상실로 정보비대칭 해소를 위한 여신심사 기능이 저하될 가능성도 있다. 그러나, 한국의 경우에는 아직까지 빅테크의 경제력 집중이 우려될 정도는 아닌 것으로 보이며, 최근 2년간 대출중개 플랫폼의 1, 2위 순위가 바뀌는 등 시장의 역동성이 큰 편이다. 또한, 빅테크가 아닌 순수금융 플랫폼이 선전하고 있고 대출중개 수수료의 부당한 인상 행태도 나타나지 않고 있기에 아직은 시장 지배력 집중에 따른 폐해가 현실화되었다고 보기는 어렵다.

2022년 8월 금융위원회는 대출 상품 이외에도 예금, 보험, P2P 상품에 대하여 금융 플랫폼업무 시범운영을 허용키로 하면서, 금융 플랫폼에 대하여 촘촘한 규제감독을 실시할 계획을 밝혔다.[32] 이에 따르면, 첫째, 기존의 업무위탁규제에 맞추어 금융회사를 통한 간접규제를 실시할 뿐 아니라, 둘째, 금융소비자보호법에 의한 판매중개업자에 대한 영업행위 규제를 적용하고, 셋째, 플랫폼의 특성을 고려하여 불완전판매 방지를 위한 취급상품 제한, 비교·추천 알고리즘의 공정성 확보의무 부과, 그리고 플랫폼의 금융회사에 대한 우월적 지위 남용 방지 등 직접적인 규율도 적용할 방침이다.

또한, 2023년 9월 금융위원회는 '주택담보대출·전세대출 대상 대환대출 인프라 구축방안'을 발표하면서, 금융소비자 보호 및 리스크관리를 위한 3가지 방안을 제시하였다.[33] 첫째, 대출비교 플랫폼의 이해상충 행위 방지를 위해 비교추천 알고리즘 검증을 강화하기로 하였다. 이를 위해 금융소비자보호법상 코스콤의 검증 외에 금융보안원, 금융결제원에 의한 교차 검증을 실시하고, 중요사항 변경 시에는 재검증토록 하였다. 둘째, 금융소비자에 대한 플랫폼 중개수수료의 전가 등을 방지하기 위하여 수수료율을 투명하게 공시토록 하였다. 향후 플랫폼 중개건수가 일정기간 누적된 이후 각 플랫폼 사업자는 금융업권별

32) 금융위원회 보도자료(2022. 8. 23), "규제혁신, ① 금융회사의 플랫폼 업무 활성화 및 온라인 플랫폼 금융상품 중개업 시범운영, ② 금융규제 샌드박스 내실화 추진"

33) 금융위원회 보도자료(2023. 9. 26), "주택담보대출·전세대출 대상 대환대출 인프라 구축방안", 별첨자료

중개수수료율의 최저, 최고치와 가중평균 등을 정기적으로 플랫폼 홈페이지에 공시할 예정이다. 셋째, 대출자산의 급격한 쏠림현상 등을 방지하기 위해 금융회사별 대출이동 중계시스템을 이용한 대환대출 취급규모를 제한하는 등 금융회사의 대환대출 리스크관리 방안 도입을 검토할 계획이다. 아울러, 가계부채 리스크 등을 고려하여 빈번한 갈아타기를 제한하고 필요 시 대출금을 증액하기 위한 대출이동 제한 방안을 검토할 예정이다.

대환대출 인프라의 대출비교 플랫폼에 대하여도 아직은 시장 지배력 집중 등 폐해에 대한 우려가 크지 않더라도 급격하게 발전하는 시장 특성을 감안하여 금융 플랫폼 시범운영 방안에서 제시한 규율 방안을 적용하는 것을 모색할 필요가 있다.

3. 대출중개 플랫폼의 시장 집중 관련 업계 면담 결과

2023년 9월 6일~2023년 9월 7일 이틀 동안 실시한 대환대출 관련 업계 담당자에 대한 면담 결과, 플랫폼의 시장 집중 현상과 관련하여 지배적 위치의 플랫폼과 여타 중소 플랫폼의 의견은 크게 갈리는 것으로 나타났다. 〈표 Ⅳ-1〉은 시장 집중 관련 문제점에 대한 이들 업계의 의견 요약을 보여준다.

