Ⅲ 영업행위 준수사항

1. 보험업법의 모집 관련 준수사항과 금융소비자보호법의 영업행위 준수사항

앞서 본 바와 같이 보험업법은 제4장 제2절(모집 관련 준수사항)에서 보험상품의 영업행위와 관련하여 보험회사 내지 모집종사자가 준수하여야 할 사항을 주로 규정하나, 제1절(모집종사자)에서도 보험설계사, 보험대리점, 보험중개사가 영업행위를 함에 있어 각 모집종사자별로 특히 준수해야 할 사항에 대해 일부 규정하고 있다.

이중 금융소비자보호법에서 동일한 사항에 대해서 규정한 내용, 특히 이른바 6대 영업행위 규제(설명의무, 적합성·적정성원칙, 불공정영업행위 금지, 부당권유행위 금지, 광고규제)에 해당되는 내용은 보험업법에서 삭제되었으나, 나머지는 보험 영업행위에 특유한 규제로서 보험업법에 따라 규율된다. 보험업법상 모집 관련 준수사항 관련하여 금융소비자보호법 시행 전후로 변경된 내용은 다음과 같다.

〈표 Ⅲ-1〉 금융소비자보호법 시행 전후 보험업법상 모집 관련 준수사항 변경 내역

영업행위 준수사항	금융소비자보호법 시행 전	금융소비자보호법 시행 후
제4장 제1절 모집종사자		
(보험설계사) 영업기준	보험업법 제84조 제3항	변경없음
(보험대리점) 영업기준	제87조 제4항	변경없음
(보험중개사) 영업기준	제89조 제4항	변경없음
(금융기관보험대리점) 영업기준	제91조 제3항	변경없음
(보험중개사) 의무 등	제92조 제1항	일부(보험계약자에게 알릴 사항)[1]가 금융소비자보호법 제26조로 이동
제2절 모집 관련 준수사항		
보험안내자료	보험업법 제95조	변경없음
(보험회사/모집종사자) 계약 체결 권유 시 중요사항 설명의무 및 확인의무	제95조의2 제1항 및 제2항[2]	금융소비자보호법 제19조

〈표 Ⅲ-1〉 계속

영업행위 준수사항	금융소비자보호법 시행 전	금융소비자보호법 시행 후
(보험회사) 보험계약의 체결 시부터 보험금 지급 시까지 주요 과정 설명의무	제3항	변경없음
(보험회사) 보험금 지급 요청 시 지급절차 및 지급내역 등 설명의무	제4항	변경없음
(보험회사/모집종사자) 적합성원칙	제95조의3	금융소비자보호법 제17조
(보험회사/모집종사자) 적정성원칙	없음	금융소비자보호법 제18조
(보험회사/모집종사자) 광고 관련 준수사항	제95조의4	금융소비자보호법 제22조
(보험회사/모집종사자) 중복계약 체결 확인의무	제95조의5	변경없음
통신수단을 이용한 모집·철회 및 해지 등 관련 준수사항	제96조	보험업감독규정 제4-36조 (통신판매시 준수사항) 일부 삭제 및 신설[3]
(보험회사/모집종사자) 금지행위 • 보험상품 내용 부실고지·불고지 금지 • 부당한 비교행위 금지 • 중요한 사항에 대한 고지의무 방해 금지 • 중요한 사항에 대한 부실 고지 권유 금지	제97조 제1항 제1호 내지 제4호, 제2항	금융소비자보호법 제21조
(보험회사/모집종사자) 금지행위 • 부당한 계약전환(승환) 금지 • 가공계약 모집 등 금지 • 자필서명 생략 등 금지 • 타 모집종사자 명의 이용 모집 금지 • 금전대차 관계 이용 모집 금지 • 장애인에 대한 보험가입 거부 금지 • 청약철회 또는 계약해지 방해 금지	제1항 제5호 내지 제11호	변경없음
(보험회사/모집종사자) 특별이익 제공 금지	제98조	변경없음
(보험회사) 무자격자 위탁금지	제99조 제1항	변경없음
(모집종사자) 재위탁 금지	제99조 제2항	금융소비자보호법 제22조 제1항 제2호
(금융기관보험대리점) 금지행위 • 대출 등 제공 조건부 보험계약 체결 요구 • 대출 조건 보험가입 강요 • 대출 관련 차주관계인에 대한 보험가입 강요 • 대출 관련 차주 및 차주관계인에 대한 대출실행일 전후 1개월 이내 보험상품 판매행위	제100조 제1항 제1호 및 제6호 일부(영 제48조 제1항 제2호 내지 제5호)	금융소비자보호법 제20조

〈표 Ⅲ-1〉 계속

영업행위 준수사항	금융소비자보호법 시행 전	금융소비자보호법 시행 후
(금융기관보험대리점) 금지행위 • 대출 등 거래에 동의없는 보험료 편입 행위 • 모집종사자 제한 위반 • 모집장소 위반 • 동의없는 개인정보 모집 이용 행위	제1항 제2호 내지 제6호 일부(영 제1항 제1호)	변경없음
(금융기관보험대리점) 모집 관련 준수사항 및 보험회사에 대한 우월적 행위 금지	제2항 내지 제4항	변경없음
(보험대리점/보험중개사) 자기계약 모집 금지	제101조	변경없음
(보험회사 임직원) 금융소비자보호법 준용 규정	해당없음	보험업법 제101조의2
기타		
(보험회사) 불공정한 대출의 금지 등	제110조의2	금융소비자보호법 제20조
(보험회사/모집종사자) 계약서류 등의 제공	감독규정 제7-45조 제2항	금융소비자보호법 제23조

주: 1) 보험업법시행령 제41조 제3항
2) 보험업감독규정 제7-45조(보험상품의 공시등) 중 상품설명서 관련 부분을 포함함
3) 보험업감독규정 제4-36조 제9항(상품설명서 서면 발송 관련 규정)이 삭제되고, 제15항(금융소비자보호감독규정 제22조제7호의 대면채널 모집종사자의 비대면모집 시 제8항 및 제11항 적용제외)이 신설됨

한편, 금융소비자보호법은 제4장(금융상품판매업자등의 영업행위 준수사항) 제1절에서 영업행위 일반원칙을, 제2절에서 금융상품 유형별 영업행위 준수사항을, 제3절에서 금융상품판매업자등의 업종별 영업행위 준수사항을 규정하고 있는데, 제1절은 기존에 보험업법에서 규정하지 않던 내용으로 신규 도입된 영업행위 준수사항 해석기준, 신의성실의무 등 일반원칙에 관한 것이고, 제2절은 6대 영업행위 규제 및 계약서류 제공의무에 관한 내용이며, 제3절은 주로 금융상품판매대리·중개업자 및 금융상품자문업자에 특유한 준수사항 내지 영업행위 준칙을 규정하고 있다.

이하에서는 금융소비자보호법의 편제에 따라 (1) 영업행위 일반원칙, (2) 6대 영업행위 규제 및 계약서류 제공의무, (3) 금융상품판매업자등의 업종별 영업행위 준수사항 순으로 그 주요 내용을 보험회사 및 모집종사자에 적용되는 내용을 중심으로 살펴 보기로 한다.

2. 영업행위 일반원칙

가. 개요

보험업법은 영업행위와 관련된 신의성실의무 등 일반 원칙을 규정하지 않고 있다. 금융소비자보호법은 보장성상품을 포함하여 모든 금융상품 영업행위에 관해 다음과 같은 일반원칙을 도입한 바, 향후 보험회사 및 모집종사자의 영업행위에 관하여도 아래 원칙이 적용된다. 이는 주로 선언적인 내용으로 이해되며 내부통제기준 마련의무(제16조 제2항) 위반을 제외하고는 위반 시 처벌규정이 없다. 이 중 제16조 제2항은 부칙(법률 제17112호, 2020. 3. 24.) 제1조 제2호에 따라 법 시행일인 2021. 3. 25.로부터 6개월 후인 2021. 9. 25.부터 시행된다.[17]

〈표 Ⅲ-2〉 금융소비자보호법의 영업행위 일반원칙

구분	주요 내용
영업행위 준수사항 해석기준(제13조)	금융소비자 권익을 우선적으로 고려하고, 금융상품·계약관계의 특성 등에 따라 금융상품 유형별 또는 금융상품판매업자등의 업종별로 형평에 맞게 해석·적용함
신의성실의무 등 (제14조)	신의성실의 원칙에 따라 금융상품 등에 관한 계약 체결, 권리행사 및 의무의 이행을 하도록 함
	업무의 내용과 절차를 공정히 하며, 정당한 사유 없이 금융소비자의 이익을 해치면서 자기가 이익을 얻거나 제3자가 이익을 얻도록 해서는 아니 됨
차별금지 (제15조)	정당한 사유 없이 성별·학력·장애·사회적 신분 등을 이유로 계약조건에 관하여 금융소비자를 부당하게 차별해서는 아니 됨
관리책임 (제16조)	임직원 및 업무를 위탁한 금융상품판매대리·중개업자(보험중개사는 제외)를 성실히 관리하고, 이에 관한 사항을 내부통제기준에 반영하도록 함

17) 그 밖에 영업행위의 일반원칙 부분에서 제13조 내지 제15조, 제16조 제1항 및 상품 유형별 영업행위 준수사항 부분에서 제17조, 제19조부터 제21조, 제22조, 제23조 중 금융상품자문업자 관련 부분 또한 같은 날부터 시행되나, 이하 본문에서는 금융상품자문업자 관련 부분은 별도로 언급하지 않음

나. 영업행위 준수사항 해석기준

금융소비자보호법은 제13조에서 동법 제4장의 영업행위 준수사항의 해석·적용 기준을 다음과 같이 규정한다.

금융소비자보호법 제13조(영업행위 준수사항 해석의 기준)

누구든지 이 장의 영업행위 준수사항에 관한 규정을 해석·적용하려는 경우 금융소비자의 권익을 우선적으로 고려하여야 하며, 금융상품 또는 계약관계의 특성 등에 따라 금융상품 유형별 또는 금융상품판매업자등의 업종별로 형평에 맞게 해석·적용되도록 하여야 한다.

이는 기존에 금융업권별로 영업행위를 규제하던 것과 달리, 금융소비자보호법이 원칙적으로 모든 금융상품에 동일한 판매행위 규제를 도입함에 따라 발생할 수 있는 해석·적용상의 혼란이나 불합리를 방지하기 위한 것으로 이해된다. 즉, 금융소비자보호법의 입법취지에 따라 영업행위 준수사항에 관한 규정을 해석·적용함에 있어서 금융소비자의 권익을 우선적으로 고려하도록 명시하여 금융소비자보호를 강화하면서도, 규제가 개별 금융상품과 금융업의 특성을 고려하지 않고 기계적·획일적으로 적용되지 않도록 업종별로 형평에 맞게 해석·적용할 것을 규정하고 있다.[18]

다. 신의성실의무 등

금융소비자보호법 제14조는 다음과 같이 금융상품판매업자등의 신의성실의무와 금융소비자이익우선의무에 관해 규정한다.

금융소비자보호법 제14조(신의성실의무 등)

① 금융상품판매업자등은 금융상품 또는 금융상품자문에 관한 계약의 체결, 권리의 행사 및 의무의 이행을 신의성실의 원칙에 따라 하여야 한다.

② 금융상품판매업자등은 금융상품판매업등을 영위할 때 업무의 내용과 절차를 공정히 하여야 하며, 정당한 사유 없이 금융소비자의 이익을 해치면서 자기가 이익을 얻거나 제3자가 이익을 얻도록 해서는 아니 된다.

18) 구기성(2012), p. 20

자본시장법은 “금융투자업자는 신의성실의 원칙에 따라 공정하게 금융투자업을 영위”하여야 하며(제37조 제1항), “금융투자업을 영위함에 있어서 정당한 사유 없이 투자자의 이익을 해하면서 자기가 이익을 얻거나 제삼자가 이익을 얻도록 하여서는 아니 된다”(제2항)고 하여 금융소비자보호법 제14조와 유사한 규정을 두고 있다. 금융소비자보호법은 이를 모든 금융상품 및 금융상품판매 등에 적용되는 일반 원칙으로 규정함으로써 금융상품판매업자등이 자신의 이익을 위해 금융소비자의 이익을 희생시키는 등의 이해상충을 방지하고자 한 것으로 이해된다.

이러한 규정이 없더라도 보험회사는 보험계약자와의 관계에서 민법 제2조의 신의성실의 무를 부담하므로 법원 판결로 신의칙상 주의의무에 근거한 고객보호의무 등을 인정해왔다.[19] 금융소비자보호법 제14조를 선언적 규정으로 보고, 제2절의 영업행위 규제가 이를 구체화하는 것으로 보는 견해[20]도 있을 것이나, 보험계약 등과 관련하여 동조, 특히 제2항의 ‘금융소비자이익우선의무’의 내용은 향후 법원의 판례를 통해 구체화되어야 할 것으로 보인다.

라. 영업행위 준수사항 해석기준

금융소비자보호법은 제15조에서 모든 금융상품에 관한 계약 체결 시 금융소비자를 부당하게 차별하는 것을 금지한다.

금융소비자보호법 제15조(차별금지)

금융상품판매업자등은 금융상품 또는 금융상품자문에 관한 계약을 체결하는 경우 정당한 사유 없이 성별·학력·장애·사회적 신분 등을 이유로 계약조건에 관하여 금융소비자를 부당하게 차별해서는 아니 된다.

외국의 입법례에서 주로 신용거래 시 성별 또는 혼인 여부에 기반한 차별을 금지하는 경우가 있는데,[21] 금융소비자보호법은 모든 금융상품 거래에 대해 정당한 사유없이 성별·학력·장애·사회적 신분 등을 이유로 계약조건에 관하여 금융소비자를 차별하는 행위를 금지하여 금융소비자를 보다 강하게 보호하고자 하는 취지로 이해된다.

19) 대법원 2013. 6. 13. 선고 2010다34159 판결 등을 참조하기 바람

20) 정대익(2019), pp. 1~3

21) 안수현(2016), pp. 11~12

보험업법은 제129조 제3호에서 “보험요율이 보험계약자 간에 부당하게 차별적이지 아니할 것”을 규정하고 있는 바, 보험요율은 위험의 정도와 수준에 비례하여야 하는데 위험의 정도와 수준이 같음에도 사회적 지위 등 위험이 아닌 이유로 행하는 보험요율의 차별은 부당한 차별이 된다.[22] 성별이나 장애 같은 경우도 위험의 종류에 따라 위험의 정도와 수준에 영향을 미치기도 하고 미치지 않기도 하므로, 영향을 미치지 않는 경우에는 부당한 차별로 볼 수 있다. 보험상품의 가격을 결정하는 것으로 가장 중요한 계약조건에 해당하는 보험요율에 대해서는 보험업법과 금융소비자보호법 제15조가 병존적으로 적용된다고 볼 수 있으나, 여타 계약조건에 대해서는 금융소비자보호법의 차별금지 규정이 새로 도입되는 것으로 볼 수 있다.

마. 관리책임 및 내부통제기준 마련의무

1) 관리책임

금융소비자보호법은 금융상품판매업자등에게 임직원 및 업무를 위탁한 판매대리·중개업자가 업무 수행 과정에서 법령을 준수하도록 성실히 관리할 책임을 부여하고, 일정 범위의 법인 금융상품판매업자등에게 내부통제기준 마련의무를 부과한다.

금융소비자보호법 제16조(금융상품판매업자등의 관리책임)

① 금융상품판매업자등은 임직원 및 금융상품판매대리·중개업자(「보험업법」 제2조제11호에 따른 보험중개사는 제외한다. 이하 이 조에서 같다)가 업무를 수행할 때 법령을 준수하고 건전한 거래질서를 해치는 일이 없도록 성실히 관리하여야 한다.

② 법인인 금융상품판매업자등으로서 대통령령으로 정하는 자는 제1항에 따른 관리업무를 이행하기 위하여 그 임직원 및 금융상품판매대리·중개업자가 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차(이하, “내부통제기준”이라 함)를 대통령령으로 정하는 바에 따라 마련하여야 한다.

보험회사는 임직원 및 업무를 위탁한 보험설계사, 보험대리점, 대출모집인 등 판매대리·중개업자에 대해 관리책임을 부담하는데, 보험중개사의 경우는 보험회사와 업무위탁 관계없이 독립적 지위에서 업무를 수행하기 때문에 관리책임 대상에서 제외된다. 그러나 금융기관보험대리점 내지 비전속 대형 법인보험대리점은 달리 제외 규정이 없어 일응 보험

22) 한기정(2019), p. 919

회사의 관리책임 대상에 포함된다.

이와 관련하여 입법단계에서 금융기관보험대리점 내지 대형 법인보험대리점에 대하여 일률적으로 보험회사에 관리책임을 부여하는 것이 타당하지 않다는 견해가 제시된 바 있다. 금융기관대리점이나 여러 보험회사와 위탁계약을 체결하는 대형 법인보험대리점은 보험회사와 지휘감독관계도 없고, 보험회사와 대등하거나 우월한 지위에 있어 보험회사가 이들을 현실적으로 '관리'하는 관계에 있지 않기 때문이다. 이 부분은 금융소비자보호법 제45조의 사용자책임 규정과 함께 향후 폭넓은 논의와 공감대 형성을 통해 입법적으로 해결해야 할 부분이라 사료된다.

2) 내부통제기준 마련의무

한편, 금융소비자보호법 제16조 제2항은 제1항에서 규정한 관리업무를 이행하기 위하여 임직원 및 금융상품대리·중개업자가 직무 수행 시 준수하여야 할 기준 및 절차('내부통제기준')를 정하도록 규정한다. 내부통제기준 마련의무가 부여되는 법인 금융상품판매업자 등은 금융소비자보호법시행령 제10조 제1항 각호에서 열거하는 자들을 제외한 모든 법인 금융상품판매업자등으로, 상시근로자가 5명 이상인 보험회사, 소속 보험설계사 내지 개인 보험대리점이 5명 이상인 비전속 법인 보험대리점(온라인으로만 판매하는 경우는 상시근로자가 3명 이상인 경우)은 모두 내부통제기준 마련의무를 부담한다. 이들은 제16조 제2항의 시행일인 2021. 9. 25.전까지 내부통제기준을 마련해야 한다.

〈표 Ⅲ-3〉 내부통제기준 마련의무가 적용되지 않는 법인 금융상품판매업자등

금융소비자보호법시행령 제10조 제1항
1. 상호저축은행중앙회
2. 온라인소액투자중개업자
3. 대부업자 및 대부중개업자
4. 온라인투자연계금융업자보장성상품의 내용
5. 그 밖에 이에 준하는 자로서 감독규정 제9조 제1항에서 정하는 자
가. 여신전문금융업법에 따른 겸영여신업자
나. 자본시장법에 따른 겸영금융투자업자
다. 다음 구분에 따른 경우에 해당하는 법인
1) 금융상품직접판매업자 및 금융상품자문업자: 상시근로자가 5명 미만인 경우
2) 금융상품판매대리·중개업자: 다음의 어느 하나에 해당하는 경우

〈표 Ⅲ-3〉 계속

금융소비자보호법시행령 제10조 제1항
가) 하나의 금융상품직접판매업자가 취급하는 금융상품에 관한 계약의 체결만 대리·중개하는 것을 영업으로 하는 경우 나) 소속된 개인 금융상품판매대리·중개업자가 5명 미만(직전 분기의 일평균 기준)인 경우(전자금융거래 방식만으로 금융상품판매업등을 영위하는 법인은 상시근로자가 3명 미만인 경우)

여기 해당되는 금융상품판매업자등은 아래 표와 같은 사항을 내부통제기준에 포함하여 내부통제기준을 마련하여야 한다(동법 제16조 제2항).

〈표 Ⅲ-4〉 내부통제기준 필수포함사항

금융소비자보호법시행령 제10조 제2항 및 동감독규정 별표2
1. 업무의 분장 및 조직구조 2. 임직원이 업무를 수행할 때 준수해야 하는 기준 및 절차 가. 금융상품의 개발, 판매 및 사후관리에 관한 정책 수립에 관한 다음의 사항 1) 민원 또는 금융소비자 의견 등의 반영 2) 금융상품으로 인해 금융소비자에 발생할 수 있는 잠재적 위험요인에 대한 평가 나. 광고물 제작 및 광고물 내부 심의에 관한 사항 다. 권유, 계약 체결 등 금융소비자를 대상으로 하는 직무의 수행에 관한 사항 라. 금융소비자와의 이해상충 방지에 관한 사항 마. 금융소비자보호 관련 교육에 관한 사항 바. 금융소비자의 신용정보, 개인정보 관리에 관한 사항 사. 금융상품등에 관한 업무 위탁 및 관련 수수료 지급에 관한 사항 아. 금융소비자로부터 받는 보수에 관한 사항(금융상품자문업자만 해당한다) 3. 내부통제기준의 운영을 위한 조직·인력 가. 금융소비자보호에 관한 내부통제를 수행하는데 필요한 의사결정기구(이하 “금융소비자보호 내부통제위원회”)의 설치 및 운영에 관한 사항[23] 1) 조정·의결하는 의제에 관한 사항 가) 금융소비자보호에 관한 경영방향 나) 금융소비자보호 관련 주요 제도 변경사항 다) 금융상품의 개발, 영업방식 및 관련 정보공시에 관한 사항 라) 임원·직원의 성과보상체계에 대한 금융소비자보호 측면에서의 평가 마) 법 제16조 제2항에 따른 내부통제기준 및 법 제32조제3항에 따른 금융소비자보호기준의 적정성·준수실태에 대한 점검·조치 결과 바) 법 제32조 제2항에 따른 평가(이하 “금융소비자보호실태평가”), 감독(법 제48조 제1항에 따른 “감독”) 및 검사(법 제50조에 따른 “검사”) 결과의 후속조치에 관한 사항 사) 중요 민원·분쟁에 대한 대응결과

〈표 Ⅲ-4〉 계속

금융소비자보호법시행령 제10조 제2항 및 동감독규정 별표2

3) 대표자, 금융소비자보호를 담당하는 임원 및 사내 임원(금융회사의 지배구조에 관한 법률 제2조 제2호에 따른 임원을 말함)으로 구성할 것
4) 대표자가 주재하는 회의를 매년 반기마다 1회 이상 개최할 것

나. 금융소비자보호에 관한 내부통제를 금융상품 개발·판매 업무로부터 독립하여 수행하는데 필요한 조직(이하 "금융소비자보호 총괄기관")의 설치 및 운영에 관한 사항
1) 수행하는 업무에 관한 사항(사)는 금융소비자보호 내부통제위원회를 운영하는 자만 해당한다)
가) 금융소비자보호에 관한 경영방향 수립
나) 금융소비자보호 관련 교육의 기획·운영
다) 금융소비자보호 관련 제도 개선
라) 금융상품의 개발, 판매 및 사후관리에 관한 금융소비자보호 측면에서의 모니터링 및 조치
마) 민원·분쟁의 현황 및 조치결과에 대한 관리
바) 임원·직원의 성과보상체계에 대한 금융소비자보호 측면에서의 평가
사) 금융소비자보호 내부통제위원회의 운영(가)부터 마)까지의 사항에 관한 금융소비자보호 내부통제위원회 보고 업무 포함)
2) 대표자 직속으로 설치할 것
3) 업무수행에 필요한 인력을 갖출 것

다. 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 수행하는 임원[24] 및 직원의 임명·자격요건 및 직무 등에 관한 사항

라. 대표이사, 이사 등 법인의 업무집행에 관한 의사결정 권한을 가진 자의 내부통제기준 운영에 관한 권한 및 책임에 관한 사항

마. 내부통제기준 준수에 관한 금융소비자 총괄기관과 그 외 기관 간의 권한 및 책임에 관한 사항 (금융소비자 총괄기관과 그 외 기관 간의 금융상품의 개발 및 판매에 관한 사전협의 절차 포함)

바. 그 밖에 금융소비자보호 및 건전한 거래질서를 위해 필요한 사항

4. 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가
5. 내부통제기준에 따른 직무수행 교육에 관한 사항: 개별 금융상품에 대해 권유, 계약 체결 등 금융소비자를 대상으로 직무를 수행하는 사람이 갖추어야 할 교육수준 또는 자격에 관한 사항
6. 업무수행에 대한 보상체계 및 책임확보 방안: 영업행위를 수행하는 담당 임원·직원과 금융소비자 간에 이해상충이 발생하지 않도록 하는 성과 보상체계의 설계·운영에 관한 사항
7. 내부통제기준의 제정·변경 절차
8. 고령자 및 장애인의 금융거래 편의성 제고 및 재산상 피해 방지에 관한 사항

---

23) 금융소비자보호감독규정 별표2. 비고.1. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 자는 제3호가목을 적용하지 않는다.
가. 「금융회사의 지배구조에 관한 법률 시행령」 제6조 제3항 각 호의 어느 하나에 해당하는 자
나. 최근 사업연도 말 현재 자산총액이 7천억 원 미만인 「신용협동조합법」에 따른 신용협동조합
다. 자본금의 총액이 10억 원 미만인 금융상품자문업자(법 제12조 제1항에 따라 등록한 금융상품자문업자를 말한다)
라. 소속된 개인 금융상품판매대리·중개업자가 500명 미만인 법인 금융상품판매대리·중개업자

24) 금융소비자보호감독규정 별표2. 비고.2. 제3호 다목에 따른 임원은 다음 각 호의 구분에 따른다.
가. 제1호가목부터 라목까지에 해당하는 자: 준법감시인 또는 이에 준하는 사람
나. 최근 사업연도 말 현재 자산총액이 5조 원 미만인 「상호저축은행법」에 따른 상호저축은행: 준법감시인 또는 이에 준하는 사람
다. 「은행법」 제58조 제1항에 따라 인가를 받은 외국은행의 지점 또는 대리점: 준법감시인 또는 이에 준하는 사람

내부통제기준을 제정·변경하는 경우 원칙적으로 이사회의 승인을 받아야 하며(법규정의 제·개정에 따른 변동사항, 이사회 의결사항에 대한 후속조치 등 경미한 사항은 대표자 승인으로 갈음)(동법시행령 제10조 제3항, 동감독규정 제9조 제3항), 그 사실 및 주요 현황을 인터넷 홈페이지에 게시해야 한다(동조 제4항).

금융회사의 지배구조에 관한 법률 제24조에 따라 내부통제기준을 마련한 보험회사에 대해서도 입법취지가 다른 금융소비자보호법에 따른 내부통제기준 마련의무는 별도 적용되지만, 반드시 별도의 기준을 마련할 필요는 없고 기존의 내부통제기준에 금융소비자보호법상 요구되는 항목을 추가하는 방식으로 마련·시행하는 것도 가능한 것으로 이해된다.

앞서 본 바와 같이 내부통제기준 마련의무는 2021. 9. 25.부터 시행된다.

3. 6대 영업행위 규제 및 계약서류 제공의무

가. 적합성원칙

1) 보험업법상 적합성원칙과 금융소비자보호법상 적합성원칙 비교

적합성원칙은 본래 복잡다기한 금융투자상품에 존재하는 정보비대칭성으로부터 소비자를 보호하기 위해 논의되기 시작한 것으로, 투자자의 특성(투자목적, 재산상태, 투자경험 등)을 파악하여 그에 적합하게 투자를 권유할 의무 또는 부적합한 투자권유를 금지하는 것을 내용으로 한다. 우리나라에서는 2007년 자본시장법에서 처음 도입되었고, 2000년대 이후 보험회사가 변액보험을 판매하면서 2010년 보험업법 개정 시 변액보험에 한해 적합성 원칙을 도입(제95조의3)하였다가, 금융소비자보호법이 제17조에서 원칙적으로 모든 금융상품에 대한 적합성원칙을 규정함에 따라 보험업법에서 해당 규정이 삭제되었다.

라. 다음의 요건 중 어느 하나에 해당하는 여신전문금융회사: 준법감시인 또는 이에 준하는 사람
   1) 개인인 금융소비자를 대상으로 계약을 체결하지 않을 것
   2) 개인인 금융소비자를 대상으로 체결한 계약에 따른 자산이 전체 자산의 5%를 초과하지 않을 것
마. 그 밖의 경우: 금융소비자보호 총괄기관을 전담하는 사람

〈표 Ⅲ-5〉 보험업법과 금융소비자보호법의 적합성원칙 조문 비교

보험업법 제95조의3(적합성의 원칙)	금융소비자보호법 제17조(적합성원칙)
① 보험회사 또는 보험의 모집에 종사하는 자는 일반보험계약자가 보험계약을 체결하기 전에 면담 또는 질문을 통하여 보험계약자의 연령, 재산상황, 보험가입의 목적 등 대통령령으로 정하는 사항을 파악하고 일반보험계약자의 서명(「전자서명법」 제2조 제2호에 따른 전자서명을 포함한다), 기명날인, 녹취, 그 밖에 대통령령으로 정하는 방법으로 확인을 받아 유지·관리하여야 하며, 확인받은 내용은 일반보험계약자에게 지체 없이 제공하여야 한다. ② 보험회사 또는 보험의 모집에 종사하는 자는 일반보험계약자의 연령, 재산상황, 보험가입의 목적 등에 비추어 그 일반보험계약자에게 적합하지 아니하다고 인정되는 보험계약의 체결을 권유하여서는 아니 된다. ③ 제1항 및 제2항을 적용받는 보험상품은 대통령령으로 정한다. ④ 보험회사 및 보험의 모집에 종사하는 자가 제1항에 따라 확인을 받아야 할 내용 및 확인 내용의 유지·관리기간은 대통령령으로 정한다.	① 금융상품판매업자등은 금융상품계약 체결등을 하거나 자문업무를 하는 경우에는 상대방인 금융소비자가 일반금융소비자인지 전문금융소비자인지를 확인하여야 한다. ② 금융상품판매업자등은 일반금융소비자에게 다음 각 호의 금융상품 계약 체결을 권유(금융상품자문업자가 자문에 응하는 경우를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)하는 경우에는 면담·질문 등을 통하여 다음 각 호의 구분에 따른 정보를 파악하고, 일반금융소비자로부터 서명(「전자서명법」 제2조 제2호에 따른 전자서명을 포함한다. 이하 같다), 기명날인, 녹취 또는 그 밖에 대통령령으로 정하는 방법으로 확인을 받아 이를 유지·관리하여야 하며, 확인받은 내용을 일반금융소비자에게 지체 없이 제공하여야 한다. 1. 「보험업법」 제108조 제1항 제3호에 따른 변액보험 등 대통령령으로 정하는 보장성상품 가. 일반금융소비자의 연령 나. 재산상황(부채를 포함한 자산 및 소득에 관한 사항을 말한다. 이하 같다) 다. 보장성상품 계약 체결의 목적 〈생략〉 ③ 금융상품판매업자등은 제2항 각 호의 구분에 따른 정보를 고려하여 그 일반금융소비자에게 적합하지 아니하다고 인정되는 계약 체결을 권유해서는 아니 된다. 이 경우 적합성 판단 기준은 제2항 각 호의 구분에 따라 대통령령으로 정한다. ④ 제2항에 따라 금융상품판매업자등이 금융상품의 유형별로 파악하여야 하는 정보의 세부적인 내용은 대통령령으로 정한다. ⑤ 및 ⑥ 〈생략〉

개정 전 보험업법은 적합성의 원칙이라는 제하에 ① 보험회사 또는 모집종사자가 ② 일반보험계약자와 ③ 보험계약 체결을 체결하기 전 ④ 고객의 특성을 파악하고 ⑤ 고객으로부터 이를 확인받아 유지·관리토록 하며(확인받은 내용은 지체 없이 고객에게 제공), ⑥ 파악된 고객의 특성에 적합하지 않다고 인정되는 보험계약의 체결권유를 금지하였다.

금융소비자보호법은 ① 금융상품판매업자등이 ② 일반금융소비자에게 ③ 보장성상품, 대

출성상품 등 금융상품의 계약 체결을 권유[25]하는 경우 ④ 고객의 특성을 파악하고 ⑤ 고객으로부터 이를 확인받아 유지·관리토록 하며(확인받은 내용은 지체 없이 고객에게 제공), ⑥ 파악된 고객의 특성에 적합하지 않다고 인정되는 금융상품의 체결권유를 금지한다. 보험업법과 금융소비자보호법상 적합성원칙은 주체, 상대방, 대상 상품, 고객파악의무의 세부 내용 및 적합성판단기준 등 측면에서 차이가 있다.

〈표 Ⅲ-6〉 보험업법과 금융소비자보호법의 적합성원칙 내용 비교

구분		보험업법	금융소비자보호법
의무의 주체		보험회사 및 모집종사자(보험회사 임직원, 보험설계사, 보험대리점, 보험중개사)	금융상품판매업자등(보험회사, 보험설계사, 보험대리점, 보험중개사, 대출모집인, 금융상품자문업자등)
의무의 상대방		일반보험계약자	일반금융소비자
대상 상품		변액보험	(보험) 변액보험 및 보험료(공제료)의 일부를 금융투자상품의 취득·처분 또는 그 밖의 방법으로 운용할 수 있도록 하는 보험(공제), (대출) 모든 대출(보험약관대출 포함)
고객파악의무	대상	보험계약자의 연령, 월 소득 및 보험료 지출비중, 보험가입 목적 등	(보험) 금융소비자의 연령, 재산상황, 계약 체결 목적, 금융상품 취득·처분 경험 등 (대출) 금융소비자의 연령, 재산상황, 신용 및 변제계획 등
	시기	보험계약 체결 전	금융상품 계약 체결 권유 시
	확인 등	특성 파악 후 보험계약자의 확인을 받아 유지·관리하여야 하며 보험계약자에 지체 없이 제공	특성 파악 후 금융소비자의 확인을 받아 유지·관리하여야 하며 보험계약자에 지체 없이 제공
적합성판단 기준·방법		구체적 규정 없음	금융상품별로 대통령령 등에서 정함

개정 전 보험업법은 적합성원칙 위반의 효과로서 과태료, 벌금, 과징금 등의 부과 근거를 두고 있지 않았으나,[26] 금융소비자보호법은 이를 위반한 자에 대해 3,000만 원 이하의 과태료 부과 근거를 마련하고, 이를 위반하여 체결된 계약에 대해서는 금융소비자에게 위법계약 해지권을 부여하여 제재를 강화하였다.

25) 금융상품자문업자가 자문에 응하는 것을 포함함

26) 보험회사, 보험대리점, 보험중개사 등에 대한 행정제재(제134조 및 제136조)는 가능했음

2) 적합성원칙 준수의무의 주체와 상대방

기존에 보험계약에 관한 적합성원칙 준수의무를 부담하던 보험회사 및 모집종사자는 금융소비자보호법상으로도 보장성상품 권유 시의 적합성원칙 준수의무를 부담한다. 앞서 본 바와 같이 금융소비자보호법은 보험회사의 임직원은 직접 수범자로 하지 않으며, 보험업법에서도 설명의무 등의 경우와 달리 이를 임직원에게 준용하고 있지 않아 임직원에 대해서는 적합성원칙을 위반하더라도 과태료를 부과할 수 있는 근거는 없다.

보험회사가 취급하는 대출에 대해서는 보험회사와 보험회사의 대출모집 위탁을 받은 대출모집인 등이 적합성원칙을 준수하여야 한다.

적합성원칙 준수의무의 상대방인 일반보험계약자 및 일반금융소비자(보장성상품 및 대출성상품)에 관한 세부사항은 Ⅱ.4.에서 본 바와 같다.

3) 적합성원칙 적용대상 상품

적합성원칙의 적용대상을 투자성 없는 변액보험으로 한정[27]했던 개정 전 보험업법과 달리, 금융소비자보호법 제정을 계기로 금융소비자보호를 위해 적합성원칙의 적용대상을 일반보험상품으로 적용을 확대하여야 한다고 보는 견해[28]가 제기되기도 했으나, 현재 금융소비자보호법시행령은 '변액보험 및 보험료(공제료)의 일부를 금융투자상품의 취득·처분 또는 그 밖의 방법으로 운용할 수 있도록 하는 보험(공제)'으로 규정하고 있다.

구체적으로 어떤 보험상품이 여기 해당되는지는 분명하지 않다. 입법예고 단계에서 금융소비자보호법시행령(안)은 이를 '변액보험과 유사한 금융상품으로서 금융상품직접판매업자가 보험료 중 일부를 금융투자상품의 취득·처분 또는 그 밖의 방법으로 운용하여 발생한 수익이나 손실이 보험금 또는 해약환급금에 반영되는 상품'이라고 규정하고 있었으나, 최종 단계에서 '운용수익 또는 손실의 보험금 또는 해약환급금 반영' 부분이 삭제되었다. 입법예고안에서는 '운용수익 또는 손실의 보험금 또는 해약환급금 반영'된다는 부분에 무

27) 투자성있는 보험계약의 경우 과거 자본시장법 제46조(적합성원칙)의 적용대상이었으나, 금융소비자보호법 제정으로 투자성상품에 관한 적합성원칙 규제가 적용되는 것으로 이해됨

28) 변액보험과 같은 투자성있는 보험상품은 물론, 연금상품 및 상품구조가 복잡한 상품들에도 적용되도록 하고, 아울러, 부적합한 금융상품의 권유를 금지하는 소극적 원칙이 아니라 소비자에게 가장 적절한 금융상품을 권유하여야 하는 적극적 원칙으로 기능할 수 있도록 광의로 규정하는 것이 바람직하다는 견해임(안수현(2016), pp. 13~15 참조)

게를 두어 특정 보험계약의 보험료를 운용한 결과가 해당 계약의 보험금 내지 해약환급금에 직접 영향을 미칠 수 있는 경우, 예컨대 자산연계형 보험상품과 같은 경우 등을 말하는 것으로 이해되었다. 그러나, 현재의 문언은 '보험료의 일부를 금융투자상품으로 운용'하는 것만으로 여기 해당된다고 하는데, 보험회사는 모든 보험상품에 대해서 보험계약자로부터 거수한 보험료를 금융투자상품을 포함하여 다양한 방식으로 운용하는 것이므로 어떠한 보험상품을 가리키는 것인지 문언의 의미가 보다 모호해졌다. 이 부분에 관해서는 향후 해석이나 입법등 조치를 통해 보다 명확히 할 필요가 있다.

한편 금융소비자보호법은 모든 대출성상품에 대해 적합성원칙을 적용하기 때문에 보험회사가 취급하는 모든 대출이 적합성원칙 적용대상이다. 이와 관련하여 앞서 본 바와 같이 금융당국은 보험계약과 일체로 이루어지는 보험약관대출 또한 대출성상품에 해당된다고 보기 때문에 보험약관대출에도 적합성원칙이 적용된다. 다만, 금융당국은 보험약관대출은 소비자가 알고 신청하는 것이지 보험회사가 '권유'하는 상품이 아니므로 '계약 체결을 권유'할 때 적용되는 적합성원칙 등이 문제될 여지가 없다는 입장[29]이다. 이러한 해석에서 유추해보면 금융당국은 보험약관대출의 '계약 체결' 시점을 보험약관대출에 관한 기본계약이 이루어지는 보험계약 체결 시가 아니라 보험약관대출 실행 시점으로 본 것으로 이해된다. 따라서, 사실상 보험약관대출에 관하여 적합성원칙이 문제되는 경우는 드물 것으로 보이지만, 예컨대 보험설계사등이 보험계약자의 재정 문제를 상담하면서 보험약관대출에 관해 안내하는 경우 등 보험약관대출의 '계약 체결을 권유'하는 것으로 적합성원칙을 적용해야 하는지 여부가 불분명한 상황이 발생할 수 있으므로 유의할 필요가 있다.

4) 고객파악의무의 내용

가) 파악의 대상

개정 전 보험업법은 적합성 판단에 필요한 고객의 특성을 파악하기 위하여 수집하여야 하는 정보를 ① 보험계약자의 연령, ② 월 소득 및 월 소득에서 보험료 지출이 차지하는 비중, ③ 보험가입의 목적, ④ 변액보험계약 및 자본시장법 제9조제21항에 따른 집합투자증권의 가입 여부 및 ⑤ 그 밖에 보험계약자에게 적합한 보험계약의 체결을 권유하기 위하여 필요하다고 인정되는 사항으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 사항으로 열거(제95

29) 대한금융신문(2021. 3. 5), "보험계약대출은 금융소비자보호법 적용서 배제"

조의3 제1항, 동법시행령 제42조의3 제1항)하였다.

금융소비자보호법상 보장성상품 관련 파악대상 정보는 개정 전 보험업법과 다소 차이가 있으며, 앞서 본 바와 같이 동일 기능·동일 규제 원칙에 따라 보험회사가 취급하는 대출에도 적합성원칙을 적용하는 바, 보장성상품 및 대출성상품에 관하여 금융상품판매업자 등이 파악하여야 할 정보는 다음과 같다.

〈표 Ⅲ-7〉 보장성상품 및 대출성상품의 적합성원칙 적용 관련 파악대상 정보

보장성상품	대출성상품
1. 일반금융소비자의 연령 2. 재산상황(부채를 포함한 자산 및 소득에 관한 사항을 말함, 이하 같음) 3. 보장성상품 계약 체결의 목적 4. 그 밖에 일반금융소비자에게 적합한 금융상품 계약의 체결을 권유하기 위하여 필요한 정보로서 영 제11조 제2항 제1호에서 정하는 사항 가. 금융상품을 취득·처분한 경험 나. 금융상품에 대한 이해도 다. 기대이익 및 기대손실 등을 고려한 위험에 대한 태도	1. 일반금융소비자의 재산상황 2. 신용[30] 및 변제계획 3. 그 밖에 일반금융소비자에게 적합한 금융상품 계약의 체결을 권유하기 위하여 필요한 정보로서 영 제11조 제2항 제3호에서 정하는 사항 가. 일반금융소비자의 연령 나. 계약 체결의 목적(대출만 해당)

나) 파악의 시기

개정 전 보험업법은 고객의 특성을 파악하여야 할 시기를 '보험계약을 체결하기 전'이라고 규정(제95조의3 제1항)한 반면, 금융소비자보호법은 '금융상품의 계약 체결 권유 전'이라 규정(제17조 제2항)하여 일견 문언상 차이를 보인다. 그러나 개정 전 보험업법은 '적합하지 아니하다고 인정되는 보험계약의 체결을 권유'를 금지(제95조의3 제2항)하였으므로 '보험계약을 체결하기 전'이라는 문언에도 불구하고 보험업법상으로도 고객파악의무의 시기는 '보험계약의 체결 권유 전'이라 이해되었다. 따라서 금융소비자보호법 제정으로 파악 시기가 변화한 것은 아니며, 보다 정확하게 문언이 정비된 것으로 볼 수 있다.

30) 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률에 따른 신용정보 또는 자본시장과 금융투자업에 관한 법률에 따른 신용등급으로 한정됨(금융소비자보호법시행령 제11조 제4항)

다) 파악내용의 확인·유지·관리·제공

개정 전 보험업법은 고객 특성에 관해 파악한 내용에 ① 일반보험계약자의 서명(전자서명법 제2조 제2호에 따른 전자서명 포함), 기명날인, 녹취 등의 방법으로 확인을 받아 유지·관리하여야 하며, ② 확인받은 내용은 일반보험계약자에게 지체 없이 제공하도록 하였다(보험업법 제95조의3 제1항). 동법시행령은 유지·관리 기간을 보험계약 체결 이후 종료일부터 2년간으로 규정(제42조의3 제3항)했다. 여기서 종료일은 보험계약이 체결된 시점을 말한다.[31]

금융소비자보호법도 유사하게 ① 일반금융소비자로부터 서명(전자서명법 제2조제2호에 따른 전자서명을 포함), 기명날인, 녹취 등의 방법으로 확인을 받아 이를 유지·관리하여야 하며, ② 확인받은 내용을 일반금융소비자에게 지체 없이 제공하도록 규정하고 있으나, 유지·관리기간에 대해서는 별도 규정이 없다.

한편, 금융소비자보호법은 제28조에서 금융상품판매업자등의 자료 기록 및 유지·관리에 관해 별도 규정하고 있는데, 동법 제17조에 따라 고객 특성을 파악하여 확인을 받은 내용을 제28조에 따른 기록·유지·관리 대상 자료 중 '계약 체결에 관한 자료'(동법시행령 제26조 제1항 제1호)로 볼 것인지, '금융소비자의 권리행사에 관한 자료로서 위법계약의 해지에 관한 자료'(동항 제4호 다목)로 볼 것인지, 아니면 입법의 불비로 볼 것인지 금융당국의 해석이나 입법적 조치 등을 통해 분명히 할 필요가 있다.

5) 적합성 판단기준·방법

개정 전 보험업법은 적합성 판단기준 내지 방법에 관해 구체적인 규정을 두고 있지 않으며, 감독규정에서 보험회사는 변액보험계약의 체결을 권유함에 있어 모집종사자가 준수하여야 할 구체적인 기준 및 절차(권유준칙)을 정하도록 하고(제4-35조의2 제1항), 보험협회가 보험회사가 공통으로 사용할 수 있는 표준권유준칙을 제정할 수 있도록 규정(동조 제2항)할 뿐이었다.

금융소비자보호법은 수범자의 예측가능성과 법적 안정성을 제고하기 위해 적합성 판단기준 및 방법을 다음과 같이 규정하고 있다.

31) 한기정(2019), p. 562

〈표 Ⅲ-8〉 금융소비자보호법의 보장성상품 및 대출성상품 적합성 판단기준 및 방법

보장성상품	대출성상품
1. 감독규정 제10조 제1항 제1호에 따라 일반금융소비자의 정보를 파악한 결과 손실에 대한 감수능력이 적정한 수준일 것 가. 일반금융소비자의 손실에 대한 감수능력과 관련하여 다음의 사항을 종합 고려하여 평가할 것(다만, 일반금융소비자보호를 위해 필요한 경우에는 다음의 사항 중 어느 하나만으로 해당 금융상품에 적합하지 않다고 평가할 수 있음) 1) 거래 목적 2) 계약기간, 기대이익 및 기대손실 등을 고려한 위험에 대한 태도 3) 금융상품에 대한 이해도 4) 재산상황(보유자산 중 금융상품의 유형별 비중) 5) 투자성 상품을 취득·처분한 경험 6) 연령 나. 가.1)부터 6)까지를 해당 금융상품의 법 제19조 제1항 제1호 나목3)에 따른 위험등급에 관한 정보와 비교하여 평가할 것(해당 금융상품이 다수의 금융상품으로 구성되어 있는 경우 각 금융상품의 위험등급을 종합적으로 고려하여 평가 가능) 다. 가.1)부터 6)까지에 대한 평가결과를 평가근거와 함께 문서에 기록할 것	1. 감독규정 제10조 제1항 제2호에 따라 일반금융소비자의 정보를 파악한 결과 일반금융소비자의 정보를 파악한 결과 상환능력이 적정한 수준일 것 가. 일반금융소비자의 상환능력과 관련하여 다음의 사항을 종합 고려하여 평가할 것(다만, 해당 금융상품의 특성상 필요한 경우에는 다음의 사항 중 어느 하나만으로 평가할 수 있음) 1) 거래 목적 2) 원리금 변제계획 3) 법 제17조 제2항 제3호 나목에 따른 신용 4) 재산상황(소득, 부채 및 자산을 말함) 및 고정지출 5) 연령 나. 가.1)부터 5)까지에 대한 평가결과를 평가근거와 함께 문서에 기록할 것

나. 적정성원칙

금융소비자보호법은 적합성원칙 외에 개정 전 보험업법에는 규정되어 있지 않았던 '적정성원칙'을 도입하고 보장성상품, 대출성상품 및 투자성상품에 적용한다.

적합성원칙은 금융상품판매업자등이 일반금융소비자의 재산상황 등에 비추어 부적합한 상품의 계약 체결을 '권유'하는 행위를 금지하는 것인데 반해, 적정성원칙은 일반금융소비자가 '자발적으로 구매'하려는 상품이 소비자의 재산상황 등에 비추어 적정하지 않을 경우 이를 알리도록 하는 것으로, 금융소비자의 자발적 의사에 의한 금융상품 거래라 하더라도 투자위험 등을 알림으로써 금융소비자를 보호하기 위한 것이다. 앞서 본 바와 같이 금융소비자보호법 제정 전 보험계약에 대해서는 적정성원칙이 적용되지 않았고, 자본시장법에서 파생상품 내지 파생결합증권을 판매하는 경우 적정성 원칙을 규정(제46조의2)한 바 있다.

금융소비자보호법상 적정성원칙은 적합성원칙과 개념상 차이에 따라 고객파악 적용 시점과 부적정 판단 시 조치는 상이하나, 주체와 상대방, 파악해야 하는 정보와 판단기준은 적합성원칙과 동일하다. 다만, 대출성상품에 관한 적정성원칙 적용대상 상품은 적합성원칙과 달리 제한적으로 규정되어 있다.

〈표 Ⅲ-9〉 금융소비자보호법의 적합성원칙과 적정성원칙 내용 비교

구분		적합성원칙	적정성원칙
주체		금융상품판매업자등(보험회사, 보험설계사, 보험대리점, 보험중개사, 대출모집인, 금융상품자문업자등)	동일
상대방		일반금융소비자	동일
대상 상품		(보험) 변액보험 및 보험료(공제료)의 일부를 금융투자상품의 취득·처분 또는 그 밖의 방법으로 운용할 수 있도록 하는 보험(공제) (대출) 모든 대출(보험약관대출 포함)	(보험) 동일 (대출) 주택담보대출 및 증권, 지식재산권 또는 금융위원회가 정하여 고시하는 재산을 담보로 하는 대출
고객파악의무	대상	(보험) 금융소비자의 연령, 재산상황, 계약 체결 목적, 금융상품 취득·처분 경험 등 (대출) 금융소비자의 연령, 재산상황, 신용 및 변제계획 등	(보험) 동일 (대출) 동일
	시기	금융상품 계약 체결 권유 시	일반금융소비자의 구매 요청에 의한 금융상품 판매계약 체결 시
	확인 등	특성 파악 후 금융소비자의 확인을 받아 유지·관리하여야 하며 보험계약자에 지체 없이 제공	해당없음
부적합·부적정 판단 시 조치		부적합한 금융상품의 권유 금지(불원확인서·부적합확인서 등을 징구한 후 계약을 체결하는 등의 행위 금지[1])	일반금융소비자에게 부적정 판단 사실을 알리고(부적정확인서 및 설명서 교부)[32] 일반금융소비자로부터 서명, 기명날인, 녹취 등으로 확인
판단기준·방법		금융상품별로 대통령령 등에서 정함	동일

주: 1) 금융위원회·금융감독원 보도자료(2021. 3. 29), "금융소비자보호법 시행 후 원활한 금융상품거래를 위해 판매자·소비자가 알아야 할 중요사항을 알려드립니다.", p. 6

32) 부적정 사실은 1. 서면 교부, 2. 우편 또는 전자우편, 3. 전화 또는 팩스, 4. 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시의 방법으로 알리며, 법 제18조제2항에 따른 금융상품의 적정성 판단 결과 및 그 이유를 기재한 서류 및 법 제19조제2항에 따른 설명서를 함께 제공함(금융소비자보호법시행령 제12조 제4항)

대출성상품에 관한 적정성원칙이 주택담보대출 등에만 적용됨에 따라 일반금융소비자가 보험약관대출의 실행을 요청하는 경우에는 적정성원칙이 적용되지 않는다.

다. 중요사항 설명의무

1) 보험업법과 금융소비자보호법의 설명의무 비교

개정 전 보험업법은 2010년 7월 23일 이래 제95조의2에서 보험계약에 관한 설명의무를 규정해왔다. 금융소비자보호법이 '금융상품의 중요사항'에 관한 설명의무를 규정함에 따라 이와 동일한 사항을 규율하는 '보험계약의 중요사항'에 대한 설명의무(보험업법 제95조의2 제1항) 및 그에 따른 확인의무(제2항)은 삭제되고, 보험계약 체결 시부터 보험금 지급 시까지 주요과정 설명의무 및 보험금 지급절차 등 설명의무(제3항 및 제4항)는 보험업에 특유한 규제로서 존치되었다. 보험계약에 대해서는 금융소비자보호법상 설명의무와 보험업법상 설명의무가 모두 적용되는 것이다.

〈표 Ⅲ-10〉 보험업법과 금융소비자보호법의 설명의무 조문 비교

보험업법 제95조의2(설명의무 등)	금융소비자보호법 제19조(설명의무)
① 보험회사 또는 보험의 모집에 종사하는 자는 일반보험계약자에게 보험계약 체결을 권유하는 경우에는 보험료, 보장범위, 보험금 지급제한 사유 등 대통령령으로 정하는 보험계약의 중요 사항을 일반보험계약자가 이해할 수 있도록 설명하여야 한다. ② 보험회사 또는 보험의 모집에 종사하는 자는 제1항에 따라 설명한 내용을 일반보험계약자가 이해하였음을 서명, 기명날인, 녹취, 그 밖에 대통령령으로 정하는 방법으로 확인을 받아야 한다. ③ 보험회사는 보험계약의 체결 시부터 보험금 지급 시까지의 주요 과정을 대통령령으로 정하는 바에 따라 일반보험계약자에게 설명하여야 한다. 다만, 일반보험계약자가 설명을 거부하는 경우에는 그러하지 아니하다.	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. 〈각호 생략〉 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, 금융소비자보호 및 건전한 거래질서를 해칠 우려가 없는 경우로서 대통령령으로 정하는 경우에는 설명서를 제공하지 아니할 수 있다.