〈표 Ⅳ-1〉 대출중개 플랫폼의 시장 집중 관련 문제점에 대한 업계 면담 의견 요약

문제점	지배적 위치의 플랫폼 업체 의견	중소 플랫폼 업체 의견
플랫폼 독점화 문제	독점화 문제가 크지 않음 • 금융회사는 오프라인과 자체 온라인 접점 이용 가능 • 수수료는 가격 경쟁에 의해 견제됨	독점화 우려가 큼 • 개별 금융회사의 특정 플랫폼 의존도 관리 미흡 • 금융회사 자체 플랫폼에 의한 집중 견제 기대 곤란
시장 집중 관련 규제 방안	• 수수료 공시를 통해 가격 경쟁 개선 기대 • 차별 방지를 위한 알고리즘 규제는 효과적	• 금융회별 특정 플랫폼 의존도 한도 (예: 30%) 규제 강구

지배적 위치의 플랫폼 업체는 기본적으로 금융회사가 사용할 수 있는 채널이 외부 플랫폼에 제한되어 있지 않고 오프라인 점포와 자체 온라인 접점을 이용할 수 있으므로 플랫폼

의 독점화에 따른 문제는 크지 않다고 생각한다. 플랫폼 업체는 금융회사의 여타 채널과 경쟁하므로 금융회사가 영업하기에 보다 좋은 환경을 구축하기 위하여 노력한다는 것이다. 현재 플랫폼 간 수수료 수준이 통일되어 있지는 않지만, 시장의 힘에 의하여 비슷한 수준으로 수렴하고 있으며, 지배적 위치의 플랫폼 업체라 하더라도 수수료를 올리게 되면 금융회사들이 수수료가 낮은 플랫폼 업체를 선호하게 되므로 충분히 견제가 이루어지고 있다고 주장하였다. 내년부터 개별 플랫폼의 수수료 수준이 공시되면 그러한 시장 견제는 더 원활히 작동할 것이라고 보았다. 수수료 수준 공시 필요성에 대해서는 대체로 수긍하였다.

이에 반하여 중소 플랫폼들은 시장 집중에 따른 우려를 많이 표명하였다. 일반적으로 제조업체는 핵심 원료의 공급을 특정업체에 의존하는 경우 리스크가 크다고 보아 공급원 다변화 등의 벤더관리를 실시하지만, 현재 금융회사들은 특정 플랫폼에의 의존도가 높아지는 현상에 대한 관리를 적극적으로 하지 않고 당장의 영업을 위하여 고객접점을 많이 확보한 대형 플랫폼을 선호하고 있는 실정이라고 토로하였다. 중소형 플랫폼 업체 일부는 금융회사가 특정 플랫폼 의존도 심화에 대한 리스크관리에 적극 나설 것을 요청하고 있으나, 금융회사 입장에서는 직접적인 규제 없이 금융회사 스스로 시장 집중에 대하여 관리할 유인은 매우 부족하다고 지적하였다. 중소 핀테크 업체가 혁신을 앞세워 플랫폼에서 성장할 수 있는 여건을 만들기 위해서는 개별 금융회사별로 특정 대출중개 플랫폼을 통해 취급하는 대출의 한도를 규제(예: 30%)하여 시장의 독점화를 미연에 방지하는 것이 필요하다는 의견도 제시되었다.

한편, 대출중개의 시장 집중을 견제하기 위하여 금융회사가 직접 플랫폼을 운영하는 방안은 효과가 크지 않다고 지적하였다. 금융회사가 직접 플랫폼을 운영하는 경우 아직까지 실적이 미흡하여 빅테크 및 플랫폼 전문기업에의 의존도를 낮추거나 견제하는 역할을 하는 데에는 충분하지 않은 것으로 나타났기 때문이다. 이는 금융회사가 플랫폼을 운영하여 고객 방문이 늘어나기 보다는 이미 고객 방문이 많은 빅테크 등이 플랫폼을 운영하는 데에 유리한 위치에 있음을 보여준다.

그렇지만, 시장 지배력 남용을 방지하기 위한 알고리즘 규제는 실질적으로 효과적이라고 보았다. 업계는 금융소비자보호법과 알고리즘 규제에 대하여는 계열 금융회사를 부당하게 우대하거나 금융소비자를 부당하게 차별하는 것을 금지하기 위한 정당한 조치라고 생각하고 있으며, 플랫폼 업체 등이 현재 시장 지배력을 남용하여 불공정한 방법으로 이익을 늘리는 전략을 갖고 있지는 않다고 강변하였다.