〈표 Ⅲ-10〉 계속

보험업법 제95조의2(설명의무 등)	금융소비자보호법 제19조(설명의무)
④ 보험회사는 일반보험계약자가 보험금 지급을 요청한 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 보험금의 지급절차 및 지급내역 등을 설명하여야 하며, 보험금을 감액하여 지급하거나 지급하지 아니하는 경우에는 그 사유를 설명하여야 한다.	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. ④ 제2항에 따른 설명서의 내용 및 제공 방법·절차에 관한 세부내용은 대통령령으로 정한다.

개정 전 보험업법의 보험계약 중요사항 설명의무는 ① 보험회사 또는 모집종사자가 ② 일반보험계약자에게 ③ 보험계약 체결을 권유하는 경우 ④ 보험계약의 중요 사항을 일반보험계약자가 이해할 수 있도록 설명할 것을 내용으로 하였고, 이를 ⑤ 서명, 기명날인 등의 방법으로 확인 받게 했다. 또한, ⑥ 일정한 보험계약의 경우에는 설명의무의 이행을 간주하는 규정을 두었다. 현재 금융소비자보호법상 금융상품의 중요사항 설명의무는 ① 금융상품판매업자등이 ② 일반금융소비자에게 ③ 계약 체결을 권유[33]하는 경우 및 일반금융소비자가 설명을 요청하는 경우 ④ 금융상품에 관한 중요한 사항[34]을 일반금융소비자가 이해할 수 있도록 설명하는 것을 내용으로 하며, ⑤ 설명에 필요한 설명서를 제공하고 서명, 기명날인 등의 방법으로 확인을 받도록 하고 있다. 양자는 동일한 의무를 규정하고 있지만, 세부 내용과 적용범위에는 차이가 있다.

33) 금융상품자문업자가 자문에 응하는 것을 포함함

34) 일반금융소비자가 특정 사항에 대한 설명만을 원하는 경우 해당 사항으로 한정함

〈표 Ⅲ-11〉 보험업법과 금융소비자보호법의 중요사항 설명의무 내용 비교

구분	보험업법	금융소비자보호법
주체	보험회사 및 모집종사자(보험회사 임직원, 보험설계사, 보험대리점, 보험중개사)	금융상품판매업자등(보험회사, 보험설계사, 보험대리점, 보험중개사, 대출모집인, 금융상품자문업자등), 보험회사 임직원(보험업법 제101조의2 제1항으로 금융소비자보호법 준용)
상대방	일반보험계약자	일반금융소비자
시점	보험계약 체결 권유 시	금융상품 계약 체결 권유 시 및 설명 요청을 받은 경우
적용대상	보험계약의 중요 사항	금융상품(보장성상품, 대출성상품 등) 및 각 금융상품과 연계·제휴된 서비스의 중요 사항
확인방법	(원칙) 상품설명서에 의한 확인 (예외) 전화이용모집, 통합청약서 사용 시[1]	(원칙) 상품설명서(핵심설명서 포함) 제공 및 확인 (예외) 동일 조건하의 계약 갱신, 기본 계약에 따른 계속·반복적 거래, 동일 계약의 반복적 체결, 특정인이 일괄 체결하는 일정한 보험계약, 전화이용모집, 통합청약서 사용 시 등
이행간주	동일 조건 하의 보험계약 갱신, 기본 계약에 따른 계속 체결되는 보험계약, 동일 계약의 반복적 체결(해상·자동차보험), 특정인이 일괄 가입하는 일정한 보험계약(여행자보험 또는 단체보험)[2]	이행간주 조항 없음

주: 1) 개정 전 보험업감독규정 제4-35조의2 제3항
2) 개정 전 보험업감독규정 제4-35조의2 제4항 내지 제6항

설명의무 위반의 효과에 대해서도 금융소비자보호법은 보험업법(임직원에 대해서는 2천만 원 이하, 보험설계사 등에 대해서는 1천만 원 이하의 과태료)보다 높은 1억 원 이하의 과태료를 부과하고 과징금 부과대상을 확대[35]하는 등 제재를 강화하였다. 또한, 금융상품판매업자등이 설명의무를 위반하여 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우 손해배상책임을 규정하고, 고의와 과실의 입증책임을 금융상품판매업자등에게로 전환하였으며(제44조 제2항), 소비자가 위법계약 해지를 요구(제47조)할 수 있도록 규정하고 있다.

35) 보험업법은 소속 임직원과 보험설계사의 설명의무 위반에 대해 보험회사에 과징금을 부과하나, 금융소비자보호법은 소속 임직원 및 전속 핀매대리·중개업자(보험중개사 제외)가 설명의무를 위반한 경우에 과징금을 부과할 수 있도록 함

2) 설명의무의 주체와 상대방

기존에 보험계약에 관한 중요사항 설명의무를 부담하던 보험회사 및 모집종사자는 금융소비자보호법상 보장성상품에 관한 중요사항 설명의무 역시 부담한다. Ⅱ.3.에서 본 바와 같이 금융소비자보호법은 보험회사의 임직원을 수범자로 하지 않지만, 보험업법에 준용규정을 두어 보험회사의 임직원에게도 금융소비자보호법상 설명의무를 적용한다. 다만, 설명의무 위반 시 과태료는 보험업법에 별도 규정하는 바에 따른다(제209조 제6항 제18호).

보험회사가 취급하는 대출에 대해서는 보험회사, 보험회사 임직원 내지 보험회사의 대출모집 위탁을 받은 대출모집인 등이 설명의무를 부담한다. 대출모집인을 겸하지 않는 이상 보험설계사나 보험대리점이 일반적으로 보험회사의 대출과 관련된 설명의무를 부담한다고는 볼 수 없으나, 보험계약자 등이 보험약관대출에 관해 설명을 요청하는 경우에는 보험설계사나 보험대리점 등도 설명의무를 부담할 수 있다.

설명의무의 상대방인 일반보험계약자 및 일반금융소비자(보장성상품 및 대출성상품)에 관한 세부사항은 Ⅱ.4.에서 본 바와 같다.

3) 설명의무의 이행시점

설명의무의 이행시점은 개정 전 보험업법에서는 '보험계약 체결 권유 시'만 규정하였으나, 금융소비자보호법은 '금융상품 계약 체결 권유 시' 외에도 '일반금융소비자가 설명을 요청하는 경우'가 추가되었다. 다만, 이 경우에는 일반금융소비자가 특정 사항에 대한 설명만을 원하는 경우 해당 사항에 대해서만 설명하면 된다(금융소비자보호법 제19조 제1항).

4) 설명의무의 적용대상

설명의무의 적용대상은 금융소비자보호법 제정으로 가장 크게 변경된 부분이라 할 수 있는데, 개정 전 보험업법은 주된 상품인 보험계약만을 적용대상으로 하였으나, 금융소비자보호법은 동일 기능·동일 규제 원칙에 따라 보험회사가 취급하는 대출도 대출성상품으로 설명의무를 적용한다. 나아가, 금융소비자보호법은 각 금융상품과 연계되거나, 제휴된 금융상품 또는 서비스 등에 대해서도 설명의무를 부여하였다. 금융상품판매업자등이 보장성상품 및 대출성상품에 관하여 설명해야 할 중요한 사항은 다음과 같다.

〈표 Ⅲ-12〉 보장성상품 및 대출성상품의 중요사항

보장성상품	대출성상품
1. 보장성상품의 내용 2. 보험료(공제료 포함, 이하 같음) 3. 보험금(공제금 포함, 이하 같음) 지급제한 사유 및 지급절차 4. 위험보장의 범위 5. 위험보장 기간 등 보장성상품에 관한 중요한 사항으로서 영 제13조 제1항에 정하는 사항 가. 위험보장 기간 나. 계약의 해지·해제 다. 보험료의 감액 청구 라. 보험금 또는 해약환급금의 손실 발생 가능성 마. 제1호부터 제4호까지의 사항에 준하는 것으로서 감독규정 제12조 제1항, 별표3 제1호 각 목의 사항 1) 주된 위험보장사항·부수적인 위험보장사항 및 각 보험료·보험금 2) 보험료 납입기간 3) 해약환급금 또는 만기환급금 및 산출근거(기납입보험료보다 금액이 적거나 없을 수 있다는 사실 포함) 4) 고지의무 및 통지의무 위반의 효과 5) 수익자 지정 가능 여부 및 지정방법 6) (적합성원칙 대상 상품(변액보험 등)) 만기 최저보증 기능이 있어도 중도해지 시에는 보증이 되지 않을 수 있다는 사실 및 금융상품의 구조 및 자산운용 방식 7) (간단손해보험대리점) 재화·용역 매매와 별도로 계약 체결, 취소, 피보험자가 될 수 있다는 사실 8) (저축성보험) ① 적용이율, 산출기준 및 ② 납입보험료 중 사업비가 차감된 일부만 특별계정에 투입되어 운용되거나 적용이율로 부리된다는 내용과 사업비 금액 9) (65세 이상 실손의료보험) 65세 시점의 예상보험료 및 보험료 지속납입 관련 사항 10) (해약환급금이 지급되지 않는 상품) 동일한 보장으로 해약환급금이 지급되는 다른 상품 11) (유배당보험계약) 배당에 관한 사항	1. 금리 및 변동 여부, 중도상환수수료 부과 여부·기간 및 수수료율 등 대출성상품의 내용 2. 상환방법에 따른 상환금액·이자율·시기 3. 저당권 등 담보권 설정에 관한 사항, 담보권 실행사유 및 담보권 실행에 따른 담보목적물의 소유권 상실 등 권리변동에 관한 사항 4. 대출원리금, 수수료 등 금융소비자가 대출계약을 체결하는 경우 부담하여야 하는 금액의 총액 5. 대출계약의 해지에 관한 사항 등 대출성상품에 관한 중요한 사항으로서 영 제13조 제6항에 정하는 사항 가. 계약의 해지·해제 나. 신용에 미치는 영향 다. 원리금 납부 연체에 따른 연체 이자율 및 그 밖의 불이익 라. 계약기간 및 그 연장에 관한 사항 마. 제1호부터 제4호까지의 사항에 준하는 것으로서 감독규정 제12조 제5항에 정하는 사항 1) 이자율의 산출기준 2) ① 신용카드로 결제한 금액 중 일정 비율만 지불하고 나머지 금액은 이후에 지불하는 서비스의 위험성 및 관련 예시 및 ② 연회비 등 신용카드의 거래조건 및 연회비 반환에 관한 사항(반환사유, 반환금액 산정방식, 반환금액의 반환기한을 포함)

〈표 Ⅲ-12〉 계속

보장성상품	대출성상품
12) (계약 종료 후 소비자가 청약에 필요한 사항을 알리지 않고 계약을 다시 체결할 수 있는 계약) 가입조건 및 보장내용 등의 변경에 관한 사항 13) 기타 보통의 주의력을 가진 일반적인 금융소비자가 오해하기 쉬워 민원이 빈발하는 사항 등 특히 유의해야 할 사항	
6. 위 각 금융상품과 연계되거나 제휴된 금융상품 또는 서비스 등(이하 "연계·제휴서비스등")이 있는 경우 다음 각 목의 사항 가. 연계·제휴서비스등의 내용 나. 연계·제휴서비스등의 이행책임에 관한 사항 다. 연계·제휴서비스등의 제공기간 등 연계·제휴서비스등에 관한 중요한 사항으로 영 제13조 제7항에 정하는 사항 1) 연계·제휴서비스등의 제공기간 2) 연계·제휴서비스등의 변경·종료에 대한 사전통지 7. 청약 철회의 기한·행사방법·효과에 관한 사항 8. 금융소비자보호를 위하여 영 제13조 제8항에서 정하는 사항 가. 민원처리 및 분쟁조정 절차 나. 예금자보호법등 다른 법률에 따른 보호 여부(대출성상품은 제외) 다. 일반금융소비자의 의사결정 지원 또는 권익보호를 위해 필요한 것으로서 감독규정 제12조 제6항에서 정하는 사항: 연계·제휴서비스등을 받을 수 있는 조건	

금융소비자보호법상 보장성상품에 관한 중요 사항은 보험업법상 보험계약의 중요 사항과 거의 일치하나, '만기환급금 및 산출근거', '수익자 지정 가능 여부 및 지정방법' 등이 새로 추가되었으며, 보험업법상 설명사항이었던 '보험설계사 등의 모집에 관한 경력, 징계이력 및 불완전판매 비율 등 정보 조회'[36]에 관한 사항은 설명의무가 아닌 금융상품판매대리업자의 고지의무로 규정되는 등 변경된 사항도 있으므로 유의할 필요가 있다.

5) 설명의무 확인방법

보험계약자 내지 금융소비자가 설명을 듣고 이해하였음을 서명, 기명날인 등으로 확인을 받도록 하는 것은 설명의무의 이행 여부에 관해 분쟁이 발생하는 경우 그 입증을 용이하게 하기 위한 것이다.

36) 개정 전 보험업감독규정 제4-35의2 제1항 제10호

개정 전 보험업법 제95조의2 제1항은 서명, 기명날인, 녹취 그 밖에 대통령령으로 정하는 방법으로 확인을 받아야 한다고만 언급하였을 뿐, 상품설명서에 관해서는 명시적으로 언급하지 않았다. 보험업법시행령은 '대통령령으로 정하는 방법'을 ① 전자서명법 제2조 제2호에 따른 전자서명, ② 그 밖에 금융위원회가 정하는 기준을 준수하는 안전성과 신뢰성이 확보될 수 있는 수단을 활용하여 보험업법 제95조의2 제1항에 따라 설명한 내용을 일반보험계약자가 이해하였음을 확인하는 방법으로 규정(제42조의2 제2항)하고, ②에 의거하여 구 보험업감독규정에서 상품설명서 등 구체적인 확인방법에 대해 규정하였다(제4-35조의2 제3항).

개정 전 보험업감독규정 상 설명의무 확인방법

제4-35조의2 ③ 보험회사 또는 모집종사자는 제2항에 따른 상품설명서 2부에 보험계약자가 보험계약의 중요사항, 해당 모집종사자의 소속·지위 및 이와 관련하여 보험료·고지의무사항을 수령할 수 있는지 여부(이하 "보험계약의 중요사항 등"이라 한다)에 대해 설명받아 이해하였음을 확인받아야 하며, 1부는 모집종사자가 서명(「전자서명법」 제2조 제2호에 따른 전자서명 및 그 밖에 「전자금융거래법」 제21조제2항에 따르는 기준을 준수하는 안정성과 신뢰성이 확보될 수 있는 수단을 활용하여 하는 서명을 포함한다)한 후에 보험계약자에게 교부하고 다른 1부는 보험회사가 보관하여야 한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 전화 등 통신수단을 이용하여 보험을 모집하는 경우로서 제2항에 따른 표준상품설명대본을 통해 보험계약의 중요사항을 설명하고 녹취를 통해 보험계약자가 이해하였음을 확인받는 경우
2. 제2항 단서에 해당하는 보험계약의 경우
3. 영 제42조의2제2항 제1호의 방법(이하 "전자서명"이라 한다)으로 보험계약자로부터 보험계약의 중요사항 등에 대해 설명받아 이해하였음을 상품설명서에 확인받는 경우로서 다음 각목의 사항을 모두 충족한 경우
   가. 모집종사자는 보험계약자와 직접 대면하여 보험계약의 중요사항 등을 설명하고, 보험계약자에게 전자적 방법으로 상품설명서를 제공할 것
   나. 보험계약자는 가목의 상품설명서에 전자서명하여 확인할 것
   다. 모집종사자는 보험계약의 중요사항 등을 충실히 설명하였고, 가목에 따라 보험계약자에 제공되는 상품설명서의 내용과 모집종사자가 보험계약자에게 설명한 내용이 동일하며, 이와 관련한 모든 책임을 부담한다는 취지의 확인서에 전자서명하여 나목의 보험계약자가 전자서명한 상품설명서와 함께 보험계약자에게 교부할 것
   라. 보험회사는 나목의 전자서명된 상품설명서를 보관할 것

개정 전 보험업감독규정은 원칙적으로 상품설명서 2부에 보험계약의 중요사항, 모집종사자의 소속·지위 및 이와 관련하여 보험료·고지의무사항을 수령할 수 있는지 여부를 기재하여 보험계약자의 서명 등으로 확인을 받은 후 1부에는 모집종사자가 서명하여 교부하고, 나머지 1부는 보험회사가 보관하도록 하였다. 서면 교부에 대한 예외로는 ① 전화 등 통신수단을 이용한 모집, ② 통합청약서를 사용하는 경우 및 ③ 모집종사자가 대면하여 전

자적 방법으로 상품설명서를 제공하는 경우를 규정하였다. 이처럼 감독규정에서 상품설명서 등에 관해 상세히 규정한 것은 개정 전 보험업법시행령 제42조의2의 위임범위를 벗어난 것이 아닌지 논란이 있었다.[37]

금융소비자보호법은 제19조 제2항에서 설명서 제공 및 확인 의무 및 이러한 의무가 면제되는 예외를 둘 수 있는 근거를 규정하고, 설명서의 내용 및 제공 방법·절차에 관한 세부내용을 하위법령으로 정하도록 명시적으로 위임하였다. 이에 따라 금융소비자보호법시행령 제14조는 금융상품판매업자등이 법 제19조 제1항에 따른 설명을 하기 전에 금융상품의 중요사항이 포함된 설명서를 서면, 우편 또는 전자우편, 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시의 방법으로 제공(제1항 및 제3항)하고, 설명한 내용과 설명서 내용이 같다는 점에 대해 설명을 한 사람이 서명(전자서명 포함)하도록 규정(제2항)[38]하였다. '전자적 의사표시'에는 전자적 장치(모바일 앱, 태블릿 등)의 화면을 통해 설명서 내용을 보여주는 것도 포함된다.[39] 설명의무는 설명서를 빠짐없이 읽으라는 의미가 아니므로, 판매자가 반드시 설명서를 구두로 읽어야 할 필요는 없으며 동영상 등 다양한 매체를 활용할 수 있다.[40]

한편, 금융소비자보호법은 원칙적으로 대면영업 보험설계사 등이 일반금융소비자를 만나지 않고 설명하는 행위를 금지하면서도 예외적으로 소정의 요건을 갖춘 경우에 한해 이를 허용하고 있다.[41] 즉, ① 금융상품판매대리·중개업자가 표준상품설명대본에 따라 설명하고, ② 보험회사가 설명내용이 녹취된 전자파일을 통해 설명내용과 표준설명대본의 일치 여부 확인 후 전자파일을 보관하는 경우 일반금융소비자를 대면하지 않고 설명의무를 이행할 수 있다.

금융소비자보호감독규정은 설명서 작성 시 준수사항을 다음과 같이 규정한다.

---

37) 한기정(2019), p. 535

38) 다만, 다음 각 호의 계약에 대한 설명서는 제외한다.
1. 예금성 상품 또는 대출성상품에 관한 계약
2. 「전자금융거래법」에 따른 전자적 장치를 이용한 자동화 방식을 통해서만 서비스가 제공되는 계약

39) 금융위원회·금융감독원 보도자료(2021. 3. 24), "금융소비자보호법 관련 10문 10답", p. 5

40) 금융위원회·금융감독원 보도자료(2021. 3. 29), "금융소비자보호법 시행 후 원활한 금융상품거래를 위해 판매자·소비자가 알아야 할 중요사항을 알려드립니다.", p. 4

41) 금융소비자보호법 제25조 제1항 제3호, 금융소비자보호법시행령 제23조 제3항 제6호, 동 감독규정 제22조 제7호

〈표 Ⅲ-13〉 금융소비자보호법상 설명서 작성 시 준수사항

금융소비자보호감독규정상 설명서 작성 시 준수사항(제13조 제1항)

1. 일반금융소비자가 쉽게 이해할 수 있도록 알기 쉬운 용어를 사용하여 작성할 것
2. 계약 내용 중 일반금융소비자의 선택에 따라 재산상 이익에 상당한 영향을 미칠 수 있는 사항이 있는 경우에는 일반금융소비자가 선택할 수 있는 사항들을 쉽게 비교할 수 있도록 관련 정보를 제공할 것
3. 중요한 내용은 부호, 색채, 굵고 큰 글자 등으로 명확하게 표시하여 알아보기 쉽게 작성할 것
4. 일반금융소비자가 해당 금융상품에 관한 계약으로 받을 수 있는 혜택이 있는 경우 그 혜택 및 혜택을 받는데 필요한 조건을 함께 알 수 있도록 할 것
5. 일반금융소비자의 계약 체결여부에 대한 판단이나 권익 보호에 중요한 영향을 줄 수 있는 사항으로서 다음 각 목의 사항을 요약하여 설명서의 맨 앞에 둘 것. 다만, 예금성 상품 등 설명서의 내용이 간단하여 요약이 불필요한 금융상품은 제외할 수 있다.
   가. 유사한 금융상품과 구별되는 특징
   나. 금융상품으로 인해 발생 가능한 불이익에 관한 사항.(민원·분쟁 또는 상담요청이 빈번하여 일반금융소비자의 숙지가 필요한 사항 및 다음의 구분에 따른 사항을 반드시 포함)
      1) 투자성 상품: 위험등급의 의미 및 유의사항
      2) 보장성상품: 해약환급금이 기납부 보험료(공제료 포함)보다 적거나 없을 수 있다는 사실
      3) 대출성상품: 다음의 구분에 따른 사항
         가) 대출: 원리금 연체 시 불이익
         나) 신용카드: 〈생략〉
   다. 민원을 제기하거나 상담을 요청하려는 경우 이용 가능한 연락처
6. 보험료 및 보험금에 대한 일반금융소비자의 이해를 돕기 위한 내용으로서 금융소비자보호감독규정 별표 4에 해당하는 사항을 기재할 것(보험에만 해당)
   가. 저축성보험의 보험료에 관한 다음 각 목의 사항
      1) 계약을 체결·관리하는데 사용되는 금액
      2) 위험을 보장하는데 사용되는 금액
      3) 특별계정을 설정·운용하는데 사용되는 금액
      4) 중도인출수수료
      5) 주된 위험보장사항·부수적인 위험보장사항 외의 서비스 제공을 위해 사용되는 금액
      6) 계약 해지 시 공제되는 금액
   나. 보장성보험에 관한 다음 각 목의 사항. 이 경우, 나목은 자동자보험계약에 적용하지 않음
      1) 보험업감독규정에 따른 보험가격지수 및 보장범위지수에 관한 사항(예시를 포함). 다만, 동 규정 제1-2조 제11호에 따른 일반손해보험은 제외
      1) 「보험업감독규정」 제7-46조 제1항 마목에 따른 계약 체결비용지수 및 부가보험료지수(예시를 포함). 다만, 다음의 어느 하나에 해당하는 경우는 설명하지 않아도 됨
         가) 계약을 체결하는데 사용되는 금액이 보험업감독규정 별표 14에 따른 표준해약공제액보다 작거나 같은 경우
         나) 위험보장 기간이 종신이고 사망 위험을 보장하는 보장성상품의 계약 체결비용이 표준해약공제액의 1.4배(사망 외의 위험도 보장하는 보장성상품인 경우에는 사망 위험에 한정하여 적용) 이내인 경우
   다. 다음 각 목의 구분에 따른 사항
      1) 보험업감독규정 제1-2조 제8호에 따른 자산연계형보험: 적용이율 산출근거. 다만, 공시이율을 적용하는 경우는 제외
      2) 보험금이 금리 등에 연동되는 상품: 직전 1년간 적용금리의 변동현황
      3) 만기 시 자동갱신되는 보장성상품: 최대 갱신 가능나이 또는 75세 이상을 포함하여 최소 5개 이상 갱신시점의 예상 보험료

6) 설명의무 이행간주

개정 전 보험업법 제95조의2 제1항의 보험계약 중요사항 설명의무와 관련하여, 개정 전 보험업감독규정 제4-35조의2 제4항 내지 제6항은 아래의 경우 설명의무를 이행한 것으로 보는 간주규정을 두고 있었다.

〈표 Ⅲ-14〉 보험업법상 중요 사항 설명의무 이행이 간주되는 경우

중요 사항 설명의무의 이행이 간주되는 경우(개정 전 보험업감독규정 제4-35조의2 제4항 내지 제6항)
1. 보험회사 또는 모집종사자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 보험계약 체결을 권유하는 경우에는 최초 계약 체결 시 중요사항을 설명하면 이후 계약 체결 시에도 설명의무를 이행한 것으로 봄 가. 이미 가입되어 있는 보험계약과 동일한 조건으로 갱신되는 보험계약 나. 보험회사와 피보험자 또는 보험계약자간에 거래의 종류, 기간, 금액 등 가입조건을 미리 정하고 그 범위 내에서 계속적으로 체결되는 보험계약 다. 영 제1조의2 제3항 제2호에 따른 해상보험계약으로서 동일한 보험상품을 계속적으로 체결하는 경우 라. 영 제1조의2 제3항 제3호에 따른 자동차보험계약으로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 자가 동일한 보험상품을 계속적으로 체결하는 경우 1) 여객자동차 운수사업법 제4조 제1항에 따라 면허를 받거나 등록한 여객자동차 운송사업자 2) 여객자동차 운수사업법 제28조 제1항에 따라 등록한 자동차대여사업자 3) 화물자동차 운수사업법 제3조 및 제29조에 따라 허가를 받은 화물자동차운송사업자 및 화물자동차 운송가맹사업자 4) 건설기계관리법 제21조 제1항에 따라 등록한 건설기계대여업자 2. 외국인근로자의 고용 등에 관한 법률에 따라 운영되며 보험상품의 내용과 보험료, 보험금액 등이 모든 보험계약자에게 동일한 출국만기보험계약, 귀국비용보험계약, 보증보험계약, 상해보험계약의 경우 고용노동부가 해당 보험계약에 관한 교육 등을 실시하면 법 제95조의2 제1항에 따른 설명의무를 이행한 것으로 봄 3. 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 보험계약의 경우에는 해당 각 호의 구분에 따른 자에게 중요사항을 설명하면 법 제95조의2 제1항에 따른 설명의무를 이행한 것으로 봄 1) 영 제42조의5 제1항 제2호에 따른 보험계약: 여행업자 2) 감독규정 제7-49조 제2호 가목1)에 해당하는 단체 또는 단체의 대표자가 그 단체 구성원을 계약자로 일괄 가입하는 연금저축계약: 단체 또는 단체의 대표자

설명의무의 이행이 간주되는 경우는 ① 동일조건하에 보험계약이 갱신되거나 미정한 조건에 따라 계속적으로 체결되는 경우, ② 법률에 따라 운영되는 보험계약으로 계약내용이 표준화된 경우, ③ 여행업자가 여행자를 위해 일괄 체결하는 여행자보험, 단체나 단체 대표자가 구성원을 위해 일괄 가입하는 연금저축계약 등이다. ①은 최초 보험계약 체결 당시와 설명사항이 동일하므로 이미 알고 있는 사항에 대해서 재차 설명의무를 이행하도록

할 필요가 없기 때문이다. ②는 법률에 따라 운영되며 정부정책에 의해 가입되는 보험이며, 실제적으로 단체가입되는 계약이라 개별 계약자에 대한 설명이 어려운 점을 고려하여 고용노동부의 교육으로 설명의무의 이행을 갈음한 것이다. ③은 이처럼 보험계약에 일괄가입하는 경우 모든 보험계약자에게 각각 설명하기가 현실적으로 어려운 점을 고려하여 여행업자나 단체 또는 그 대표자에 대한 설명으로 이를 갈음하는 것이다.[42]

이러한 조항은 '필요한 세부사항'을 금융위원회가 고시할 수 있다고 한 개정 전 보험업법 시행령 제42조의2 제5항에 근거한 것으로 볼 수 있다. 이러한 규정방식에 대해 포괄적 위임입법 가능성이 있어 입법적 정비가 필요하다는 주장[43]이 있었으나, 설명의무 이행간주 자체의 필요성은 부인할 수 없다. 보험업감독규정에서 설명의무가 이행된 것으로 간주한 경우는 약관규제법 및 상법상 약관설명의무가 인정되지 않을 가능성이 높은 경우들이다. "보험자에게 보험약관의 명시·설명의무가 인정되는 것은 어디까지나 보험계약자가 알지 못하는 가운데 약관에 정하여진 중요한 사항이 계약 내용으로 되어 보험계약자가 예측하지 못한 불이익을 받게 되는 것을 피하고자 하는 데 그 근거가 있으므로, 보험약관에 정하여진 사항이라고 하더라도 거래상 일반적이고 공통된 것이어서 보험계약자가 별도의 설명 없이도 충분히 예상할 수 있었던 사항이거나 이미 법령에 의하여 정하여진 것을 되풀이하거나 부연하는 정도에 불과한 사항에 대하여서는 보험자에게 명시·설명의무가 인정된다고 할 수 없고, 또 보험계약자나 그 대리인이 이미 약관의 내용을 충분히 잘 알고 있는 경우에는 보험자로서는 보험계약자 또는 그 대리인에게 약관의 내용을 따로이 설명할 필요가 없다"는 것이 대법원의 확고한 판례이다. 보험업법상 설명의무는 공법상 의무로서 사법상 설명의무와 효과는 다르지만, 사법상 고객보호의무에 기초하여 입법화된 것으로 그 근원은 같다. 따라서 사법상 설명의무가 부정되는 경우라면 공법상으로도 이를 강제할 실익이 없다할 것이므로 보험업감독규정은 규제의 구체적 타당성을 확보하기 위해 설명의무 이행이 불필요한 경우를 유형화하여 이행을 간주하는 예외규정을 둔 것으로 볼 수 있다.

한편, 금융소비자보호법은 이와 같이 설명의무의 이행을 간주하는 조항을 두지 않는 대신 여기 해당하는 대개의 경우[44]에 설명서 교부·확인 의무를 면제하는 조항을 두고 있다. 이

42) 한기정(2019), pp. 550~551; 성대규(2015), p. 353

43) 한기정(2019), p. 535

44) 보험업감독규정 제4-35조의2 제5항에 규정되어 있던 '외국인근로자의 고용 등에 관한 법률에 따라 운영되는 출국만기보험계약 등' 관련 내용은 금융소비자보호법령에 규정이 없음

와 관련하여 설명의무의 이행 역시 면제된 것으로 보아야 하는지, 설명서 교부·확인 의무와 별개로 설명의무의 이행이 필요하다고 볼 것인지 의문이 제기될 수 있다.

금융당국은 설명의무는 신규 계약 권유 시 또는 고객요청 시 실시하는 것으로 실손의료보험 갱신, 대출기한 연장 등 신규 계약이 아닌 경우에는 설명의무가 적용되지 않는다는 입장[45]을 밝힌 바 있다. 보험계약 갱신 이외의 경우에 대해서는 언급이 없으나, 기본계약에 따라 계속·반복하여 체결하거나 동일한 내용으로 계속 체결하는 보험계약의 경우 2회차 이후의 계약 체결이나, 특정인이 일괄체결하는 여행자보험이나 연금저축계약에서 특정인이 아닌 자에 대해서는 보험회사나 모집종사자가 '보험계약 체결을 권유'하는 것으로 보기 어려운 측면이 있으므로 갱신계약과 마찬가지로 설명의무가 적용되지 않는다는 해석이 가능할 것으로 보인다.

한편, 보다 근본적으로 보험업법이 명시적으로 설명방법에 대해 언급하지 않은 것과 달리 금융소비자보호법은 '설명서를 통한 설명의무 이행'을 전제(제19조 제2항)하고 있으므로, '금융소비자보호 및 건전한 거래질서를 해칠 우려가 없어' 설명서를 제공하지 않아도 되는 경우에는 설명의무 이행 역시 불요하다는 해석도 존재할 수 있다. 금융소비자보호법에서 설명서 교부·확인의무를 면제하는 경우는 보험업법에서 설명의무 이행을 간주하던 경우와 유사하게 사법상 설명 필요성이 없거나 극히 적은 경우이다. 이러한 경우까지 행정법규에 따라 설명의무를 이행해야 하는 것으로 해석한다면 소비자보호에는 실익이 없는 규제적 부담 증가로 귀결될 우려가 있다. 따라서 금융소비자보호법은 금융소비자보호를 위해 설명서를 통해 설명의무를 이행하고 금융소비자의 확인을 받도록 하되, 다른 방법으로 설명이 되었거나 설명이 필요하지 않은 경우에는 설명서 제공을 통한 설명의무의 이행을 면제한 것으로 보는 것이다.

그럼에도 불구하고 이러한 해석에 대해서는 금융소비자보호법의 문언해석상 설명의무와 설명서의 제공의무를 동일시할 수 없다는 반론이 제기될 수 있을 것인바, 이 부분은 향후 금융당국의 해석이나 입법적 조치를 확인할 필요가 있다.

45) 금융위원회·금융감독원 보도자료(2021. 3. 29), "금융소비자보호법 시행 후 원활한 금융상품거래를 위해 판매자·소비자가 알아야 할 중요사항을 알려드립니다.", p. 4

라. 불공정영업행위 금지

1) 보험업법의 불공정대출 금지와 금융소비자보호법의 불공정영업행위 금지 비교

개정 전 보험업법은 보험회사 및 금융기관보험대리점이 제공하는 대출과 관련, 우월적 지위를 이용하여 보험계약자에게 대출과 결부하여 보험계약 체결을 요구하는 등 불공정 행위를 하는 것을 금지하였다(제100조 제1항 제1호 및 제6호 일부[46], 제110조의2).

금융소비자보호법이 개정 전 보험업법이 규정하던 대출 관련 금지행위를 제20조에 모두 반영함에 따라 보험회사의 불공정 대출을 금지하던 보험업법 제110조의2 및 금융기관보험대리점의 불공정 대출을 금지하던 동법 제101조 제1항 제1호는 보험업법에서 삭제되었다.[47]

〈표 Ⅲ-15〉 보험업법의 불공정대출 금지와 금융소비자보호법의 불공정영업행위 금지 조문 비교

보험업법 제110조의2(불공정한 대출의 금지 등)	금융소비자보호법 제20조(불공정영업행위의 금지)
① 보험회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 불공정한 대출을 하여서는 아니 된다. 1. 대출을 조건으로 차주(借主)의 의사에 반하여 보험가입을 강요하는 행위 2. 부당하게 담보를 요구하거나 연대보증을 요구하는 행위 3. 보험회사 또는 그 임직원이 대출업무와 관련하여 부당한 편익을 제공받는 행위 4. 보험회사가 우월적 지위를 이용하여 보험회사 이용자의 권익을 부당하게 침해하는 행위 ② 제1항에 따른 불공정한 대출의 구체적인 유형 및 기준은 대통령령으로 정한다. ③ 금융위원회는 제1항의 위반행위가 있는 경우에는 해당 보험회사에 대하여 불공정한 대출의 중지 또는 시정조치를 명할 수 있다.	① 금융상품판매업자등은 우월적 지위를 이용하여 금융소비자의 권익을 침해하는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 "불공정영업행위"라 한다)를 해서는 아니 된다. 1. 대출성상품, 그 밖에 대통령령으로 정하는 금융상품에 관한 계약 체결과 관련하여 금융소비자의 의사에 반하여 다른 금융상품의 계약 체결을 강요하는 행위 2. 대출성상품, 그 밖에 대통령령으로 정하는 금융상품에 관한 계약 체결과 관련하여 부당하게 담보를 요구하거나 보증을 요구하는 행위 3. 금융상품판매업자등 또는 그 임직원이 업무와 관련하여 편익을 요구하거나 제공받는 행위 4. 대출성상품의 경우 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위 가.~다. 〈생략〉 5. 연계·제휴서비스등이 있는 경우 연계·제휴서비스등을 부당하게 축소하거나 변경하는 행위로서 대통령령으로 정하는 행위. 다만, 연계·제휴서비스등을 불가피하게 축소하거나 변경하더라도

46) 개정 전 보험업법시행령 제48조 제1항 제2호 내지 제5호

47) 이와 관련하여 보험업법과 동시행령의 규정 내용과 관련된 사항을 구체화한 보험업감독규정 제5-15조의 관련 조항도 삭제되었으나, 동 조항의 내용을 구체화한 보험업감독업무시행세칙 3-12조는 2021. 5. 14. 현재 삭제 전임

〈표 Ⅲ-15〉 계속

보험업법 제110조의2(불공정한 대출의 금지 등)	금융소비자보호법 제20조(불공정영업행위의 금지)
	금융소비자에게 그에 상응하는 다른 연계·제휴서비스등을 제공하는 경우와 금융상품판매업자등의 휴업·파산·경영상의 위기 등에 따른 불가피한 경우는 제외한다. 6. 그 밖에 금융상품판매업자등이 우월적 지위를 이용하여 금융소비자의 권익을 침해하는 행위 ② 불공정영업행위에 관하여 구체적인 유형 또는 기준은 대통령령으로 정한다.

금융소비자보호법상 불공정영업행위 금지규정은, 개정 전 보험업법이 금지하던 ① 대출 관련 보험가입 강요, 부당한 보증 내지 담보요구 등 행위 외에 ② 특정 대출상환방식 강요, 중도상환수수료 부과 등 금지 행위 유형이 추가되었고, 대출과 관련되지 않은 ③ 연계·제휴서비스의 부당축소·변경행위, ④ 그 밖에 금융소비자의 계약 변경·해지 요구에 불이익을 부과하는 행위 등 금융상품판매업자등의 우월적 지위를 이용해 금융소비자의 권익을 침해하는 행위 전반으로 금지유형을 확대하고 있다.

〈표 Ⅲ-16〉 보험업법의 불공정대출 금지와 금융소비자보호법의 부당권유행위 금지 비교

구분	보험업법	금융소비자보호법
의무 주체	보험회사 또는 금융기관보험대리점	금융상품판매업자등(보험회사, 보험설계사, 보험대리점, 보험중개사, 대출모집인, 금융상품자문업자등)
상대방	보험회사 내지 금융기관보험대리점이 실행하는 대출의 차주	금융소비자
대상 상품	보험상품	모든 금융상품(보장성상품, 대출성상품 포함)
금지행위	대출 결부 보험가입 강요, 부당한 담보 등의 요구, 부당한 편익수령 등	보험업법에서 삭제된 금지행위를 포함하고, 그 밖에 새로운 금지행위 유형 규정 (대출 결부) 다른 금융상품 강요, 부당한 담보 등의 요구, 부당한 편익수령 등 (대출 관련) 특정 대출 상환방식 강요, 중도상환수수료 부과, 개인대출 연대보증 요구 등 (연계·제휴서비스 관련) 연계·제휴서비스 등 부당 축소·변경 (기타) 계약 변경·해지 요구등에 불이익을 부과하는 행위, 정당한 사유없는 이자율·보험료 인하 거절, 정당한 사유없는 적합성 판단 정보 의 이자율 등 미반영 등

개정 전 보험업법은 보험회사가 보험업법 제110조의2 제1항을 위반하는 경우 불공정한 대출의 중지 또는 시정조치(동조 제3항) 및 1억 원 이하의 과태료(제209조 제1항 제7의2호)를 규정하고, 금융기관대리점이 보험업법 제100조를 위반하는 경우 1억 원 이하의 과태료(제209조 제2항)를 규정하였으며, 과징금은 규정하지 않았다.

금융소비자보호법은 불공정영업행위 금지 위반자에 대해 개정 전 보험업법과 동일한 수준의 과태료를 규정하였으나, 직접판매업자 또는 직접판매업자의 전속판매대리·중개업자, 소속 임직원의 법 위반 시 과징금(수입 등의 100분의 50 이내)을 새로이 도입하였다. 또한, 금융소비자는 제47조에 따른 위법계약 해지도 가능하다. 또한 새로 도입된 금융위원회의 명령권(제49조)으로 대출의 중지명령 또는 시정조치도 가능할 것으로 보인다.

2) 금지의무의 주체와 상대방

개정 전 보험업법은 차주에 대해 대출기관이 갖는 우월적 지위에 착안하여 대출 관련 불공정행위를 금지하였으므로 금지의무의 주체는 보험회사와 금융기관대리점, 상대방은 차주에 국한되었다. 반면 금융소비자보호법은 대출과 결부되거나, 대출 자체에 관한 불공정행위 외에도 모든 금융상품과 연계·제휴된 서비스의 부당 축소·변경 및 기타 금융상품판매업자등이 거래상 갖는 지위를 남용한 불공정행위를 금지하므로 금지의무의 주체는 모든 금융상품판매업자등이고, 상대방은 모든 금융소비자가 된다.

3) 금지의무의 적용대상

가) 개요

앞서 본 바와 같이 금융소비자보호법 제20조는 개정 전 보험업법 제110조의2에서 규정하던 대출 관련 금지행위를 모두 반영하고, 그 밖에 특정 대출상환방식 강요, 중도상환수수료 부과 등 대출 관련 금지행위를 추가 규정하였다. 개정 전 보험업법에서 규정하지 않았던 대출과 관련되지 않은 연계·제휴서비스의 부당축소·변경행위와 그 밖에 금융소비자의 계약 변경·해지 요구에 불이익을 부과하는 행위 등 금융상품판매업자등이 거래상 지위를 이용하여 행할 우려가 있는 금지행위 유형을 추가하였다.

보험회사와 관련하여 문제되는 금지행위 유형은 다음과 같다.

〈표 Ⅲ-17〉 보험회사와 관련된 불공정영업행위

보험회사 관련 불공정영업행위 및 구체적 유형 또는 기준(금융소비자보호법 제20조 제1항 및 제2항)
1. 대출성상품, 그 밖에 대통령령으로 정하는 금융상품에 관한 계약 체결과 관련하여 금융소비자의 의사에 반하여 다른 금융상품의 계약 체결을 강요하는 행위 〈구체적 유형 또는 기준: 영 제15조 제4항 제1호〉 가. 금융소비자에게 제3자의 명의를 사용하여 다른 금융상품의 계약을 체결할 것을 강요하는 행위 나. 금융소비자에게 다른 금융상품직접판매업자를 통해 다른 금융상품에 관한 계약을 체결할 것을 강요하는 행위 다. 금융소비자가 중소기업인 경우 감독규정 제14조 제3항에서 정하는 대표자 또는 관계인(이하 "대표자 또는 관계인")[1]에게 다른 금융상품의 계약 체결을 강요하는 행위 라. 그 밖에 가목부터 다목까지의 행위에 준하는 것으로 감독규정 제14조 제4항에서 정하는 행위 1) 대출성상품에 관한 계약(이하 "금전제공계약")을 체결하고 계약이 최초로 이행된 날 전·후 각각 1개월 내에 다음과 같은 보장성상품에 관한 계약을 체결하는 행위) 가) 다음의 어느 하나에 해당하는 금융소비자와의 계약 (1) 중소기업 및 그 기업의 대표자 (2) 개인신용평점이 하위 10%에 해당하는 사람 (3) 피성년후견인 또는 피한정후견인 나) 가)에 해당하지 않는 금융소비자와의 계약: 금융소비자가 계약에 따라 매월 금융상품직접판매업자에 지급해야 하는 금액[2]이 금전제공계약에 따라 금융소비자가 제공받거나 받을 금액의 1,000분의 10을 초과하는 경우에 해당하는 계약 2) 1)에도 불구하고 다음 어느 하나에 해당하는 경우에는 그와 같이 보지 않음 가) 금전제공계약이 보험약관대출인 경우 나) 한국주택금융공사법 제2조 제8의 2호에 따른 주택담보노후연금보증에 의한 대출과 연계하여 제3보험 계약을 체결한 경우 다) 중소기업이 아닌 기업과 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 계약을 체결한 경우 (1) 근로자퇴직급여보장법 제29조 제1항에 따른 계약 (2) 근로자퇴직급여보장법 부칙 제2조 제1항의 규정에 따른 퇴직보험 (3) 종업원의 복리후생을 목적으로 하는 보장성상품(해당 보험료가 「법인세법」에 따른 복리후생비로 인정되는 경우에 한정)에 관한 계약 라) 다음 각 호의 보장성 보험에 관한 계약을 체결한 경우 (1) 단체가 그 단체의 구성원을 위하여 체결하는 보장성 보험(단체의 구성원이 보험료를 납입하는 경우에 한정) (2) 보험업감독규정 제1-2조 제11호에 따른 일반손해보험 (3) 보험업감독규정 제1-2조 제12호에 따른 장기손해보험으로서 채권확보 및 자산보호를 목적으로 담보물건가액 기준에 의해 산정되는 장기화재보험 등 재물보험 마) 그 밖에 해당 계약을 사회통념상 법 제20조 제1항 제1호에 따른 행위로 보기 어렵거나 그러한 행위에 해당하지 않는다는 사실이 명백한 경우(그 사실을 금융소비자가 서명, 기명날인, 녹취 각각에 준하여 안정성·신뢰성이 확보될 수 있는 전자적 확인방식으로 확인한 경우는 제외)

〈표 Ⅲ-17〉 계속

보험회사 관련 불공정영업행위 및 구체적 유형 또는 기준(금융소비자보호법 제20조 제1항 및 제2항)
2. 대출성상품, 그 밖에 대통령령으로 정하는 금융상품에 관한 계약 체결과 관련하여 부당하게 담보를 요구하거나 보증을 요구하는 행위 〈구체적 유형 또는 기준: 영 제15조 제4항 제2호〉 가. 담보 또는 보증이 필요 없음에도 이를 요구하는 행위 나. 해당 계약의 체결에 통상적으로 요구되는 일반적인 담보 또는 보증 범위보다 많은 담보 또는 보증을 요구하는 행위 3. 금융상품판매업자등 또는 그 임직원이 업무와 관련하여 편익을 요구하거나 제공받는 행위 4. 대출성상품의 경우 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위 가. 자기 또는 제3자의 이익을 위하여 금융소비자에게 특정 대출 상환방식을 강요하는 행위 나. 1) 대출계약이 성립한 날부터 3년 이내에 상환하는 경우, 2) 다른 법령에 따라 중도상환수수료 부과가 허용되는 경우를 제외하고 수수료, 위약금 또는 그 밖에 어떤 명목이든 중도상환수수료를 부과하는 행위 다. 영 제15조 제2항에서 정하는 바와 같이 대출상품의 계약과 관련하여 제3자의 연대보증을 요구하는 경우 1) 다음 각 목의 제3자에 대한 연대보증을 제외하고 개인인 금융소비자에 대한 대출에 제3자의 연대보증을 요구하는 경우 가) 사업자등록증 상 대표자의 지위에서 대출을 받는 경우 해당 사업자등록증에 기재된 다른 대표자 나) 건축물의 분양에 관한 법률에 따른 분양대금을 지급하기 위해 대출을 받는 경우 같은 법에 따른 분양사업자 및 해당 건축물의 시공사 2) 다음 각 목의 제3자에 대한 연대보증 요구를 제외하고 법인인 금융소비자에 대한 대출에 제3자의 연대보증을 요구하는 경우 가) 해당 법인의 대표이사 또는 무한책임사원 나) 해당 법인에서 가장 많은 지분을 보유한 자 다) 해당 법인의 의결권 있는 발행 주식 총수의 100분의 30(배우자·4촌 이내의 혈족 및 인척이 보유한 의결권 있는 발행 주식을 합산한다)을 초과하여 보유한 자 라) 그 밖에 대출의 목적·성격 및 대상 등을 고려, 감독규정 제14조 제1항에서 정하는 자 (1) 금융소비자와 같은 기업집단(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제2조 제2호에 따른 기업집단)에 속한 회사 (2) 자본시장법에 따른 프로젝트금융(대출로 한정)에 관한 계약을 체결하는 경우 그 프로젝트금융의 대상이 되는 사업에 따른 이익을 금융소비자와 공유하는 법인 3) 조합·단체인 금융소비자에 대한 대출에 제3자의 연대보증을 요구하는 경우(다만, 해당 조합·단체의 대표자에 대해서는 연대보증을 요구할 수 있음) 5. 연계·제휴서비스등이 있는 경우 연계·제휴서비스등을 부당하게 축소하거나 변경하는 행위로서 대통령령으로 정하는 행위(단, 금융소비자에게 그에 상응하는 다른 연계·제휴서비스등을 제공하는 경우와 금융상품판매업자등의 휴업·파산·경영상의 위기 등에 따른 불가피한 경우는 제외) 가. 연계·제휴서비스등을 축소·변경한다는 사실을 감독규정 제14조 제2항에서 정하는 바에 따라 미리 알리지 않고 축소하거나 변경하는 행위 1) 연계·제휴서비스 축소·변경 사실을 다음 각 호 중 2개 이상의 방법으로 축소·변경 6개월 전부터 매월 고지(다만, 휴업·파산, 경영상의 위기 또는 연계·제휴서비스등을 제공하는 자의 일방적인 연계·제휴서비스등 제공 중단 등 불가피한 사유가 있는 경우 해당 상황이 발생하는 즉시 고지)

〈표 Ⅲ-17〉 계속

보험회사 관련 불공정영업행위 및 구체적 유형 또는 기준(금융소비자보호법 제20조 제1항 및 제2항)
가) 서면 교부 나) 우편 또는 전자우편 다) 전화 또는 팩스 라) 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시 나. 연계·제휴서비스등을 정당한 이유 없이 금융소비자에게 불리하게 축소하거나 변경하는 행위(다만, 연계·제휴서비스등이 3년 이상 제공된 후 그 서비스등으로 인해 해당 금융상품의 수익성이 현저히 낮아진 경우는 제외) 6. 그 밖에 금융상품판매업자등이 우월적 지위를 이용하여 금융소비자의 권익을 침해하는 행위 〈구체적 유형 또는 기준: 영 제15조 제4항 제3호〉 가. 금융소비자의 계약의 변경·해지 요구 또는 계약의 변경·해지에 대해 정당한 사유 없이 금전을 요구하거나 그 밖의 불이익을 부과하는 행위 나. 계약 또는 법령에 따른 금융소비자의 이자율·보험료 인하 요구에 대해 정당한 사유 없이 이를 거절하거나 그 처리를 지연하는 행위 다. 법 제17조제2항에 따라 확인한 금융소비자의 정보를 이자율이나 대출 한도 등에 정당한 사유 없이 반영하지 않는 행위 라. 그 밖에 가.부터 다.까지의 행위에 준하는 것으로서 감독규정 제14조 제6항 각호에서 정하는 행위 1) 금융상품직접판매업자가 계약이 최초로 이행된 날 전·후 각각 1개월 내에 다음 각 호의 상품에 관한 계약을 체결하는 행위(아래 가) 및 나)는 금융소비자가 중소기업인 경우로서 금융소비자의 월지급액이 금전제공계약에 따라 금융소비자가 제공받거나 받을 금액의 1.000분의 10을 초과하는 경우로 한정) 가) 중소기업협동조합법 제115조 제1항에 따른 공제상품 나) 중소기업 인력지원 특별법 제35조의6 제1항에 따른 공제상품 다) 상품권(다만, 온누리상품권 및 지방자치단체가 발행한 상품권은 제외) 2) 금융상품판매업자가 보장성상품(「보험업법 시행령」 별표 5 제1호에 따른 신용생명보험은 제외)에 관한 계약 체결을 위해 금융소비자에 금융상품에 관한 계약 체결과 관련하여 이자율 우대 등 특혜를 제공하는 행위 3) 금융상품판매업자 또는 그 임원·직원이 업무와 관련하여 직접적·간접적으로 금융소비자 또는 이해관계자로부터 금전, 물품 또는 편익 등을 부당하게 요구하거나 제공받는 행위 4) 금전제공계약을 체결한 자의 의사에 반하여 보험에 관한 계약조건 등을 변경하는 행위(은행만 해당) 5) 금융소비자가 계약 해지를 요구하는 경우에 계약 해지를 막기 위해 재산상 이익의 제공, 다른 금융상품으로의 대체 권유, 또는 해지 시 불이익에 대한 과장된 설명을 하는 행위 6) 금융소비자가 청약을 철회하였다는 이유로 금융상품에 관한 계약에 불이익을 부과하는 행위(다만, 같은 금융상품판매업자에 같은 유형의 금융상품에 관한 계약에 대하여 1개월 내 2번 이상 청약의 철회의사를 표시한 경우는 제외) 7) 금융소비자가 금융상품에 관한 계약에 따라 예치한 금액을 돌려받으려 하는 경우에 그 금액을 정당한 사유 없이 지급하지 않는 행위 8) 금융소비자 또는 제3자로부터 담보 또는 보증을 취득하는 계약과 관련된 다음 각 목의 행위 가) 해당 계약서에 그 담보 또는 보증의 대상이 되는 채무를 특정하지 않는 행위 나) 해당 계약서상의 담보 또는 보증이 장래 다른 채무에도 적용된다는 내용으로 계약을 하는 행위

〈표 Ⅲ-17〉 계속

보험회사 관련 불공정영업행위 및 구체적 유형 또는 기준(금융소비자보호법 제20조 제1항 및 제2항)
9) 대출에 관한 계약(이하 이 호에서 “기존 계약”)을 체결했던 금융소비자와 기존 계약을 해지하고 그 계약과 사실상 동일한 계약(기존 계약에 따라 금융소비자에 지급된 금전등을 상환받는 계약. 이하 “신규 계약”)을 체결한 후 기존 계약의 유지기간과 신규 계약의 유지기간을 합하여 3년이 넘었음에도 법 제20조제1항제4호나목1)에 해당한다는 이유로 금융소비자의 계약해지에 대해 중도상환수수료를 부과하는 행위 등 계약의 변경·해지를 이유로 금융소비자에 수수료 등 금전의 지급을 부당하게 요구하는 행위
10) 근저당이 설정된 금전제공계약의 금융소비자가 채무를 모두 변제한 경우에 해당 담보를 제공한 자에 근저당 설정을 유지할 것인지를 확인하지 않는 행위
11) 수표법에 따른 지급제시기간 내 같은 법에 따라 발행된 자기앞수표에 도난, 분실 등 사고가 발생했다는 신고가 접수되었음에도 불구하고 그 날부터 5영업일 이내에 신고를 한 자가 아닌 자기앞수표를 제시한 자에게 해당 금액을 지급하는 행위(다만, 해당 기간 내 신고한 자가 「민법」 제521조에 따른 공시최고의 절차를 신청하였다는 사실을 입증할 수 있는 서류를 제출하지 않은 경우는 제외)

주: 1) 금융소비자보호감독규정 제14조 제2항 다음 각 호의 어느 하나에 해당하지 않는 중소기업의 대표자·임원·직원 및 그 가족(「민법」 제779조제1항제1호중 배우자 및 직계혈족을 말하며, 이하 이 조에서 같다)을 말한다.