4. 대출중개 플랫폼의 시장 집중에 따른 폐해 방지를 위한 방안

우리나라의 경우 아직 대출중개 플랫폼의 시장 집중에 따른 폐해가 나타나지는 않았지만 온라인 대출중개 시장이 빠르게 성장하고 있는 현실을 감안할 때 시장 집중에 따른 폐해를 방지하기 위한 방안을 순차적으로 준비할 필요가 있다. 대출중개 시장 현황과 업계의 면담 결과를 반영하여 다음과 같은 방안을 제시하고자 한다.

첫째, 정부당국이 추진 중인 수수료율 공시와, 알고리즘 규제 강화 등을 예정대로 시행할 필요가 있다. 다만, 수수료율 공시에도 불구하고 수수료율의 일방적인 인상 등 폐해가 나타나는 경우에는 신용카드 가맹점 수수료율 규제와 같은 직접적인 규제 방안을 모색할 필요가 있다. 금융 플랫폼은 신용카드시장과 마찬가지로 대표적인 양면 시장이어서 신용카드회사가 개인회원은 우대하면서 가맹점에 대한 수수료를 높이는 유인을 갖듯이, 플랫폼의 개인고객에 대해서는 혜택을 제공하여 방문을 늘리는 반면, 대출 상품을 제공하는 금융회사에는 수수료를 인상할 유인이 있기 때문이다.

둘째, 금융회사가 금융 플랫폼을 직접 운영하는 것이 빅테크 플랫폼에 대한 견제 기능을 충분히 할 것으로 기대하지는 말아야 한다. 금융회사 자체 플랫폼은 금융회사별 자체 경영전략에 의해 자율적으로 추진될 필요가 있다.

셋째, 금융회사별로 특정 금융 플랫폼 의존도 심화에 따른 리스크관리를 강화할 필요가 있다. 플랫폼 시장 집중에 따른 폐해가 있다고 보기 어려운 현 단계에서는 아웃소싱 리스크관리의 일환으로 금융회사 자율적으로 관리 방안을 마련하도록 지도할 필요가 있다. 특정 플랫폼의 영업이 중단되었을 경우에 대한 대출업무를 정상적으로 유지하기 위한 대체 채널에 대한 전략을 마련토록 하고, 금융회사가 사전에 특정 플랫폼에 대한 의존도를 자율적으로 정한 일정비율로 제한하는 방안을 마련토록 하는 것을 고려할 수 있다.

넷째, 시장 집중에 따른 폐해가 드러나거나, 실질적으로 우려되는 경우에는 방카슈랑스룰처럼 금융회사별로 온라인 대출중개에 의한 대출 실적 중 특정 플랫폼을 통한 대출취급 의존도를 일정비율(예: 30%)로 제한하는 규제를 시행하는 것을 고려할 수 있다. 방카슈랑스룰은 개별 은행에서 판매하는 특정 보험회사 상품 비중이 25%를 넘을 수 없다는 규정이다. 2003년 방카슈랑스 제도가 도입될 당시에는 판매 비중 한도를 49%까지 정했지만 2005년부터는 25%로 규제가 강화됐다. 방카슈랑스룰은 판매채널인 은행의 협상력이 커서 은행계 보험회사가 방카슈랑스 시장을 독점하는 것을 막아야 한다는 취지에서 도입되

었는데, 시장지배적인 위치에 있는 대출중개 플랫폼 또한 협상력 우위에 따른 폐해가 있다면 이를 구조적으로 방지할 필요성이 있기 때문이다. 다만, 온라인 대출중개를 통한 대출 비중이 작은 금융회사에 대해서는 상기 비율규제 대신 전체 대출 실적 중 특정 플랫폼을 통한 대출취급 의존도를 일정비율(예: 10%)로 제한하는 비율규제를 받을 수 있도록 할 필요가 있다. 즉, 금융회사는 온라인 대출중개에 의한 대출중 특정 플랫폼 의존도를 일정비율(예: 30%) 이내로 운영하거나, 전체 대출 중 특정 플랫폼 의존도가 일정비율(예: 10%) 이내로 운용되도록 하는 것을 고려할 수 있다.