1. 통계청장이 고시하는 「한국표준산업분류」에 따른 다음 각 목의 업을 영위하는 중소기업
   가. 금융업
   나. 보험 및 연금업
   다. 금융 및 보험 관련 서비스업
2. 「은행법」에 따른 주채무계열에 속하는 중소기업

2) 금융소비자보호감독규정시행세칙 제3조(구속성 판매 간주행위) 규정 제14조제4항제1호나목에서 “금융감독원장이 정한 바에 따라 산출한 금액”이란 다음 각 호를 의미한다. 이 경우 금융소비자가 2개 이상의 계약을 체결한 경우에는 이를 합산한다.

1. 월납입식 계약인 경우에는 월 납입금액
2. 정기납입식 계약인 경우에는 월납 기준으로 환산한 금액. 다만 정기납 주기가 1년 이상인 경우에는 초회 납입금액을 제4호에 따른 일시납 계약의 일시에 수취하는 금액으로 간주하여 계산한다.
3. 자유적립식 계약의 경우 금전제공일 1개월 전부터 금전제공일까지 납입된 금액과 금전제공일 후 1개월 이내에 납입된 금액 중 큰 금액
4. 일시납 계약의 경우 만기 또는 유효기간이 정해진 상품은 일시에 수취하는 금액을 만기 또는 유효기간까지의 개월수로 나눈 금액. 다만, 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우에는 일시납 금액을 12개월로 하여 나눈 금액을 적용한다.
   가. 만기 또는 유효기간이 1년 이상인 계약
   나. 만기 또는 유효기간이 정하여지지 않은 계약
5. 일시납과 정기납 등이 혼합된 계약의 경우에는 제1호부터 제4호의 기준에 따라 각각 계산한 후 합산한다.

나) 대출 관련 보험가입 등 강요 관련 개정 전 보험업법과 금융소비자보호법의 차이

개정 전 보험업법령은 ‘대출 관련 보험가입 강요’의 구체적 유형으로 (i) 차주의 의사에 반하는 보험가입 강요(보험업법 제110조의2 제1항 제1호, 동법시행령 제56조의2 제1호),

(ii) 중소기업인 차주 및 관계인에 대한 의사에 반하는 보험가입 강요(동조 제4호), (iii) 중소기업인 차주와 중소기업 대표자, 신용등급이 낮은 개인에 대해 대출실행일 전후 1개월 이내 보험상품 판매(동조 제5호, 동감독규정 제5-15조 제9항 본문), (iv) 차주에 대한 대출실행일 전후 1개월 이내 월납보험료가 대출금의 100분의 1을 초과하는 보험계약 체결 요구(동조 제1항 본문)를 금지하고, (v) 위 (iv)의 규제를 회피할 목적으로 대출실행일 전후 1개월 기간 외에 보험계약을 체결하거나 차주 아닌 제3자 명의로 보험계약을 체결한 것이 명백한 경우에도 (iv)에 따른 행위로 간주(동조 제2항)하였다.

위 (i) 내지 (iv)의 내용은 금융소비자보호법 제20조 제1항 제1호 및 동법시행령 제15조 제4항 제1호, 동감독규정 제14조 제4항 등에 대체로 동일하게 반영되었으나, (v)의 간주규정은 보험업감독규정에서 삭제되었음에도 금융소비자보호법령에는 해당 내용이 포함되지 않은 바, 금융소비자보호법 제정과 함께 폐지된 것으로 이해된다. 더불어 "보험회사는 대출취급 또는 보험계약 체결과 관련하여 백지수표를 징구하는 등 불건전한 영업행위를 하여서는 아니 된다"고 규정했던 개정 전 보험업감독규정 제5-15조 제4항 역시 삭제되었다.

그 밖에 위 (iii)의 규제와 관련하여 피성년후견인과 피한정후견인이 보호대상에 추가되었고, (iii) 및 (iv) 규제를 적용하지 않는 예외요건에도 몇 가지 차이가 있다. 선행계약이 보험약관대출인 경우에는 전후 1개월 이내 보험계약 체결이 있더라도 불공정영업행위로 보지 않으며, 특히 열거된 경우 외에도 '그 밖에 해당 계약을 사회통념상 법 제20조 제1항 제1호에 따른 행위로 보기 어렵거나 그러한 행위에 해당하지 않는다는 사실이 명백한 경우'에 예외를 인정할 수 있는 근거를 마련하였다.

'부당한 담보 내지 연대보증 요구행위'에 대해서는, (i) 보험업법이 정당한 사유 없이 '포괄근담보 또는 포괄근보증'을 요구하는 행위를 금지(제56조의2 제2호)하였으나 금융소비자보호법은 '담보 또는 보증이 필요 없음에도 이를 요구'하는 행위, '통상 요구되는 일반적인 담보 또는 보증 범위보다 많은 담보 또는 보증을 요구'하는 행위로 금지 범위가 보다 포괄적으로 규정되었고, (ii) 보험업법은 대출과 관련하여 제3자인 담보제공자에게 연대보증을 제공하는 행위를 금지하나, 금융소비자보호법은 이를 개인과 법인으로 나누어 금지되는 범위를 보다 상세히 설정하고 있는 등 차이가 있다. 보험업감독규정 제5-4의2는 개정 전 보험업법시행령 제56조의2 제2호의 '정당한 사유없이 포괄근담보 또는 포괄근보증을 요구'하는 행위에 대해 구체적으로 열거하고 있는데, 보험업법시행령 제56조의2가 삭제되었음에도 감독규정 제5-4조의2는 삭제되지 않은 상태이다. 상위법령의 삭제로 실

효되었다고 볼지, 해당 규제가 여전히 적용되는지 혼란이 될 수 있어 정비가 필요하다.

'특정 대출상환방식 강요' 및 '중도상환수수료 원칙금지'는 금융소비자보호법의 도입으로 보험회사에 신규 도입되는 규제이다.

다) 금융상품 연계·제휴 서비스 부당 축소·변경

금융소비자보호법은 (i) 연계·제휴서비스등을 축소·변경한다는 사실을 감독규정 제14조 제2항에서 정하는 바에 따라 미리 알리지 않고 축소하거나 변경하거나, (ii) 연계·제휴서비스등을 정당한 이유 없이 금융소비자에게 불리하게 축소하거나 변경하는 행위에 대한 금지규정을 새로 도입하였다.

특히 보험상품은 다른 금융상품에 비해 장기간인 경우가 많으므로 이러한 규제가 보험상품 구성 및 운영에 미치는 영향이 상대적으로 클 것으로 보이는바, 실제적 파급력은 '연계·제휴서비스'로 인정되는 서비스의 범위, 연계·제휴서비스등의 축소·변경이 불가피한 경우 소비자에게 제공하여야 하는 '그에 상응하는 다른 연계·제휴서비스', 연계·제휴서비스를 금융소비자에게 불리하게 변경할 수 있는 '정당한 이유'로 인정되는 사유의 범위에 따라 달라질 것으로 보인다.

생각건대, 이러한 규제는 금융소비자가 금융상품 자체는 아니지만 그와 연계·제휴된 서비스를 제공받음에 있어 기대했던 이익을 받지 못하는 등의 불이익을 방지하고 소비자를 보호하기 위한 것으로 이해된다. 따라서 금융소비자가 예상할 수 있거나, 금융상품 또는 연계·제휴서비스의 합리적 운영을 위해 필요한 경우 등에는 연계·제휴서비스 내용을 변경함에 있어 여러 사정변경을 반영할 수 있도록 합리적 해석과 운영이 필요하다고 본다.

라) 기타 불공정영업행위

금융소비자보호법은 대출 관련 불공정행위나 연계·제휴서비스 축소·변경 관련 사항 외에도 금융상품판매업자등이 금융소비자에 대해 갖는 우월적 지위를 이용하여 금융소비자의 권익을 침해하는 행위에 관해 〈표 Ⅲ-17〉에서 본 바와 같이 상세히 규정하고 있다. 예컨대, 금융소비자의 계약의 변경·해지, 청약철회를 방해하거나, 금융소비자의 정당한 이자율·보험료 인하 요구에 응하지 않는 등 금융소비자의 정당한 권리행사를 방해하거나, 근저

당부 대출이 모두 변제된 후 담보제공자에게 말소의사를 확인하지 않는 등의 행위들이다.

보험업법은 이를 불공정영업행위로 별도 규제하고 있지는 않으나, 보험계약의 체결 또는 모집에 종사하는 자가 '보험계약의 청약철회 또는 계약 해지를 방해하는 행위'를 금지(제97조 제1항 제11호)하고 근저당이 설정된 여신거래의 채무변제 완료 시 근저당 설정 유지의사를 확인(동감독규정 제5-4조의3)하도록 하는 등 일부에 대해서는 유사한 규제를 가지고 있다. 유사한 내용이 보험업법과 금융소비자보호법에 동시에 존재하는 경우라도 요건과 효과를 달리하는 부분이 있으므로 병존적으로 적용되는 것으로 이해된다.

마. 부당권유행위

1) 보험업법의 체결·모집 관련 금지행위와 금융소비자보호법의 부당권유행위 금지 비교

개정 전 보험업법은 제97조 제1항 제1호부터 제11호까지 보험계약의 체결 또는 모집에 종사하는 자가 그 체결 또는 모집과 관련하여 하여서는 아니 되는 금지행위를 열거하고 있었다. 이 중 제1호부터 제4호까지는 금융소비자보호법이 해당 내용을 금융상품판매업자등이 금융상품 계약 체결을 권유하는 경우, 해서는 안 되는 '부당권유행위'로 규정함에 따라 보험업법에서 삭제되었다.

〈표 Ⅲ-18〉 보험업법과 금융소비자보호법의 부당권유행위 조문 비교

보험업법 제97조(보험계약의 체결 또는 모집에 관한 금지행위)	금융소비자보호법 제21조(부당권유행위 금지)
① 보험계약의 체결 또는 모집에 종사하는 자는 그 체결 또는 모집에 관하여 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다. 1. 보험계약자나 피보험자에게 보험상품의 내용을 사실과 다르게 알리거나 그 내용의 중요한 사항을 알리지 아니하는 행위 2. 보험계약자나 피보험자에게 보험상품의 내용의 일부에 대하여 비교의 대상 및 기준을 분명하게 밝히지 아니하거나 객관적인 근거 없이 다른 보험상품과 비교하여 그 보험상품이 우수하거나 유리하다고 알리는 행위	금융상품판매업자등은 계약 체결을 권유(금융상품자문업자가 자문에 응하는 것을 포함한다. 이하 이 조에서 같다)하는 경우에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 해서는 아니 된다. 다만, 금융소비자보호 및 건전한 거래질서를 해칠 우려가 없는 행위로서 대통령령으로 정하는 행위는 제외한다. 1. 불확실한 사항에 대하여 단정적 판단을 제공하거나 확실하다고 오인하게 할 소지가 있는 내용을 알리는 행위 2. 금융상품의 내용을 사실과 다르게 알리는 행위 3. 금융상품의 가치에 중대한 영향을 미치는 사항을 미리 알고 있으면서 금융소비자에게 알리지 아니하는 행위

〈표 Ⅲ-18〉 계속

보험업법 제97조(보험계약의 체결 또는 모집에 관한 금지행위)	금융소비자보호법 제21조(부당권유행위 금지)
3. 보험계약자나 피보험자가 중요한 사항을 보험회사에 알리는 것을 방해하거나 알리지 아니할 것을 권유하는 행위 4. 보험계약자나 피보험자가 중요한 사항에 대하여 부실한 사항을 보험회사에 알릴 것을 권유하는 행위 5. 보험계약자 또는 피보험자로 하여금 이미 성립된 보험계약(이하 이 조에서 "기존보험계약"이라 한다)을 부당하게 소멸시킴으로써 새로운 보험계약(대통령령으로 정하는 바에 따라 기존보험계약과 보장 내용 등이 비슷한 경우만 해당한다. 이하 이 조에서 같다)을 청약하게 하거나 새로운 보험계약을 청약하게 함으로써 기존보험계약을 부당하게 소멸시키거나 그 밖에 부당하게 보험계약을 청약하게 하거나 이러한 것을 권유하는 행위 6. 실제 명의인이 아닌 자의 보험계약을 모집하거나 실제 명의인의 동의가 없는 보험계약을 모집하는 행위 7. 보험계약자 또는 피보험자의 자필서명이 필요한 경우에 보험계약자 또는 피보험자로부터 자필서명을 받지 아니하고 서명을 대신하거나 다른 사람으로 하여금 서명하게 하는 행위 8. 다른 모집종사자의 명의를 이용하여 보험계약을 모집하는 행위 9. 보험계약자 또는 피보험자와의 금전대차의 관계를 이용하여 보험계약자 또는 피보험자로 하여금 보험계약을 청약하게 하거나 이러한 것을 요구하는 행위 10. 정당한 이유 없이 「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」 제2조에 따른 장애인의 보험가입을 거부하는 행위 11. 보험계약의 청약철회 또는 계약 해지를 방해하는 행위	4. 금융상품 내용의 일부에 대하여 비교대상 및 기준을 밝히지 아니하거나 객관적인 근거 없이 다른 금융상품과 비교하여 해당 금융상품이 우수하거나 유리하다고 알리는 행위 5. 보장성상품의 경우 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위 가. 금융소비자(이해관계인으로서 대통령령으로 정하는 자를 포함한다. 이하 이 호에서 같다)가 보장성상품 계약의 중요한 사항을 금융상품직접판매업자에게 알리는 것을 방해하거나 알리지 아니할 것을 권유하는 행위 나. 금융소비자가 보장성상품 계약의 중요한 사항에 대하여 부실하게 금융상품직접판매업자에게 알릴 것을 권유하는 행위 6. 〈생략〉 7. 그 밖에 금융소비자보호 또는 건전한 거래질서를 해칠 우려가 있는 행위로서 대통령령으로 정하는 행위

보험업법 제97조 제1항은 '보험계약 체결 또는 모집과 관련된 행위' 중 보험계약자의 이익에 반하거나 보험업의 신뢰를 훼손할 수 있는 행위를 금지[48]한다. 금융소비자보호법은 '금융상품 계약 체결 권유 시' 금융소비자의 보호 및 건전한 거래질서를 해칠 우려가 있는

행위를 금지한다. 금융소비자보호법은 개정 전 보험업법 제97조 제1항에서 금지하던 행위 중 일부를 포함하고, 그 밖에 새로운 금지유형을 추가하였다.

한편, 보험계약의 승환 금지 등 제5호부터 제11호는 보험업법에 그대로 존속하나, 일부분은 금융소비자보호법의 다른 금지규정과 경합적으로 적용될 가능성이 있다. 즉, 제8호의 다른 모집종사자 명의 이용 금지는 금융상품판매대리·중개업자가 다른 금융상품판매대리·중개업자의 명의를 사용하거나 다른 금융상품판매대리·중개업자가 자신의 명의를 사용하도록 하는 행위를 금지하는 금융소비자보호법시행령 제23조 제3항 제5호와 경합적으로 적용될 수 있다. 또한, 제9호의 금전대차 관계를 이용한 모집금지는 보험회사나 금융기관보험대리점이 대출과 관련하여 보험상품 계약 체결을 강요하는 경우 금융소비자보호법 제20조 제1항 제1호에서 금지하는 '대출 관련 다른 금융상품 계약 체결 강요'에도 해당될 수 있으며, 제11호의 청약철회·계약해지 방해는 동시에 금융상품대리·중개업자의 금지행위 중 '금융소비자의 계약의 변경·해지 요구 또는 계약의 변경·해지에 대해 정당한 사유 없이 금전을 요구하거나 그 밖의 불이익을 부과하는 행위'(동법시행령 제15조 제4항 제3호 가목)에 해당될 수 있다.

〈표 Ⅲ-19〉 보험업법의 체결·모집 관련 금지행위와 금융소비자보호법의 부당권유행위 금지 비교

구분	보험업법	금융소비자보호법
의무의 주체	보험계약 체결 또는 모집에 종사하는 자(보험회사, 보험회사 임직원, 보험설계사, 보험대리점, 보험중개사)	금융상품판매업자등(보험회사, 보험설계사, 보험대리점, 보험중개사, 대출모집인, 금융상품자문업자등), 보험회사 임직원(보험업법 제101조의2 제1항에서 금융소비자보호법 준용)
의무의 상대방	보험계약자 내지 피보험자	금융소비자
시점	보험계약 체결 또는 모집 시	금융상품 계약 체결 권유 시
대상 상품	보험상품	모든 금융상품(보장성상품, 대출성상품 포함)
금지행위	(삭제) ① 보험상품 내용 부실고지·불고지, ② 보험상품 내용 일부에 관한 부당한 비교행위, ③ 중요한 사항에 대한 고지의무 방해 및 ④ 중요한 사항에 대한 부실 고지 권유	보험업법에서 삭제된 금지행위를 포함하고, 그 밖에 새로운 금지행위 유형 규정 (공통) 단정적 판단제공 금지, 금융상품에 대한 부실고지·불고지 금지, 부당한 비교행위, 직무수행교육을 받지 않은 자의 권유 업무 종

48) 한기정(2019), p. 596

〈표 Ⅲ-19〉 계속

구분	보험업법	금융소비자보호법
금지행위	(존속) ⑤ 부당한 승환, ⑥ 가공계약 모집, ⑦ 자필서명 생략 등, ⑧ 다른 모집종사자 명의 이용, ⑨ 금전대차를 이용한 모집, ⑩ 장애인에 대한 보험가입 거부, ⑪ 청약철회·계약해지 방해	사, 적합성 판단 정보 조작 권유, 적합성원칙 회피를 위한 불원환인서등 서면 징구 (보장성상품) 중요한 사항에 대한 고지의무 방해, 중요한 사항에 대한 부실 고지 권유

개정 전 보험업법은 보험회사가 제97조를 위반하는 경우 과징금(제196조 제1항 제1호)을, 제97조를 위반한 자에 대해서 1천만 원 또는 2천만 원 이하의 과태료(제209조 제4항 제18호, 제5항 제7호, 제8호)를 규정하였다. 금융소비자보호법은 과태료 금액을 1억 원 이하로 높이고, 보험회사뿐 아니라 보험회사 소속 임직원, 보험회사를 대리·중개하는 전속대리점 등이 광고 부당권유행위 금지를 위반한 경우에도 보험회사에 과징금을 부과할 수 있도록 대상을 확대하였다. 뿐만 아니라, 금융소비자는 동법 제47조에 의거하여 위법계약을 해지할 수 있다.

2) 금지의무의 주체와 상대방

기존에 보험상품 관련 제97조 제1항의 금지의무를 부담하던 보험회사 및 모집종사자는 금융소비자보호법상 부당권유행위 금지의무 역시 부담한다. 앞서 Ⅱ.3.에서 본 바와 같이 금융소비자보호법은 보험회사의 임직원을 수범자로 하지 않지만, 보험업법에 준용규정을 두어 보험회사의 임직원에게도 금융소비자보호법상 부당권유행위 금지 규제를 적용한다. 다만, 부당권유행위 금지 위반 시 과태료는 보험업법에 별도 규정하는 바에 따른다(제209조 제6항 제18호).

보험회사가 취급하는 대출에 대해서는 보험회사, 보험회사 임직원 내지 보험회사의 대출모집 위탁을 받은 대출모집인 등이 금지의무를 부담한다.

부당권유행위 금지의무 상대방은 설명의무나 적합성·적정성원칙과 달리 일반보험계약자 내지 일반금융소비자로 제한되지 않는다.

3) 금지의무의 이행시점

보험업법 제97조 제1항 금지의무의 이행 시점은 보험계약의 체결 또는 모집 시이다. 보험업법에 존속하는 금지행위 중 예컨대, 가공계약 체결이나 자필서명 생략, 청약철회·계약해지 방해 등은 보험계약 체결 권유시점에 적용되지 않는다. 반면 금융소비자보호법상 부당권유행위 금지의무의 이행시점은 보험계약의 체결 권유 시이다.

4) 금지의무의 적용대상

금융소비자보호법 제21조 제1호 내지 제6호는 개정 전 보험업법 제97조 제1항 제1호 내지 제4호의 내용 및 개정 전 자본시장법 제49조(부당권유의 금지)[49]의 내용으로 이루어져 있다. 금융소비자보호법 제21조 제7호는 그 밖에 금융소비자보호 또는 건전한 거래질서를 해칠 우려가 있는 행위를 하위법령으로 규정할 수 있도록 위임하고 있으며, 그에 따라 기존에 보험업법으로 규제되지 않던 새로운 금지유형이 추가되었다.

그 중 주목할 만한 부분으로 '내부통제기준에 따른 직무수행 교육을 받지 않은 자로 하여금 계약 체결 권유와 관련된 업무를 하게 하는 행위'를 부당권유행위로 규정한 것이다. 이는 직무에 적합한 지식과 소양을 구비하지 않는 자에게 권유행위를 하도록 하는 것 자체를 부당하다고 보는 것으로 '상품숙지의무'라고 부르기도 한다. 또한, 제17조 제2항의 적합성원칙과 관련하여 적합성 판단 관련 정보를 조작하거나 동 원칙을 적용받지 않고 권유하기 위해 일반금융소비자로부터 이른바 불원확인서 등 서면을 징구하는 행위도 부당권유행위로 규정한다.

---

49) 제49조(부당권유의 금지) 금융투자업자는 투자권유를 함에 있어서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.
1. 거짓의 내용을 알리는 행위
2. 불확실한 사항에 대하여 단정적 판단을 제공하거나 확실하다고 오인하게 할 소지가 있는 내용을 알리는 행위
3. 투자자로부터 투자권유의 요청을 받지 아니하고 방문·전화 등 실시간 대화의 방법을 이용하는 행위. 다만, 투자자 보호 및 건전한 거래질서를 해할 우려가 없는 행위로서 대통령령으로 정하는 행위를 제외한다.
4. 투자권유를 받은 투자자가 이를 거부하는 취지의 의사를 표시하였음에도 불구하고 투자권유를 계속하는 행위. 다만, 투자자 보호 및 건전한 거래질서를 해할 우려가 없는 행위로서 대통령령으로 정하는 행위를 제외한다.
5. 그 밖에 투자자 보호 또는 건전한 거래질서를 해할 우려가 있는 행위로서 대통령령으로 정하는 행위

〈표 Ⅲ-20〉 보장성상품 및 대출성상품 관련 부당권유행위

보장성상품	대출성상품
1. 불확실한 사항에 대하여 단정적 판단을 제공하거나 확실하다고 오인하게 할 소지가 있는 내용을 알리는 행위 2. 금융상품의 내용을 사실과 다르게 알리는 행위 3. 금융상품의 가치에 중대한 영향을 미치는 사항을 미리 알고 있으면서 금융소비자에게 알리지 아니하는 행위 4. 금융상품 내용의 일부에 대하여 비교대상 및 기준을 밝히지 아니하거나 객관적인 근거 없이 다른 금융상품과 비교하여 해당 금융상품이 우수하거나 유리하다고 알리는 행위보장성상품의 내용 5. 그 밖에 금융소비자보호 또는 건전한 거래질서를 해칠 우려가 있는 행위로 영 제16조 제3항에 정하는 행위 가. 내부통제기준에 따른 직무수행 교육을 받지 않은 자로 하여금 계약 체결 권유와 관련된 업무를 하게 하는 행위 나. 법 제17조 제2항에 따른 일반금융소비자의 정보를 조작하여 권유하는 행위 다. 그 밖에 이에 준하는 것으로서 금융상품에 대한 금융소비자의 합리적 판단을 저해하는 감독규정 제15조 제4항에서 정하는 행위 1) 금융소비자(“신용카드 회원”)의 사전 동의 없이 신용카드를 사용하도록 유도하거나 다른 대출성상품을 권유하는 행위 2) 법 제17조를 적용받지 않고 권유하기 위해 일반금융소비자로부터 계약 체결의 권유를 원하지 않는다는 의사를 서면 등으로 받는 행위	
6. 금융소비자(해당 보장성상품의 계약에 따른 보장을 받는 자 포함)가 보장성상품 계약의 중요한 사항을 금융상품직접판매업자에게 알리는 것을 방해하거나 알리지 아니할 것을 권유하는 행위 7. 금융소비자가 보장성상품 계약의 중요한 사항에 대하여 부실하게 금융상품직접판매업자에게 알릴 것을 권유하는 행위	

바. 광고 관련 준수사항

1) 보험업법의 광고 관련 준수사항과 금융소비자보호법의 광고 관련 준수사항 비교

보험회사와 모집종사자가 보험상품 광고를 함에 있어 준수하여야 할 일반원칙(명확성 및 공정성), 보험상품 광고에 필수적으로 포함시켜야 할 사항 및 광고 시 해서는 안 되는 행위에 관해 규정하고 있던 보험업법 제95조의4는 금융소비자보호법의 제정과 함께 보험업법에서 삭제되었다.

금융소비자보호법은 보장성상품, 대출성상품을 포함한 모든 금융상품으로 규제 대상을 확대하면서 금융상품판매업자등이 아닌 자의 금융상품 광고를 원칙적으로 금지하고, 금

융상품의 유형별로 보험상품 광고에 필수적으로 포함시켜야 할 사항 및 광고 시 해서는 안 되는 행위에 관해 규정(제22조)한다.

〈표 Ⅲ-21〉 보험업법과 금융소비자보호법의 광고규제 조문 비교

보험업법 제95조의4(모집광고 관련 준수사항)	금융소비자보호법 제22조(금융상품등에 관한 광고 관련 준수사항)
① 보험회사 또는 보험의 모집에 종사하는 자가 보험상품에 관하여 광고를 하는 경우에는 보험계약자가 보험상품의 내용을 오해하지 아니하도록 명확하고 공정하게 전달하여야 한다. ② 보험회사 또는 보험의 모집에 종사하는 자가 보험상품에 관하여 광고를 하는 경우에는 다음 각 호의 내용이 포함되어야 한다. 〈각호 생략〉 ③ 보험회사 또는 보험의 모집에 종사하는 자가 보험상품에 대하여 광고를 하는 경우에는 다음 각 호의 행위를 하여서는 아니 된다. 〈각호 생략〉 ④ 제1항 및 제2항 각 호에 관한 구체적인 내용, 보험회사 또는 보험의 모집에 종사하는 자가 광고를 하는 방법 및 절차, 그 밖에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. ⑤ 보험회사 또는 보험의 모집에 종사하는 자가 광고를 할 때 「표시·광고의 공정화에 관한 법률」 제4조제1항에 따른 표시·광고사항이 있는 경우에는 같은 법에서 정하는 바에 따른다. ⑥ 보험협회는 필요하면 보험회사 또는 보험의 모집에 종사하는 자로부터 광고물을 미리 제출받아 보험회사등의 광고가 이 법이 정한 광고기준을 지키는지를 확인할 수 있다.	① 금융상품판매업자등이 아닌 자 및 투자성 상품에 관한 금융상품판매대리·중개업자등 대통령령으로 정하는 금융상품판매업자등은 금융상품판매업자등의 업무에 관한 광고 또는 금융상품에 관한 광고(이하 “금융상품등에 관한 광고”라 한다)를 해서는 아니 된다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 기관(이하 “협회등”이라 한다), 그 밖에 금융상품판매업자등이 아닌 자로서 금융상품판매업자등을 자회사 또는 손자회사로 하는 금융지주회사 등 대통령령으로 정하는 자는 금융상품등에 관한 광고를 할 수 있다. 〈각호 생략〉 ② 금융상품판매업자등(제1항 단서에 해당하는 자를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)이 금융상품등에 관한 광고를 하는 경우에는 금융소비자가 금융상품의 내용을 오해하지 아니하도록 명확하고 공정하게 전달하여야 한다. ③ 금융상품판매업자등이 하는 금융상품등에 관한 광고에는 다음 각 호의 내용이 포함되어야 한다. 다만, 제17조제5항 본문에 따른 투자성 상품에 관한 광고에 대해서는 그러하지 아니하다. 〈각호 생략〉 ④ 금융상품판매업자등이 금융상품등에 관한 광고를 하는 경우 다음 각 호의 구분에 따른 행위를 해서는 아니 된다. 〈각호 생략〉 ⑤ 금융상품등에 관한 광고를 할 때 「표시·광고의 공정화에 관한 법률」 제4조제1항에 따른 표시·광고사항이 있는 경우에는 같은 법에서 정하는 바에 따른다. ⑥ 협회등은 금융상품판매업자등의 금융상품등에 관한 광고와 관련하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 제1항부터 제4항까지의 광고 관련 기준을 준수하는지를 확인하고 그 결과에 대한 의견을 해당 금융상품판매업자등에게 통보할 수 있다. ⑦ 제2항부터 제4항까지의 규정과 관련된 구체적인 내용 및 광고의 방법과 절차는 대통령령으로 정한다.

보험업법과 금융소비자보호법의 광고 관련 준수사항에서 가장 주목할 만한 차이점은 금융소비자보호법은 금융상품에 관한 광고를 할 수 있는 자를 금융상품판매업자등으로 제한한다는 점이다. 이 밖에 보장성상품에 관한 광고 시 필수 포함사항(영 제18조, 감독규정 제17조 및 별표5) 및 금지사항(영 제20조, 감독규정 제19조)은 보험업법과 유사하나 추가·변경된 부분이 있고, 대출성상품에 관한 필수 포함사항과 금지사항은 보험업법에서 규제하지 않던 부분이다.

광고방법과 절차에 관해 보험업법에서 세부적으로 열거하던 내용은 삭제되고, 금융소비자보호법은 보다 원칙적인 내용으로 규정하고 있다.

〈표 Ⅲ-22〉 보험업법과 금융소비자보호법의 광고 관련 준수사항 내용 비교

구분	보험업법	금융소비자보호법
광고주체	해당없음	금융상품판매업자등이 아닌 자의 금융상품등[1] 광고 금지, 보험대리점 등 대리·중개업자의 경우 ① 금융상품 광고는 보험회사 승인 필요(보험회사는 광고허용 전 법령 위배 여부 확인[2]), ② 금융상품이 아닌 업무(사업분야등) 광고는 허용
의무의 주체	보험회사 및 모집종사자(보험회사 임직원, 보험설계사, 보험대리점, 보험중개사)	금융상품판매업자등(보험회사, 보험설계사, 보험대리점, 보험중개사, 대출모집인, 금융상품자문업자등), 보험회사 임직원(보험업법 제101조의2 제2항에서 금융소비자보호법 준용)
대상 상품	보험상품	모든 금융상품(보장성상품, 대출성상품 포함)
일반원칙	명확성, 공정성	명확성, 공정성
필수포함 사항	계약 체결 전 상품설명서 및 약관을 읽어 볼 것을 권유하는 내용, 보험회사 및 보험상품의 명칭, 기존 계약 해지 후 신계약 체결 시 불리한 점 등	(공통) 계약 체결 전 상품설명서 및 약관을 읽어 볼 것을 권유하는 내용, 판매업자등의 명칭, 금융상품의 내용 (보장성상품) 기존 계약 해지 후 타 계약 체결 시 가입거절, 보험료인상, 보장내용 변경 가능성 등 (대출성상품) 대출조건 등
금지행위	보장한도, 면책사항 등을 누락하거나 충분히 고지하지 않는 행위, 보험금이 큰 특정 내용만 강조하는 등 보장내용이 큰 것으로 오인하게 하는 행위, 보험료 등이 저렴한 것으로 오인하게 하는 행위 등	(보장성상품) 보장한도, 면책사항 등을 누락하거나 충분히 고지하지 않는 행위, 보험금이 큰 특정 내용만 강조하는 등 보장내용이 큰 것으로 오인하게 하는 행위, 보험료 등이 저렴한 것으로 오인하게 하는 행위 등

〈표 Ⅲ-22〉 계속

구분	보험업법	금융소비자보호법
금지행위		(대출성상품) 대출이자율의 범위·산정방법, 대출이자의 지급·부과 시기 및 부수적 혜택·비용에 관해 오인하게 하는 행위, 대출이자를 일 단위로 표시하여 대출이자가 저렴한 것으로 오인하게 하는 행위 등
광고방법·절차	보장내용 표시 글씨의 크기 및 음성의 강도·속도에 관한 규제, 방송광고의 인터넷 홈페이지 게재, 내부통제기준 반영 및 준법감시인 확인 등	광고의 글자, 영상 및 음성 등 전달방법에 관한 기준을 준수 및 준법감시인(없는 경우 감사)의 심의 등
협회확인 등	협회의 광고기준 준수 확인	협회의 광고기준 준수 확인 및 통보

주: 1) 금융상품판매업자등의 업무에 관한 광고 또는 금융상품에 관한 광고를 말함
2) 법 시행 전 만들어진 광고물도 금융소비자보호법 적용을 받으나, 금융상품판매대리업자가 금융상품 광고 시 금융상품직접판매업자로부터 확인받아야 할 의무는 제도 시행 초기인 점, 소급 적용으로 인한 시장 혼란 등을 감안해 예외를 인정함(금융위원회·금융감독원 보도자료(2021. 3. 17), "금융소비자보호법 FAQ 답변(2차)" p. 6 참조)

개정 전 보험업법은 보험회사가 95조의4 제1항 내지 제3항(일반원칙, 필수포함사항, 금지행위)을 위반하는 경우 과징금(제196조 제1항 제1호)을, 95조의4를 위반한 자에 대해서 1천만 원 또는 2천만 원 이하의 과태료(제209조 제4항 제18호, 제5항 제7호, 제8호)를 규정하였다. 금융소비자보호법은 과태료 금액을 1억 원 이하로 높이고, 보험회사뿐 아니라 보험회사 소속 임직원, 보험회사를 대리·중개하는 전속대리점 등이 광고 관련 규제를 위반한 경우에도 보험회사에 과징금을 부과할 수 있도록 대상을 확대하였다.

2) 광고 주체

보험업법은 보험회사 및 모집종사자가 보험상품을 광고할 때 준수하여야 할 사항을 규정하였을 뿐, 보험상품에 관한 광고를 할 수 있는 자를 제한하는 규제는 두고 있지 않았다.

이와 달리 금융소비자보호법은 금융상품판매업자등이 아닌 자의 금융상품 내지 업무 광고를 금지하고, 판매대리·중개업자(보험대리점·설계사, 대출모집인 등)의 경우, 금융상품이 아닌 업무 광고[50]는 허용하나, 금융상품 광고는 직접판매업자(보험회사 등)가 사전에

50) 개인 재무설계 서비스 광고 등 금융상품판매업자가 금융상품 계약 체결을 유인할 목적으로 소비자에게 제공하는 서비스에 관한 광고를 말함

광고의 법령 위배 여부를 확인 후 승인[51]한 경우에 한하여 허용(법 제22조 제1항, 동법시행령 제17조 제1항, 동감독규정 제16조)한다.[52] 이와 관련하여 '금융상품판매업자등의 업무에 관한 광고'에 관하여 금융소비자보호법이 달리 정의하거나 설명하고 있지 않아, 그 범위를 어떻게 볼 것인지 향후 구체적 사안에서 해석상 불명확성이 발생할 수 있을 것으로 보인다. 예컨대 금융상품판매업자등이 아닌 자의 블로그 등에 특정 금융상품에 대한 설명없이 보험가격비교사이트, 보험중개 앱, 보험대리점 등을 소개하거나 링크를 거는 등의 행위 역시 '금융상품판매업자등의 업무에 관한 광고'로서 금지되는 것인지 의문이 제기될 수 있다.

법 시행 전 제작된 광고물도 법 적용대상이지만, 금융당국은 금융상품 광고 시 보험회사 등으로부터 확인받을 의무는 제도시행 초기인 점, 소급 적용으로 인한 시장 혼란 등을 감안하여 예외를 인정한다는 입장을 밝혔다.[53]

이처럼 새로 도입되는 규제와 관련하여, 보험대리점이나 보험설계사 등이 활용하고 있는 홍보행위(블로그 마케팅 등) 중에 보험상품 광고에 해당하는 것에 대해서 법 시행 이후에 새로 광고하는 경우에는 보험회사의 승인을 거칠 필요가 있다.

3) 금지의무의 주체 및 대상 상품

기존에 보험상품 광고 규제의 수범자였던 보험회사 및 모집종사자는 금융소비자보호법상 보장성상품에 관한 광고 관련 규제를 준수하여야 한다. Ⅱ.3.에서 본 바와 같이 금융소비자보호법은 보험회사의 임직원을 수범자로 하지 않지만, 보험업법에 준용규정을 두어 보험회사의 임직원에게도 금융소비자보호법상 광고 관련 규제의 준수의무를 적용한다. 다만, 광고 관련 규제 위반 시 과태료는 보험업법에 별도 규정하는 바에 따른다(제209조 제6항 제18호).

보험업법은 보험상품 광고에 대해서만 규제를 두었으나, 금융소비자보호법상 광고 관련 규제는 모든 금융상품을 대상으로 하므로 보험상품은 물론 보험회사가 취급하는 대출에

51) 금융소비자보호감독규정 제16조

52) 다만, 금융회사들로 이루어진 협회(한국금융투자협회,생명보험협회, 손해보험협회, 상호저축은행중앙회, 여신전문금융업협회 등) 및 금융상품판매업자등을 자회사 또는 손자회사로 하는 금융지주회사등 시행령 제17조 제2항 각 호에서 정하는 자는 금융상품등에 관한 광고를 할 수 있음(금융소비자보호법 제22조 제1항 단서)

53) 금융위원회·금융감독원 보도자료(2021. 3. 17), "금융소비자보호법 FAQ 답변(2차)", p. 6

관해서도 광고 시 필수포함사항과 금지행위가 적용된다.

4) 광고 시 필수포함사항

가) 필수적 광고사항

금융소비자보호법상 보장성상품에 관한 광고 시 필수포함사항은 개정 전 보험업법상 보험상품에 관한 광고 시 필수포함사항과 유사하지만, ① 법 제19조제1항에 따른 설명을 받을 수 있는 권리, 법령 및 내부통제기준에 따른 광고 관련 절차의 준수에 관한 사항,[54] 광고의 유효기간, 통계수치등 자료의 출처, 법 제26조 제1항 제1호부터 제3호까지의 사항 등 금융상품판매대리·중개업자가 광고하는 경우에 포함할 사항이 추가·확대되었고, ② 보험업감독규정에서 규정하고 있던 주계약 및 특약별 납입기간등은 포함되지 않는 등 달라진 부분이 있다.

금융소비자보호법상 보장성상품 및 대출성상품 광고 시 필수포함사항은 다음과 같다.

〈표 Ⅲ-23〉 보장성상품 및 대출성상품의 광고 시 필수포함사항

보장성상품	대출성상품
1. 금융상품에 관한 계약을 체결하기 전에 금융상품 설명서 및 약관을 읽어 볼 것을 권유하는 내용 2. 금융상품판매업자등의 명칭, 금융상품의 내용 가. 금융상품의 명칭 나. 이자율 다. 수수료 3. 그 밖에 금융소비자보호를 위하여 영 제18조 제3항에서 정하는 내용 가. 법 제19조 제1항에 따른 설명을 받을 수 있는 권리 나. 법령 및 내부통제기준에 따른 광고 관련 절차의 준수에 관한 사항 다. 예금자보호법등 다른 법률에 따른 금융소비자의 보호 내용(대출성상품은 제외) 라. 법 제26조 제1항 제1호부터 제3호까지의 규정에 따른 사항(금융상품판매대리·중개업자의 광고만 해당)[1] 1) 판매대리·중개업자가 대리·중개하는 직접판매업자의 명칭 및 업무 내용 2) 하나의 직접판매업자만을 대리하거나 중개하는 금융상품판매대리·중개업자인지 여부 3) 직접판매업자로부터 금융상품 계약 체결권을 부여받지 아니한 판매대리·중개업자의 경우 자신이 금융상품계약을 체결할 권한이 없다는 사실 마. 법 제27조제3항제1호부터 제4호까지의 규정에 따른 사항(금융상품자문업자의 광고만 해당)	

54) 금융소비자보호법시행령 제18조 제3항 제1호 및 제2호

〈표 Ⅲ-23〉 계속

보장성상품	대출성상품
1) 독립금융상품자문업자인지 여부 2) 금융상품판매업자로부터 자문과 관련한 재산상 이익을 제공받는 경우 그 재산상 이익의 종류 및 규모(다만, 경미한 재산상 이익으로서 대통령령으로 정하는 경우는 제외) 3) 금융상품판매업을 겸영하는 경우 자신과 금융상품계약 체결등 업무의 위탁관계에 있는 금융상품판매업자의 명칭 및 위탁 내용 4) 자문업무를 제공하는 금융상품의 범위 바. 그 밖에 금융소비자의 계약 체결이나 권리·의무에 중요한 영향을 미치는 사항으로서 감독규정 별표5에서 정하는 사항 1) 광고의 유효기간이 있는 경우 해당 유효기간 2) 통계수치나 도표 등을 인용하는 경우 해당 자료의 출처 3) 연계·제휴서비스 등 부수되는 서비스를 받기 위해 충족해야 할 요건(연계·제휴서비스 등 부수되는 서비스를 광고하는 경우만 해당) 4) 금융상품판매대리·중개업자의 경우 법 제2조 제3호에 따른 금융관계법률에 따라 등록되어 있다는 사실	
4. 기존 계약 해지 후 다른 계약 체결 시 계약 체결의 거부 또는 보험료 등 금융소비자의 지급비용(이하 “보험료등”)이 인상되거나 보장내용이 변경될 수 있다는 사항 5. 감독규정 제17조 제1항에서 보장성상품에 관하여 정하는 사항 가. 보험금 지급제한 사유 나. 이자율의 범위 및 산출기준[2)] 6. 감독규정 별표5에서 보장성상품에 관하여 정하는 사항 가. 보험료 중 일부를 금융투자상품을 취득·처분하는데 사용하거나 그 밖의 방법으로 운용한 결과에 따라 보험금 또는 해약환급금에 손실이 발생할 수 있다는 사실(적합성원칙 적용대상인 금융상품만 해당) 나. 보험료·보험금에 관한 다음의 사항(보험료·보험금 각각의 예시를 광고에 포함하는 경우만 해당) 1) 주된 위험보장사항·부수적인 위험보장사항 및 각각의 보험료·보험금 예시 2) 특정 시점(계약 체결 후 1년, 3년 및 5년을 말함)에 해약을 하거나 만기에 이른 경우의 환급금 예시 및 산출근거 3) 해약환급금이 이미 납부한 보험료보다 적거나 없을 수 있다는 사실	4. 대출조건 가. 갖춰야 할 신용 수준에 관한 사항 나. 원리금 상환방법 5. 감독규정 제17조 제1항에서 대출성상품에 관하여 정하는 사항(신용카드, 시설대여, 연불판매, 할부금융 제외) 가. 이자율(연체이자율 포함)의 범위 및 산출기준 나. 이자 부과시기 다. 금융소비자가 계약기간 중 금전·재화를 상환하는 경우 적용받는 조건 6. 감독규정 별표5에서 대출성상품에 관하여 정하는 사항 및 관련 경고문구 가. 상환능력에 비해 대출금, 신용카드 사용액이 과도할 경우 개인신용평점이 하락할 수 있다는 사실 나. 개인신용평점 하락으로 금융거래와 관련된 불이익이 발생할 수 있다는 사실 다. 일정 기간 납부해야 할 원리금이 연체될 경우에 계약만료 기한이 도래하기 전에 모든 원리금을 변제해야 할 의무가 발생할 수 있다는 사실

주: 1) 보험업법시행령 제33조의2 제2항 및 제36조 제3항에 따라 보험대리점 및 보험중개사는 보험상품 광고 시 상호 중에 각 ‘보험대리점’ 및 ‘보험중개사’라는 글씨를 사용해야 하는 규제도 함께 적용됨
2) 피보험자가 생존 시 금융상품직접판매업자가 지급하는 보험금의 합계액이 일반금융소비자가 이미 납입한 보험료를 초과하는 보장성상품으로서 일반금융소비자가 적용받을 수 있는 이자율이 고정되지 않는 계약에 한정함

나) 필수적 광고사항 중 일부를 제외할 수 있는 경우

한편, 개정 전 보험업법상 '이미지광고'의 경우 필수적 광고사항 중 일부만 포함시키도록 하던 것과 유사하게 금융소비자보호법도 필수포함사항 중 일부 내용을 제외할 수 있는 예외규정을 두고 있다.

개정 전 보험업법은 보험료·보험금에 대한 구체적 예시없이 보험상품의 이미지만 노출하는 등 '금융위원회가 고시하는 요건'에 부합하는 광고에 대해서는 ① 보험회사 및 보험상품의 명칭, ② 지급한도, 면책사항, 감액지급 등 보험금 지급제한 조건, ③ 금리연동형 상품인 경우 적용이율에 관한 사항만 필수적 광고사항으로 하였다(동법시행령 제42조의4 제2항). 이미지광고에 해당하기 위한 요건으로는 ㉠ (i) 보험상품의 필요성 환기, (ii) 보험상품의 주요 목표 고객층 및 가입요건, (iii) 보험상품의 가격 특성 및 보상 품질, (iv) 보험상품 보장내용의 특징, (v) 보험상품 판매채널의 특징 및 상담연락처의 전부 또는 일부 사항에 대해 개괄적인 내용만 설명하고, ㉡ 영상·음성 광고의 경우 2분 이내여야 하며, ㉢ (i) 보험상품의 가격 특성, 보장내용 및 만기환급금 등에 대한 특징을 음성 및 자막 등의 방법으로 안내하면서 해당 사항의 이행조건을 같은 방법으로 안내하지 않으며, (ii) 보험상품의 주요 특징을 유사 단어로 3회 이상 연속 또는 반복하여 음성으로 안내하지 않을 것을 규정하였다(동감독규정 제4-35조의4 제3항, 제4항).

반면 금융소비자보호법은 보험업법과 같이 이미지광고의 요건을 규정하고 그에 대해 별도로 필수적 포함사항을 규정하는 방식을 취하지 않고 있다. 다만, 시행령에서 '광고의 목적, 광고매체의 특성, 광고시간의 제약 등에 따라 필수광고사항을 금융상품 광고에 모두 포함시키기 곤란하다고 인정하는 경우에는 금융위원회가 정하여 고시하는 바에 따라 일부 내용을 제외할 수 있다'(제18조 제4항)고 규정한 후, 일부 내용을 제외할 경우 준수해야 할 기준을 감독규정에서 금융상품 유형별로 정하고 있다(제17조 제3항).

즉, 보장성상품은 필수적 광고사항 중 일부 내용을 포함하지 않는 경우 ① 금융상품의 편익, ② 금융상품에 적합한 금융소비자의 특성 또는 가입요건, ③ 금융상품의 특성, ④ 판매채널의 특징 및 상담 연락처 전부 또는 일부만을 개괄적으로 알리고, 영상 또는 음성을 활용하는 광고인 경우에는 광고 시간이 2분 이내여야 하나[55](동법시행령 제18조 제4항, 동

55) 그 밖의 금융상품 광고의 경우에는 필수적 포함사항 중 일부를 제외함으로 인해 금융소비자의 합리적 의사결정이 저해되거나 건전한 시장질서가 훼손될 우려가 없는 경우 필수적 포함사항 중 일부를 제외할 수 있음(금융소비자보호감독규정 제17조 제3항 제2호)

감독규정 제17조 제3항 제1호), 보험업법과 달리 그 경우에도 필수적으로 포함해야 할 최소한의 내용이 무엇인지는 정하고 있지 않다. 이와 같이 보장성상품에 관해 필수적 포함사항 일부를 제외하고 광고하는 경우 ㉠ 광고 시 (i) 보장성상품의 가격, 보장내용 및 만기에 지급받는 환급금 등의 특징, (ii) (i)의 이행조건을 안내하는 방법(음성 또는 자막)이 동일하지 않거나, ㉡ 광고 시 금융상품의 주요 특징을 유사한 단어로 3회 이상 연속 또는 반복하여 음성으로 안내하는 것은 금지된다(영 제20조 제1항 제6호, 동감독규정 제19조 제1항 제4호).

다) 표시·광고의 공정화에 관한 법률에 따른 필수적 광고사항

한편, 개정 전 보험업법과 금융소비자보호법 모두 표시·광고의 공정화에 관한 법률 제4조제1항에 따른 표시·광고사항이 있는 경우에는 같은 법에서 정하는 바에 따르도록 하고 있다.

5) 광고 시 금지행위

금융소비자보호법상 보장성상품에 관한 광고 시 금지행위는 개정 전 보험업법상 보험상품에 관한 광고 시 금지행위를 모두 포함[56]하면서 비교대상 및 기준을 분명하게 밝히지 않고 다른 금융상품등과 비교하는 행위, 불확실한 사항에 대해 단정적 판단을 제공하는 행위, 광고매체 또는 금융상품판매대리·중개업자의 상호를 부각시키는 등 금융소비자가 금융상품직접판매업자를 올바르게 인지하는 것을 방해하는 행위 등 개정 전 보험업법에 명시되지 않았던 금지유형이 추가되었다.

금융소비자보호법상 보장성상품 및 대출성상품 광고 시 금지행위는 다음과 같다.

56) 홈쇼핑 보험대리점이 모집종사자가 아닌 자로 하여금 보험상품을 설명하게 하는 행위(개정 전 보험업법시행령 제42조의4 제3항 제2호)는 제22조의 광고 관련 준수사항이 아닌 제25조의 금융상품판매대리·중개업자의 금지행위 중 하나(금융소비자보호법 제25조 제1항 제3호, 동법시행령 제23조 제3항 제6호, 동감독규정 제22조 제6호)로 규정됨

〈표 Ⅲ-24〉 보장성상품 및 대출성상품의 광고 시 금지행위

보장성상품	대출성상품
1. 보장한도, 보장 제한 조건, 면책사항 또는 감액지급 사항 등을 빠뜨리거나 충분히 고지하지 아니하여 제한 없이 보장을 받을 수 있는 것으로 오인하게 하는 행위 2. 보험금이 큰 특정 내용만을 강조하거나 고액 보장사례 등을 소개하여 보장내용이 큰 것으로 오인하게 하는 행위 3. 보험료를 일(日) 단위로 표시하거나 보험료의 산출기준을 불충분하게 설명하는 등 보험료등이 저렴한 것으로 오인하게 하는 행위 4. 만기 시 자동갱신되는 상품의 경우 갱신 시 보험료등이 인상될 수 있음을 금융소비자가 인지할 수 있도록 충분히 고지하지 아니하는 행위 5. 금리 및 투자실적에 따라 만기환급금이 변동될 수 있는 보장성상품의 경우 만기환급금이 보장성상품의 만기일에 확정적으로 지급되는 것으로 오인하게 하는 행위 등 금융소비자보호를 위하여 영 제20조 제1항에 정하는 행위 가. 이자율 및 투자실적에 따라 만기환급금이 변동될 수 있는 보장성상품의 경우 만기환급금이 보장성상품의 만기일에 확정적으로 지급되는 것으로 오인하게 하는 행위 나. 보험료를 일(日) 단위로 표시하는 등 금융소비자의 경제적 부담이 작아 보이도록 하거나 계약 체결에 따른 이익을 크게 인지하도록 하여 금융상품을 오인하게끔 표현하는 행위 다. 비교대상 및 기준을 분명하게 밝히지 않거나 객관적인 근거 없이 다른 금융상품등과 비교하는 행위 라. 불확실한 사항에 대해 단정적 판단을 제공하거나 확실하다고 오인하게 할 소지가 있는 내용을 알리는 행위 마. 계약 체결 여부나 금융소비자의 권리·의무에 중대한 영향을 미치는 사항을 사실과 다르게 알리거나 분명하지 않게 표현하는 행위 바. 그 밖에 가.부터 마.까지의 행위에 준하는 것으로서 금융소비자의 합리적 의사결정을 저해하거나 건전한 시장질서를 훼손할 우려가 있다고 감독규정 제19조 제1항에서 정하는 행위 1) 금융소비자에 따라 달라질 수 있는 거래조건을 누구에게나 적용될 수 있는 것처럼 오인하게 만드는 행위	1. 대출이자율의 범위·산정방법, 대출이자의 지급·부과 시기 및 부수적 혜택·비용을 명확히 표시하지 아니하여 금융소비자가 오인하게 하는 행위 2. 대출이자를 일 단위로 표시하여 대출이자가 저렴한 것으로 오인하게 하는 행위 등 금융소비자보호를 위하여 영 제20조 제4항에서 정하는 행위 가. 금융소비자의 경제적 부담이 작아 보이도록 하거나 계약 체결에 따른 이익을 크게 인지하도록 하여 금융상품을 오인하게끔 표현하는 행위 나. 비교대상 및 기준을 분명하게 밝히지 않거나 객관적인 근거 없이 다른 금융상품 등과 비교하는 행위 다. 불확실한 사항에 대해 단정적 판단을 제공하거나 확실하다고 오인하게 할 소지가 있는 내용을 알리는 행위 라. 계약 체결 여부나 금융소비자의 권리·의무에 중대한 영향을 미치는 사항을 사실과 다르게 알리거나 분명하지 않게 표현하는 행위 마. 그 밖에 이에 준하는 것으로서 금융소비자의 합리적 의사결정을 방해하거나 건전한 시장질서를 훼손할 우려가 있다고 감독규정 제19조 제1항에서 정하는 행위 1) 금융소비자에 따라 달라질 수 있는 거래조건을 누구에게나 적용될 수 있는 것처럼 오인하게 만드는 행위

〈표 Ⅲ-24〉 계속

보장성상품	대출성상품
2) 보험금 지급사유나 지급시점이 다름에도 불구하고 각각의 보험금이 한꺼번에 지급되는 것처럼 오인하게 만드는 행위 3) 금융상품에 관한 광고에 연계하여 「보험업법 시행령」 제46조에서 정한 금액을 초과하는 금품을 금융소비자에 제공하는 행위 4) 제17조 제3항 제1호 각 목의 기준을 충족하는 광고로서 다음 중 어느 하나에 해당하는 행위 가) 광고 시 다음의 사항을 안내하는 방법(음성 또는 자막 등을 말한다)이 동일하지 않은 경우 (1) 보장성상품의 가격, 보장내용 및 만기에 지급받는 환급금 등의 특징 (2) (1)의 이행조건 나) 광고 시 금융상품의 주요 특징을 유사한 단어로 3회 이상 연속 또는 반복하여 음성으로 안내하는 경우 5) 광고에서 금융상품과 관련하여 해당 광고매체 또는 금융상품판매대리·중개업자의 상호를 부각시키는 등 금융소비자가 금융상품직접판매업자를 올바르게 인지하는 것을 방해하는 행위	

6) 광고 방법·절차 및 협회의 확인

가) 광고 방법과 절차

개정 전 보험업법은 보험상품 광고 방법 및 절차에 관해 글씨 크기, 음성의 강도·속도 등 측면에서 보다 구체적으로 열거하고 있었으나, 금융소비자보호법은 구체적 열거 없이 “해당 금융상품으로 인해 금융소비자가 받을 수 있는 혜택과 불이익을 균형 있게 전달할 것”이라고 하여 보다 원칙적 내용으로 규정하고 있다.

또한, 개정 전 보험업법은 광고를 할 때 지켜야 할 사항을 지배구조법상 내부통제기준에 반영하도록 하였으나, 금융소비자보호법은 이러한 사항을 담고 있지 않은데, 이는 금융소비자보호법상 내부통제기준에 포함할 사항으로 ‘광고물 제작 및 광고물 내부 심의에 관한

사항'이 규정(동감독기준 제9조 제2항, 별표2, 2.나.)되었기 때문으로 보인다.

〈표 Ⅲ-25〉 보험업법과 금융소비자보호법의 광고 방법·절차 비교

보험업법(제95조의4 제4항)	금융소비자보호법(제22조 제7항)
1. 보장 내용을 표시하는 글씨의 크기와 보험금 지급제한 조건 표시 글씨의 크기가 비슷할 것 2. 만기 시 자동갱신되는 보험상품의 경우 갱신 시 보험료가 인상될 수 있음을 안내하는 글씨의 크기와 보험료 예시 글씨의 크기가 비슷할 것 3. 보장 내용을 설명하는 음성의 강도·속도와 다음의 내용을 설명하는 음성의 강도·속도가 비슷할 것 가. 보험계약 체결 전에 상품설명서 및 약관을 읽어 볼 것을 권유하는 내용 나. 보험계약자가 기존 보험계약을 해지하고 다른 보험계약을 체결하면 보험인수가 거절되거나 보험료가 인상되거나 보장내용이 달라질 수 있다는 내용 다. 변액보험 관련 자산운용의 성과에 따라 보험금이 변동될 수 있다는 내용 및 예금자보호법이 적용되는 보험금의 범위 라. 지급한도, 면책사항, 감액지급 사항 등 보험금 지급제한 조건 4. 보험회사 또는 홈쇼핑 보험대리점이 방송으로 광고를 한 경우에는 광고를 한 날부터 15영업일 이내에 광고한 매체 및 기간을 명시하여 해당 보험회사 또는 보험대리점의 인터넷 홈페이지에 그 광고를 게재할 것 1. 광고를 할 때에 지켜야 할 사항을 해당 보험회사의 금융회사의 지배구조에 관한 법률 제24조 제1항에 따른 내부통제기준에 반영할 것 2. 보험상품 광고에 대하여 사전에 해당 보험회사의 준법감시인의 확인을 받을 것	1. 금융상품판매업자등 및 협회 등이 금융상품 등에 관한 광고를 하는 경우 금융소비자가 광고의 내용을 쉽게 이해할 수 있도록 광고에서 글자의 색깔·크기 또는 음성의 속도·크기 등이 해당 금융상품으로 인해 금융소비자가 받을 수 있는 혜택과 불이익을 균형 있게 전달할 것 2. 금융상품등에 관한 광고를 하는 경우 준법감시인(준법감시인이 없는 경우 감사)의 심의를 받을 것

나) 협회의 확인

개정 전 보험업법은 제95조의4 제6항에서 보험협회가 필요 시 보험회사 또는 모집종사자로부터 광고물을 미리 제출받아 보험업법의 광고기준을 지키는지 확인할 수 있도록 하고, 동감독규정은 보험협회가 위 광고기준 준수 여부 확인을 위한 세부기준 및 절차, 필요한 조치 등을 정할 수 있다고 규정하였다(제4-35조의4 제5항). 이는 보험업계로 하여금 보험상품 광고에 관해 자율규제를 할 수 있도록 규정한 것이다. 이에 따라 보험협회에서 광고 시 준수사항, 금지행위, 심의절차 등에 관한 세부적 사항을 정하는 규정을 만들어 운영하고 있다. 아울러, 보험협회가 이에 따라 광고기준 준수 여부를 확인한 경우에는 그 내용, 결과 및 조치 현황을 매 반기 종료 후 1월 이내에 금융감독원장에게 보고해야 했다(제4-35조의4 제6항).

금융소비자보호법은 이와 유사하게 협회등이 금융상품판매업자등의 금융상품등에 관한 광고와 관련하여 광고 관련 기준을 준수하는지 확인하고, 그 결과에 대한 의견을 해당 금융상품판매업자등에게 통보할 수 있도록 규정하고 있다(제22조 제6항). 개정 전 보험업법과 달리 금융소비자보호법은 대출성상품에 대해서도 광고 관련 규제를 적용하지만, 금융소비자보호법시행령은 협회등이 광고 관련 기준 준수를 확인하는 경우 '소속 회원사인 금융상품판매업자등'을 그 대상으로 한다고 규정한다. 이에 따라 보험회사 및 모집종사자가 시행하는 광고에 대해서는 생명보험협회 및 손해보험협회만이 확인할 수 있다고 해석된다.

금융소비자보호법은 협회등이 금융상품등에 관한 광고 관련 기준 준수 여부 확인과 관련된 사항을 다음과 같이 보다 구체적으로 규정하고 있다.

〈표 Ⅲ-26〉 금융소비자보호법상 협회등의 광고심의 관련 조문

시행령 제21조(협회등의 확인)	감독규정 제20조(협회등의 확인)
① 법 제22조 제6항에 따라 같은 조 제1항 각 호 외의 부분 단서에 따른 협회등(이하 "협회등"이라 한다)이 금융상품등에 관한 광고 관련 기준을 준수하는지를 확인하는 경우에는 소속 회원사인 금융상품판매업자등(금융상품판매업자와 위탁계약을 체결한 금융상품판매대리·중개업자를 포함한다)을 그 대상으로 한다. ② 법 제22조 제6항에 따라 협회등이 금융상품판매업자등이 금융상품등에 관한 광고 관련 기준을 준수하는지를 확인하기 위해 필요한 경우에는 관련 기관·단체 또는 전문가 등에게 자료 또는 의견의 제출을 요청할 수 있다. ③ 법 제22조 제6항에 따라 협회등이 금융상품판매업자등에게 그 의견을 통보하는 경우에는 문서로 해야 한다. 이 경우 금융상품판매업자등의 법 위반사실이 있는 때에는 그 사실을 금융위원회에 알릴 수 있다. ④ 제1항부터 제3항까지에서 규정한 사항 외에 협회등의 확인 절차 및 방법등에 관하여 필요한 세부 사항은 금융위원회가 정하여 고시한다.	① 〈생략〉 ② 영 제21조 제1항에 따른 기준은 다음 각 호의 사항을 말한다. 1. 보통의 주의력을 가진 일반적인 금융소비자의 관점에서 법 제22조 제1항부터 제4항까지의 광고 관련 기준이 지켜졌는지를 확인할 것 2. 광고심의 대상을 선정하는 기준은 금융상품의 특성 및 민원빈도, 광고매체의 파급효과 등을 종합적으로 고려할 것 ③ 광고심의를 하는 경우에 다음 각 호의 절차를 준수하여야 한다. 1. 광고가 이루어지기 전에 확인할 것. 다만, 광고가 생방송으로 이루어지는 경우에는 협회등이 달리 정할 수 있다. 2. 광고심의가 종료된 후에 그 결과(광고에 수정이 필요한 경우에 구체적인 사유를 포함한다. 이하 같다)를 지체 없이 해당 금융상품판매업자(금융상품판매대리·중개업자가 하나의 금융상품직접판매업자가 취급하는 금융상품에 관한 계약의 체결만 대리·중개하는 것을 영업으로 하는 경우에는 해당 금융상품직접판매업자를 말한다)에 통보할 것 3. 광고심의 결과에 대한 이의신청 절차를 마련할 것 ④ 그 밖에 광고심의에 관한 기준 및 절차는 협회등이 정할 수 있다.

사. 계약서류의 제공

금융소비자보호법은 제23조에서 금융상품직접판매업자 및 금융상품자문업자는 금융소비자와 금융상품 또는 금융상품자문에 관한 계약을 체결하는 경우 계약서류(금융상품의 계약서, 약관, 설명서, 보험증권)를 지체 없이 제공할 것을 규정하고 있다.

개정 전 보험업법은 보험업감독규정 제7-45조 제2항 및 제7-45조의2 등에서 이와 관련된 사항을 부분적으로 규정하고 있었던바, 금융소비자보호법은 금융소비자의 보호를 위해 법률에서 금융상품의 유형별로 제공의무가 있는 계약서류 및 제공 방법·절차에 관한 법적 근거를 명확히하고, 계약서류의 제공 사실에 관하여 금융소비자와 다툼이 있는 경우에는 금융상품직접판매업자 및 금융상품자문업자가 이를 증명하도록 규정하였다.

〈표 Ⅲ-27〉 보험업법과 금융소비자보호법의 계약서류 제공 관련 조문 비교

개정 전 보험업감독규정 제7-45조등[1)]	금융소비자보호법 제23조(계약서류의 제공의무)
제7-45조② 보험회사 또는 모집종사자는 다음 각 호에서 정하는 바에 따라 보험계약자에게 보험모집 단계별로 보험약관 및 보험안내자료 등을 제공하여야 한다. 다만, 제4-35조의2 제2항 단서에 따른 보험계약의 경우에는 제1호 및 제2호의 단계에서 통합청약서 부본과 보험약관만을 제공할 수 있다. 1. 보험계약 체결 권유 단계 가. 〈삭제 2016. 4. 1〉 나. 상품설명서. 다만, 영 제6조의2에 따른 전문보험계약자가 체결하는 보험계약과 제4-35조의2 제4항부터 제6항까지에 따른 보험계약은 제외한다. 다. 변액보험(퇴직연금실적배당보험을 포함한다)의 경우 변액보험운용설명서 2. 보험계약 청약 단계 가. 보험계약청약서 부본. 다만, 전화를 이용하여 청약하는 경우에는 제4-37조 제3호에서 정한 확인서 제공으로 이를 갈음할 수 있다. 나. 보험약관 3. 보험회사가 보험계약을 승낙하는 경우에는 지체 없이 보험증권을 보험계약자에게 교부하여야 한다. 4. 〈생략〉 제7-45조의2(전자적 방법에 의한 보험약관 등의 교부 및 수령 기준) ① 보험회사 및 모집종사자는 보험계약자가 동의(「전자서명법」 제2조 제2호에 따른 전자서명 또는 그 밖에 「전자금융거래법」 제21조 제2항에 따르는 기준을 준수하는 안전성과 신뢰성이 확보될 수 있는 수단을 활용하여 해당 보험계약자에게 본인 의사표시를 확인하여 입증하는 방법을 이용한 동의를 포함한다)하는 경우에는 보험증권, 상품요약서, 상품설명서, 변액보험운용설명서, 보험계약청약서, 보험약관, 보험계약관리내용 등의 자료(이하 이조에서 "보험계약자료"이라 한다)를 광기록매체, 전자우편 등 전자적 방법으로 교부 또는 수령할 수 있다. 〈이하 생략〉	① 금융상품직접판매업자 및 금융상품자문업자는 금융소비자와 금융상품 또는 금융상품자문에 관한 계약을 체결하는 경우 금융상품의 유형별로 대통령령으로 정하는 계약서류를 금융소비자에게 지체 없이 제공하여야 한다. 다만, 계약내용 등이 금융소비자보호를 해칠 우려가 없는 경우로서 대통령령으로 정하는 경우에는 계약서류를 제공하지 아니할 수 있다. ② 제1항에 따른 계약서류의 제공 사실에 관하여 금융소비자와 다툼이 있는 경우에는 금융상품직접판매업자 및 금융상품자문업자가 이를 증명하여야 한다. ③ 제1항에 따른 계약서류 제공의 방법 및 절차는 대통령령으로 정한다.

주: 1) 현행 보험업감독규정 제7-45조 제2항은 "보험회사 또는 모집종사자는 다음 각 호에서 정하는 바에 따라 보험계약자에게 보험안내자료 등을 제공하여야 한다. 1. 변액보험(퇴직연금실적배당보험을 포함한다)계약의 경우 계약 체결 권유 단계에서 변액보험운용설명서를 보험계약자에게 제공하여야 한다."고 개정되었고 제2호 및 제3호는 삭제되었으며 제4호는 존치됨

개정 전 보험업감독규정은 보험회사 또는 모집종사자가 보험모집 단계별로 보험계약자에게 제공할 서류와 방법에 대해 규정하고 있었다. 보험계약 체결 권유 단계에서는 설명서 및 (해당되는 경우) 변액보험운용설명서를, 청약단계에서는 청약서 부본 및 보험약관을, 보험회사의 승낙 시에는 보험증권을, 1년 이상 유지된 계약에 대해서는 연1회 보험계약관리내용을 교부하는 식이다.

금융소비자보호법이 이 중 금융상품 계약 체결 시에 적용되는 서류로서 금융상품의 계약서, 약관, 설명서, 보험증권에 대한 제공의무를 규정하면서, 보험업감독규정 제7-45조 제1항에서 변액보험운용설명서 및 보험계약관리내용에 대한 교부 관련 사항을 제외한 나머지 사항이 삭제되고, 제7-45조의2(전자적 방법에 의한 보험약관 등의 교부 및 수령 기준)는 전체 삭제되었다.

보험업감독규정은 설명의무 대상인 전문보험계약자에 대해서나, 통합청약서를 사용하는 경우, 설명의무 이행이 면제되는 경우 설명서 제공을 하지 않아도 되도록 규정하였으나, 금융소비자보호법은 전문금융소비자에 대해서나, 같은 법률에서 설명서 교부가 면제되는 경우에 대해서 명시적으로 계약서류 제공의무가 면제된다고 밝히고 있지 않다. 그러나 금융소비자보호법 제23조에 따른 설명서 제공의무는 제19조 제1항에 따른 설명의무 및 제2항의 설명서 제공의무를 전제로 하므로 설명의무나 설명서 제공의무가 없는 경우에는 계약서류로서 설명서 제공의무도 없다고 보는 것이 합리적 해석이라 본다.

계약서류 제공방법 및 준수사항에 관하여 가장 주목할 만한 차이점은 개정 전 보험업감독규정은 전자적 의사표시로 계약서류를 전달하는 데 보험계약자의 동의를 요구하였지만, 금융소비자보호법은 금융소비자의 동의를 전제로 하지 않고 서면, 우편, 전자우편 기타 전자적 의사표시 중에서 의무 주체가 선택할 수 있도록 한 점이다. 이 경우 금융소비자가 특정 방법을 원하는 경우 그에 따르도록 하여 금융소비자의 선택권도 함께 도모하였다.

〈표 Ⅲ-28〉 보험업법과 금융소비자보호법의 계약 체결 시 서류제공 규정 비교

구분	보험업법	금융소비자보호법
의무 주체	보험회사 또는 모집종사자	금융상품직접판매업자(보험회사) 및 자문업자
상대방	보험계약자	금융소비자
계약서류	상품설명서 보험계약청약서 보험약관 보험증권 변액보험운용설명서[1)]	금융상품 계약서 금융상품의 약관 금융상품 설명서(금융상품판매업자만 해당) 상법에 따른 보험증권(보장성상품 중 보험만 해당)
제공예외	전문보험계약자의 보험계약, 설명의무 이행이 간주되는 경우 및 통합청약서를 사용하는 경우 설명서 제공 면제	대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률, 자본시장법(온라인소액투자중개업자만 해당), 온라인투자연계금융업 및 이용자 보호에 관한 법률에 따라 계약서류가 제공된 경우
제공방법	(원칙) 서면 (예외) 보험계약자가 동의하는 경우 전자적 방법으로 교부 가능	(원칙) 서면교부, 우편 또는 전자우편, 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시 중 의무 주체가 선택 가능 (예외) 금융소비자가 위 방법 중 특정 방법으로 제공해 줄 것을 요청하는 경우에는 그 방법으로 제공
제공사실 입증책임	규정 없음	금융상품직접판매업자 또는 금융상품자문업자가 입증책임 부담
준수사항	① 보험계약자가 전자적 방법에 의한 보험계약자료의 교부에 동의할 것, ② 전자적 방법에 의해 교부되는 보험계약자료는 위·변조가 불가능하도록 보안시스템을 갖추고 재생을 위하여 별도 프로그램이 필요한 경우에는 재생프로그램을 당해 전자적 방법으로 교부되는 보험계약자료에 내장될 것, ③ 보험계약자가 보험계약자료를 전자적으로 재생하는 방법에 대하여 안내자료를 교부할 것	① 계약서류가 법령 및 내부통제기준에 따른 절차를 거쳐 제공된다는 사실을 해당 계약서류에 적을 것, ② 계약서류를 전자적 의사표시로 제공하는 경우에는 해당 계약서류가 위·변조되지 않도록 기술적 조치를 취할 것, ③ 전자적 의사표시로 교부하는 경우에 금융소비자가 전자금융거래법에 따른 전자적 장치를 통해 계약서류를 확인하는데 필요한 소프트웨어 및 안내자료를 제공할 것

주: 1) 금융소비자보호법 제정 후에도 보험업감독규정에 따라 계약 체결 권유단계에서 교부하여야 함

금융소비자보호법은 법 제23조를 위반하여 금융소비자에게 계약서류를 제공하지 않은 자에게 1억 원 이하의 과태료(법 제69조 제1항 제7호)를 규정하고 있다.

4. 금융상품판매업자등의 업종별 영업행위 준수사항

가. 금융상품판매대리·중개업자가 아닌 자를 통한 대리·중개 금지

보험업법 제99조 제1항은 보험회사가 모집종사자 이외의 자에게 모집을 위탁하거나 모집에 관하여 수수료, 보수, 그 밖의 대가를 지급하는 것을 금지한다. 금융소비자보호법 제24조는 이와 유사하게 금융상품판매업자가 금융상품판매대리·중개업자가 아닌 자에게 금융상품계약 체결등을 대리하거나 중개하게 하는 것을 금지한다.

〈표 Ⅲ-29〉 보험업법의 무자격자 모집위탁 금지와 금융소비자보호법의 미등록자를 통한 대리·중개 금지 조문 비교

보험업법 제99조 제1항	금융소비자보호법 제24조(계약서류의 제공의무)
보험회사는 제83조에 따라 모집할 수 있는 자 이외의 자에게 모집을 위탁하거나 모집에 관하여 수수료, 보수, 그 밖의 대가를 지급하지 못한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다. 1. 기초서류에서 정하는 방법에 따른 경우 2. 보험회사가 대한민국 밖에서 외국보험사와 공동으로 원보험계약(原保險契約)을 인수하거나 대한민국 밖에서 외국의 모집조직(외국의 법령에 따라 모집을 할 수 있도록 허용된 경우만 해당한다)을 이용하여 원보험계약 또는 재보험계약을 인수하는 경우 3. 그 밖에 대통령령으로 정하는 경우	금융상품판매업자는 금융상품판매대리·중개업자가 아닌 자에게 금융상품계약 체결등을 대리하거나 중개하게 해서는 아니 된다.

보험업법은 보험회사가 보험업법상 모집자격이 없는 자에게 보험상품의 모집을 위탁하거나 모집에 관하여 수수료 등을 지급하는 것을 금지하나, 금융소비자보호법은 금융상품판매업자가 금융상품판매대리·중개업자가 아닌 자에게 금융상품계약 체결등을 대리하거나 중개하는 행위를 금지하므로, 대상이 되는 금융상품의 범위 면에서 금융소비자보호법이 보다 넓다. 즉, 보험회사가 대출모집 자격이 없는 자에게 대출성상품의 모집을 위탁하는 것은 보험업법상으로는 규정이 없으나, 금융소비자보호법 제24조에 의해 금지된다.

한편, 금융소비자보호법 제정에도 보험업법 제99조 제1항은 삭제되지 않고 존속하므로 무자격자에 대한 보험계약의 모집위탁과 관련해서는 두 법의 적용관계가 문제된다. 보험

업법 제99조 제1항은 금융소비자보호법 제24조에 대하여 특별법에 해당되는데, 규정사항과 입법취지 등은 거의 동일하지만 금융소비자보호법이 별도의 예외 적용 근거를 두고 있지 않은 것에 비해 보험업법은 기초서류에서 정하는 방법에 따른 경우 등 일정한 경우에는 예외를 인정하고 있다. 보험업법 제99조 제1항 각호의 경우에는 두 법이 모순·저촉된다 할 것이므로 이 경우는 일반법인 금융소비자보호법 적용이 배제되고 특별법인 보험업법에 따라 판매대리·중개업자가 아닌 자에게 모집을 위탁하거나 수수료 등을 지급하는 것이 허용되는 것으로 해석함이 타당하다.

한편, 보험회사가 제99조제1항을 위반하여 모집을 할 수 있는 자 이외의 자에게 모집을 위탁한 경우 보험업법은 과징금(해당 보험계약의 수입보험료의 100분의 50 이하)(제196조 제1항 제3호)만 규정하고 있는데, 금융소비자보호법은 제24조 위반의 경우 5년 이하의 징역 또는 2억 원 이하의 벌금(제67조 제3호)에 처할 수 있도록 벌칙을 규정하고 있다. 이와 관련하여 보험회사가 보험상품의 모집을 무자격자에게 위탁한 경우, (i) 보험업법 제99조 제1항이 금융소비자보호법 제24조의 적용을 전체적으로 배제하는 것으로 보고 과징금만 부과되는 것인지, (ii) 동일한 금지사항에 대해 금융소비자보호법은 벌칙을, 보험업법은 과징금을 각 규정하고 있으므로 모순·저촉이 없다고 보아 양자 모두 부과될 수 있는 것으로 보아야 하는지 해석에 관해 견해가 나뉠 수 있어 보인다. 벌칙 적용에 관한 사항은 수범자에게 중대한 영향을 미치는 사안이므로 향후 입법적 조치 등을 통해 명확히 하는 것이 바람직하다.

나. 금융상품판매대리·중개업자의 금지행위

1) 개요

금융소비자보호법은 제25조에서 금융상품판매대리·중개업자에 한하여 적용되는 개별적 금지행위를 별도로 규정하고 있다. 동조 제1항은 (i) 금융소비자로부터 투자금, 보험료 등 계약의 이행으로서 급부를 받는 행위(보험회사로부터 급부 수령에 관한 권한을 부여받은 경우로서 보장성상품에 관한 계약과 관련하여 보험료를 수령하는 행위는 제외)(제1호), (ii) 대리·중개업무를 제3자에게 하게 하거나 수수료 등 대가를 지급하는 행위(제2호), (iii) 그 밖에 금융소비자보호 또는 건전한 거래질서를 해칠 우려가 있는 행위로서 대통령령으로 정하는 행위(제3호)를 금지하며, 제2항은 금융상품판매대리·중개업자가 대리·중개 업

무를 수행할 때 금융상품직접판매업자에게 정해진 수수료 외의 금품, 그 밖의 재산상 이익을 요구하거나 수령하는 것을 금지한다.

금융소비자보호법 제25조(금융상품판매대리·중개업자의 금지행위)
① 금융상품판매대리·중개업자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 해서는 아니 된다. 1. 금융소비자로부터 투자금, 보험료 등 계약의 이행으로서 급부를 받는 행위. 다만, 금융상품직접판매업자로부터 급부 수령에 관한 권한을 부여받은 경우로서 대통령령으로 정하는 행위는 제외한다. 2. 금융상품판매대리·중개업자가 대리·중개하는 업무를 제3자에게 하게 하거나 그러한 행위에 관하여 수수료·보수나 그 밖의 대가를 지급하는 행위. 다만, 금융상품직접판매업자의 이익과 상충되지 아니하고 금융소비자보호를 해치지 아니하는 경우로서 대통령령으로 정하는 행위는 제외한다. 3. 그 밖에 금융소비자보호 또는 건전한 거래질서를 해칠 우려가 있는 행위로서 대통령령으로 정하는 행위 ② 금융상품판매대리·중개업자는 금융상품판매 대리·중개 업무를 수행할 때 금융상품직접판매업자로부터 정해진 수수료 외의 금품, 그 밖의 재산상 이익을 요구하거나 받아서는 아니 된다. ③ 제2항의 수수료의 범위, 재산상 이익의 내용에 관한 구체적인 사항은 대통령령으로 정한다.

2) 계약의 이행으로서의 급부수취 금지

제25조 제1항은 보험업법에는 규정되어 있지 않던 사항으로, 보험회사로부터 보험계약 체결의 대리권을 수여받은 보험대리점은 보험료수령권을 가지며, 보험회사를 대리할 권한이 없는 보험설계사와 보험대리점이라 하더라도 보험자가 작성한 영수증을 보험계약자에게 교부하는 경우 보험계약자로부터 보험료를 수령할 수 있는 권한이 있다(상법 제646조의2). 금융소비자보호법 제25조 제1항은 보험설계사, 보험대리점 등 보장성상품 판매대리·중개업자라도 보험회사로부터 부여받은 권한을 넘어 보험료 등 명목으로 급부를 수령하는 행위의 경우 의미를 가질 수 있다.

3) 재위탁 금지

제25조 제1항은 개정 전 보험업법 제99조 제2항에서 규정하던 모집 재위탁금지와 거의 동일한 내용으로 제99조 제2항은 보험업법에서 삭제되었다. 다만, 금융소비자보호법은 개정 전 보험업법과 달리 보험대리점이 같은 보험회사의 다른 보험대리점과 위탁계약을 체결하는 경우 보험회사로부터 사전동의를 받도록 한 점에서 차이가 있다(동법시행령 제23조 제2항 제1호 나목 단서).

〈표 Ⅲ-30〉 보험업법과 금융소비자보호법의 모집 내지 대리·중개 재위탁금지 조문 비교

보험업법 제99조	금융소비자보호법 제25조
② 모집에 종사하는 자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 이외에는 타인에게 모집을 하게 하거나 그 위탁을 하거나, 모집에 관하여 수수료·보수나 그 밖의 대가를 지급하지 못한다. 1. 보험설계사: 같은 보험회사등에 소속된 다른 보험설계사에 대한 경우 2. 보험대리점: 같은 보험회사와 모집에 관한 위탁계약이 체결된 다른 보험대리점이나 소속 보험설계사에 대한 경우 3. 보험중개사: 다른 보험중개사나 소속 보험설계사에 대한 경우	① 금융상품판매대리·중개업자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 해서는 아니 된다. 2. 금융상품판매대리·중개업자가 대리·중개하는 업무를 제3자에게 하게 하거나 그러한 행위에 관하여 수수료·보수나 그 밖의 대가를 지급하는 행위. 다만, 금융상품직접판매업자의 이익과 상충되지 아니하고 금융소비자보호를 해치지 아니하는 경우로서 대통령령으로 정하는 행위는 제외한다. 영 제23조② 법 제25조제1항제2호 단서에서 "대통령령으로 정하는 행위"란 다음 각 호의 행위를 말한다. 1. 다음 각 목의 위탁계약을 체결한 경우 수탁자로 하여금 보장성상품에 관한 계약의 체결을 대리·중개하는 업무를 하게 하거나 그러한 행위에 관하여 위탁자가 수수료·보수나 그 밖의 대가를 지급하는 행위 가. 보험설계사가 같은 보험회사·보험대리점 또는 보험중개사에 소속된 다른 보험설계사와 위탁계약을 체결한 경우 나. 보험대리점이 소속 보험설계사 또는 같은 보험회사의 다른 보험대리점과 위탁계약을 체결한 경우. 다만, 같은 보험회사의 다른 보험대리점과 위탁계약을 체결하는 경우에는 금융상품직접판매업자로부터 그 계약의 내용에 대해 사전 동의를 받아야 한다. 다. 보험중개사가 소속 보험설계사 또는 다른 보험중개사와 위탁계약을 체결한 경우

4) 기타 금지행위

금융소비자보호법 제25조 제3항, 동법시행령 제23조 제3항은 그 밖에 금융상품판매대리·중개업자의 금지행위를 다음과 같이 열거한다.

〈표 Ⅲ-31〉 기타 금융상품판매대리·중개업자(보험대리점·보험설계사·보험중개사)의 금지행위

금융소비자보호법시행령 제23조 제3항
1. 금융상품직접판매업자를 대신하여 계약을 체결하는 행위(다만, 상법 제646조의2에 따라 보험계약 체결권한을 수여받은 보험대리점은 제외)
2. 금융소비자를 대신하여 계약을 체결하는 행위
3. 금융소비자로 하여금 금융상품직접판매업자 또는 금융상품자문업자로 오인할 수 있는 상호를 광고나 영업에 사용하는 행위
4. 금융상품직접판매업자에게 자신에게만 대리·중개 업무를 위탁하거나 다른 금융상품판매대리·중개업자에게 위탁하지 않도록 강요하는 행위
5. 다른 금융상품판매대리·중개업자의 명의를 사용하거나 다른 금융상품판매대리·중개업자가 자신의 명의를 사용하도록 하는 행위
6. 그 밖에 제1호부터 제5호까지의 행위에 준하는 것으로서 감독규정 제22조에서 정하는 행위
가. 같은 상품 유형의 금융상품에 대하여 둘 이상의 금융상품직접판매업자를 위해 금융상품에 관한 계약의 체결을 대리·중개하는 행위[1](다만, 보장성상품을 취급하는 금융상품판매대리·중개업자가 둘 이상의 금융상품직접판매업자를 위해 보장성상품에 관한 계약의 체결을 대리·중개하는 행위는 제외)
나. 업무수행 과정에서 알게 된 금융소비자의 정보를 자기 또는 제3자의 이익을 위해 이용하는 행위
다. 위탁 계약을 체결한 금융상품직접판매업자가 발행한 주식의 매수 또는 매도를 권유하는 행위
라. 홈쇼핑보험대리점이 보장성상품에 관한 금융상품판매대리·중개업을 영위할 수 없는 개인으로 하여금 방송을 통해 그 금융상품을 설명하게 하는 행위[2]
마. 보장성상품을 취급하는 금융상품대리·중개업자(「보험업법 시행령」 제43조제2항에 따른 전화를 이용하여 모집하는 자 및 같은 조 제4항에 따른 사이버몰을 이용하여 모집하는 자는 제외)가 일반금융소비자와 만나지 않고 법 제19조에 따른 설명을 하는 행위. 다만, 다음 각 목의 요건에 모두 해당하는 경우는 제외
1) 보험업감독규정 제4-36조제6항에 따른 표준상품설명대본에 따라 설명할 것
2) 해당 금융상품을 취급하는 금융상품직접판매업자가 가목에 따른 설명내용이 녹취된 전자파일을 통해 해당 설명내용이 「보험업감독규정」 제4-36조제6항에 따른 표준상품설명대본과 일치하는지를 확인하고 그 전자파일을 보관할 것

주: 1) 동일인이 다수의 금융상품판매대리·중개업자에 각각 사실상 영향력을 행사하는 경우에 해당 법인들은 모두 하나의 금융상품판매대리·중개업자로 봄(금융소비자보호감독규정 제22조 제1호 본문 괄호)
2) 개정 전 보험업법시행령 제42조의4 제3항 제2호와 동일한 내용임

위 표의 1. 및 2.의 금지행위 관련, 보험설계사나 보험대리점은 보험회사를 위하여 행위하는 자로서 보험회사로부터 권한을 수여받아 보험계약 체결을 대리할 수는 있으나 금융소비자를 대신하여 계약 체결을 할 수 없는 것은 이해상충을 방지하기 위한 것으로 이해된다. 반면 통상 보험계약자를 위하여 행위하는 자로 이해되는 보험중개사의 경우는 보험회사는 물론 보험계약자로부터 대리권을 수여받아 보험계약을 체결하는 것도 금지된다. 보험대리점의 경우와 균형이 맞게 보험중개사가 보험계약자로부터 보험계약 체결권한을 수

여받은 경우는 2.의 예외로 규정하는 것을 입법론적으로 고려해볼 필요가 있을 것이다.

그 밖에 금융소비자보호법에서 새로 도입하는 금지행위로 (i) 금융상품판매대리·중개의 법적 책임 소재 내지 대리·중개업자의 법적 지위를 분명히 하기 위해 금융소비자로 하여금 직접판매업자 또는 자문업자로 오인할 수 있는 상호를 광고나 영업에 사용하는 행위 및 타 대리·중개업자의 명의 사용 내지 명의 대여가 금지되고, (ii) 금융상품직접판매업자에 대한 거래상 지위를 남용하는 행위로서 직접판매업자에게 자신에게만 대리·중개 업무를 위탁하거나 다른 금융상품판매대리·중개업자에게 위탁하지 않도록 강요하는 행위가 금지되며, (iii) 금융소비자보호를 위해 업무수행 과정에서 알게 된 금융소비자의 정보를 자기 또는 제3자의 이익을 위해 이용하는 행위 및 위탁 계약을 체결한 직접판매업자가 발행한 주식의 매수 또는 매도를 권유하는 행위 등이 금지된다. 또한, (iv) 대면영업을 하는 보험설계사 내지 보험대리점이 일반금융소비자를 대면하지 않고 설명의무를 이행하는 것을 원칙적으로 금지하면서, 예외적으로 허용되는 요건으로 ① 표준상품설명대본에 따라 설명하고, ② 보험회사가 설명내용이 녹취된 전자파일을 통해 설명내용과 표준설명대본의 일치 여부 확인 후 전자파일을 보관할 것을 규정하고 있다. 이러한 경우 보험업법상 통신판매시와 달리 '최초 통화내용부터 청약 완료 시까지 모든 과정의 음성녹음 및 보관의무' 및 '보험계약자 내지 피보험자의 음성내용 확인' 관련 사항은 적용되지 않는다(보험업감독규정 제4-36조 제15항).

5) 정해진 수수료 외의 금품 요구 금지

금융상품판매대리·중개업자는 대리·중개 업무를 수행할 때 직접판매업자로부터 정해진 수수료 외의 금품, 그 밖의 재산상 이익을 요구하거나 받아서는 안 된다. 여기서 재산상 이익이란, ① 금전등의 지급 또는 대여, ② 금융상품판매대리·중개업 수행 시 발생하는 비용 또는 손해의 보전, ③ 금융상품직접판매업자가 취급하는 금융상품에 대한 계약 체결 시 우대 혜택을 말한다(금융소비자보호법시행령 제23조 제4항).

보험업법은 유사한 규제를 금융기관보험대리점(제100조 제3항)과 100명 이상인 법인보험대리점(제87조 제4항, 동법시행령 제33조의2 제5항, 동감독규정 [별표5의7]1)에 적용하고 있는데, 금융소비자보호법은 이를 모든 금융상품판매대리·중개업자에게로 범위를 확대한 것이다. 금융기관대리점과 100명 이상의 법인보험대리점에 대해서는 두 법률의 규정이 경합적으로 적용되는 것으로 이해된다.

〈표 Ⅲ-32〉 보험업법과 금융소비자보호법의 우월적 지위를 이용한 행위금지 조문 비교

보험업법	금융소비자보호법
법 제100조③ 금융기관보험대리점등이나 금융기관보험대리점등이 되려는 자는 보험계약 체결을 대리하거나 중개하는 조건으로 보험회사에 대하여 다음 각 호의 어느 하나의 행위를 하여서는 아니 된다. 1. 해당 금융기관을 계약자로 하는 보험계약의 할인을 요구하거나 그 금융기관에 대한 신용공여, 자금지원 및 보험료 등의 예탁을 요구하는 행위 2. 보험계약 체결을 대리하거나 중개하면서 발생하는 비용 또는 손실을 보험회사에 부당하게 떠넘기는 행위 3. 그 밖에 금융기관의 우월적 지위를 이용하여 부당한 요구 등을 하는 행위로서 대통령령으로 정하는 행위 감독규정 [별표5의7] 1. 금지행위(직전 분기중 일평균 소속 보험설계사가 100명 이상인 법인보험대리점에 한정하여 적용한다) 가. 모집을 위탁한 보험회사에게 보험회사에 모집에 관하여 대리점계약서에서정한 수수료·수당 외에 추가로 대가를 지급하도록 요구하거나 수수하는 행위 나. 보험계약 체결을 대리하면서 발생하는 비용 또는 손실을 보험회사에 부당하게 떠넘기는 행위 다. 새로운 보험계약을 일정수준 모집하는 조건으로 사무실 등의 임차료, 대여금 등의 지원을 요구하거나 수수하는 행위 라. 〈생략〉 마. 그 밖에 대리점계약서에서 정하지 않은 사항을 부당하게 요구하거나 수수하는 행위	법 제25조② 금융상품판매대리·중개업자는 금융상품판매 대리·중개 업무를 수행할 때 금융상품직접판매업자로부터 정해진 수수료 외의 금품, 그 밖의 재산상 이익을 요구하거나 받아서는 아니 된다. 영 제23조④ 법 제25조 제2항에 따른 재산상 이익의 구체적 내용은 다음 각 호와 같다. 1. 금전등의 지급 또는 대여 2. 금융상품판매대리·중개업 수행 시 발생하는 비용 또는 손해의 보전 3. 금융상품직접판매업자가 취급하는 금융상품에 대한 계약 체결 시 우대 혜택 4. 그 밖에 제1호부터 제3호까지의 이익에 준하는 것으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 재산상 이익

다. 금융상품판매대리·중개업자의 고지의무

1) 개요

금융소비자보호법 제26조는 금융상품판매대리·중개업자가 금융상품판매대리·중개업무를 수행할 때 금융소비자에게 알려야 할 사항들을 규정하고 있다. 이러한 고지의무 등의 취지는 금융상품의 계약 체결을 대리·중개할 때 법적 지위, 책임관계, 권한 등 판매대리·중개업자와 관련된 정보를 사전에 제공하게 함으로써 정보비대칭을 해소하여 금융소비자를 보호하기 위한 것이다.

금융소비자보호법 제26조(금융상품판매대리·중개업자의 고지의무 등)

① 금융상품판매대리·중개업자는 금융상품판매 대리·중개 업무를 수행할 때 금융소비자에게 다음 각 호의 사항 모두를 미리 알려야 한다.
1. 금융상품판매대리·중개업자가 대리·중개하는 금융상품직접판매업자의 명칭 및 업무 내용
2. 하나의 금융상품직접판매업자만을 대리하거나 중개하는 금융상품판매대리·중개업자인지 여부
3. 금융상품직접판매업자로부터 금융상품 계약 체결권을 부여받지 아니한 금융상품판매대리·중개업자의 경우 자신이 금융상품계약을 체결할 권한이 없다는 사실
4. 제44조와 제45조에 따른 손해배상책임에 관한 사항
5. 그 밖에 금융소비자보호 또는 건전한 거래질서를 위하여 대통령령으로 정하는 사항

② 금융상품판매대리·중개업자는 금융상품판매 대리·중개 업무를 수행할 때 자신이 금융상품판매대리·중개업자라는 사실을 나타내는 표지를 게시하거나 증표를 금융소비자에게 보여 주어야 한다.

③ 제2항에 따른 표지 게시 및 증표 제시에 관한 구체적인 사항은 대통령령으로 정한다.

2) 고지의무

금융소비자보호법 제26조 제1항에 따라 금융상품판매대리·중개업자가 금융소비자에게 미리 알려야 하는 사항은 다음과 같다.

〈표 Ⅲ-33〉 금융상품판매대리·중개업자(보험설계사·보험대리점·보험중개사)의 고지의무

금융소비자보호법 제26조
1. 금융상품판매대리·중개업자가 대리·중개하는 금융상품직접판매업자의 명칭 및 업무 내용 2. 하나의 금융상품직접판매업자만을 대리하거나 중개하는 금융상품판매대리·중개업자인지 여부 3. 금융상품직접판매업자로부터 금융상품 계약 체결권을 부여받지 아니한 금융상품판매대리·중개업자의 경우 자신이 금융상품계약을 체결할 권한이 없다는 사실 4. 제44조와 제45조에 따른 손해배상책임에 관한 사항 5. 그 밖에 금융소비자보호 또는 건전한 거래질서를 위하여 영 제24조 제1항에서 정하는 사항 가. 법 제25조제1항제1호 본문에 따라 급부를 받을 수 있는지 여부 나. 제23조제2항제1호 각 목에 따른 위탁계약을 체결한 경우 그 업무를 위탁한 금융상품판매대리·중개업자의 명의와 위탁받은 업무 내용 다. 금융소비자가 제공한 신용정보 또는 개인정보 등은 금융상품직접판매업자가 보유·관리한다는 사실(「보험업법」에 따른 보험중개사의 경우는 제외한다) 라. 그 밖에 제1호부터 제3호까지의 사항에 준하는 것으로서 감독규정 제23조 제1항 제2호에서 정하는 보장성상품에 관한 사항: 다음 각 사항을 전자적 장치로 확인할 수 있다는 사실 및 확인방법 1) 보험업법에 따른 보험설계사의 이력(위탁계약을 체결했던 법인 및 그 법인과의 계약기간을 포함) 2) 다음의 조치를 받은 경우 그 이력 가) 보험업법에 따른 영업정지, 등록취소 또는 과태료 처분 나) 보험사기방지특별법 제2조제1호에 따른 보험사기행위에 대한 3개월 이상의 업무정지 3) 보험업감독규정 제9-4조의2제7호에 따른 불완전판매비율 및 계약 유지율

개정 전 보험업법은 이와 유사한 사항으로서 (i) 금융기관대리점의 경우 보험회사가 아니라 보험대리점 또는 보험중개사라는 사실 및 지급책임은 보험회사에 있다는 사실을 보험계약을 청약하는 자에게 알리도록 하고(제100조 제2항 제2호), (ii) 보험중개사가 보험계약의 체결을 중개할 때[57] 보험중개사의 권한과 지위, 손해배상, 보험회사로부터 위임받은 권한 등을 적은 서면을 미리 발급·설명하도록 하며(제92조 제1항, 동법시행령 제41조 제3항), (iii) 상품설명서에 모집종사자의 소속·지위 및 이와 관련하여 보험료·고지의무사항을 수령할 수 있는지 여부에 대해 설명받아 이해하였음을 확인받도록 규정(보험업감독규정 제4-35조의2 제3항 본문)하고, (iv) 보험계약 체결 권유 시 보험설계사의 모집 경력, 이력, 불완전판매비율 등 소정의 사항을 알리도록 하였다(제4-35의2 제1항).[58]

57) 문언은 '보험계약의 체결을 할 때'라고 되어 있으나, 보험중개사는 보험계약의 체결을 하는 것이 아니라 중개를 하는 것이므로 보험계약의 체결을 중개할 때라 읽는 것이 타당함(한기정(2019), p. 479)

58) 한편, 보험계약 체결 단계에서 보험회사는 모집종사자의 성명, 연락처 및 소속, 모집종사자가 보험회사를 위하여 보험계약의 체결을 대리할 수 있는지 여부를 알리도록 하고 있으나(보험업법 제95조의2 제3항, 동법시행령 제42조의2 제3항 제1호 가목 및 나목), 이는 모집종사자가 아닌 보험회사의 의무임

이 중 (i)을 제외한 (ii)~(iii)은 금융소비자보호법 제정으로 보험업법령에서 삭제되었으며, (i)은 보험업법에 그대로 존속하나, 동 규정과 금융소비자보호법 제26조 제1항은 고지 시기가 서로 달라 서로 병존관계에 있다고 볼 것이다.

한편, 위 (ii)의 보험중개사 서면 발급·설명의무가 규정된 보험업법시행령 제41조 제3항이 전체적으로 삭제되었으나, 해당 조항의 위임에 따라 시행규칙에서 정하고 있는 보험중개사의 권한과 지위에 관한 사항(제24조), 보험중개사의 손해배상에 관한 사항(제25조), 보험중개사의 준수사항(제26조)은 본 보고서 작성일 현재 아직 삭제되지 않아 해당 규정의 효력이 문제된다.

일견 시행규칙 해당 조항들의 위임근거의 삭제로 효력이 상실된 것으로 볼 수 있으나, 보험업법 시행규칙 제24조 및 제25조의 내용은 보험중개사가 금융소비자보호법 제26조 제1항을 준수함에 있어 여전히 의미가 있다. 한편 보험업법시행규칙 제26조의 경우, 금융소비자보호법 제26조 제1항으로 이관된 것으로 볼 수 없어 특히 효력이 문제되는데, 동 규정은 개정 전 보험업법시행령 제41조 제3항에 따른 서면 발급·설명의무의 내용이기도 하지만 보험중개사의 준수사항을 정한 것이기도 하다. 생각건대, 이러한 시행규칙 조항들은 효력을 유지할 수 있도록 금융소비자보호법 내지 보험업법의 적절한 부분에 재배치하는 등 정비할 필요가 있다.

3) 표지게시 등

금융상품판매대리·중개업자는 금융상품판매 대리·중개 업무를 수행할 때 자신이 금융상품판매대리·중개업자라는 사실을 나타내는 표지를 게시하거나 증표를 금융소비자에게 보여 주어야 한다. 이 때 ① 권한 있는 기관이 발급한 표지나 증표를 사용하고, ② 표지는 사업장 및 인터넷 홈페이지(홈페이지가 있는 경우만 해당)에 항상 게시하여야 한다(금융소비자보호법 제26조 제2항 및 제3항, 동법시행령 제24조 제2항). 이는 금융상품판매대리·중개업자가 대리·중개 업무를 수행할 때 판매대리·중개업자로서 이를 수행한다는 점을 분명히 하여 금융소비자가 오인하지 않도록 하기 위한 취지로 이해된다.

유사한 취지로 보험업법은 보험대리점이 보험안내자료 등 보험계약의 체결 또는 모집을 위하여 제공하는 자료와 보험상품에 관한 광고에서 상호를 사용하는 경우 그 상호 중에 '보험대리점'이라는 글자를 사용해야 하며, 등록번호, 상호 및 명칭, 모집을 위탁한 보험

회사가 기재된 표지를 점포 외부의 보기 쉬운 곳에 게시하는 등 유사한 규제를 두고 있다(보험업법시행령 제33조의2 제2항, 동감독규정 [별표5의7] 2). 보험중개사 역시 보험안내자료 등 보험계약 체결, 모집 내지 중개를 위하여 소비자에게 제공하는 자료 및 보험상품에 관한 광고에서 상호를 사용하는 경우에는 그 상호 중에 '보험중개사'라는 글자를 사용해야 한다(동법시행령 제36조 제2항).

이와 관련하여 전화를 이용하여 모집을 하는 자(보험업법 제96조 제1항), 즉, 이른바 텔레마케팅 보험설계사는 어떠한 방법으로 금융소비자보호법 제26조 제2항에 따른 표지 게시 내지 증표의 제시를 하여야 하는지 문제된다. 원칙적으로 음성통화를 통해 모든 과정이 이루어지는 텔레마케팅의 경우, 대면하여 증표를 제시하는 것은 불가능하다. 그렇다면 전자적 수단 등을 통해서라도 증표를 제시해야 하는 것인지 의문이 발생할 수 있으나 금융소비자보호법은 그 방법에 관해 규정하고 있지 않다.

첫째로 문언상 '표지의 게시'와 '증표의 제시'는 선택관계에 있으므로 시행령 제24조 제2항에 의거해 사업장, 즉 텔레마케팅이 이루어지는 공간에 표지를 게시하면 된다는 해석도 있을 수 있으나, 표지의 게시 내지 증표의 제시 모두 '금융상품판매대리·중개업무를 수행할 때' 이루어지는 것이고 소비자에게 판매대리·중개업자의 지위와 권한에 대해 정확히 알리도록 하는 입법취지상 그와 같은 해석은 합리적이지 않다고 생각된다.

그보다 통신판매 시 준수사항을 규정하고 있는 보험업감독규정 제4-36조가 제3항에서 "보험회사 또는 모집종사자는 전화를 이용한 보험모집 시 고객 접촉단계에서 보험계약자에게 통신판매종사자의 소속, 성명을 정확히 안내하여야 한다"는 규정이 금융소비자보호법 제26조 제2항에 대해 특별법으로 우선 적용된다고 보는 것이 입법취지에 부합한다고 본다. 비대면으로 모집활동을 하는 텔레마케팅 보험설계사에 대한 규제는 보험업에 특유한 내용이며, 보험업감독규정 제4-36조 제3항에 따라 소속, 성명을 안내함으로써 금융소비자보호법 제26조 제2항과 마찬가지 효과를 얻을 수 있다고 보이므로 텔레마케팅 보험설계사에 대해서는 위 보험업감독규정이 특별법으로 적용된다고 보는 것이다. 그러나 이러한 해석에 대해서는 보험업감독규정 제4-36조 제3항은 금융소비자보호법 제26조 제2항과 무관하게 존재하던 규정으로 두 조항이 모순·저촉관계에 있다고 볼 수 없다는 반론이 제기될 수 있다.

이와 관련하여 확립된 선례가 없으므로 텔레마케팅 보험설계사의 표지 게시, 증표 제시 의무의 정확한 내용에 대해서는 향후 금융당국의 입장을 확인할 필요가 있다.

라. 자료의 기록 및 유지·관리 등

1) 개요

금융소비자보호법 제28조는 금융상품판매업자등에게 금융상품판매업등의 업무와 관련한 자료의 기록 및 유지·관리 의무를 부여하고, 금융소비자가 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제를 목적으로 이들 자료의 열람을 요구하는 경우 법정 예외 사유가 존재하지 않는 이상 이를 허용하도록 규정한다. 제28조는 부칙 제1조 및 제2조에 따라 법 시행일로부터 6개월 후인 2021. 9. 25.부터 시행되며, 법 시행 이후 금융상품에 관한 계약의 체결을 권유하거나 계약을 체결하는 경우[59] 부터 적용한다.

금융소비자보호법 제28조(자료의 기록 및 유지·관리 등)

① 금융상품판매업자등은 금융상품판매업등의 업무와 관련한 자료로서 대통령령으로 정하는 자료를 기록하여야 하며, 자료의 종류별로 대통령령으로 정하는 기간 동안 유지·관리하여야 한다.
② 금융상품판매업자등은 제1항에 따라 기록 및 유지·관리하여야 하는 자료가 멸실 또는 위조되거나 변조되지 아니하도록 적절한 대책을 수립·시행하여야 한다.
③ 금융소비자는 제36조에 따른 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제를 위한 목적으로 제1항에 따라 금융상품판매업자등이 기록 및 유지·관리하는 자료의 열람(사본의 제공 또는 청취를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)을 요구할 수 있다.
④ 금융상품판매업자등은 제3항에 따른 열람을 요구받았을 때에는 해당 자료의 유형에 따라 요구받은 날부터 10일 이내의 범위에서 대통령령으로 정하는 기간 내에 금융소비자가 해당 자료를 열람할 수 있도록 하여야 한다. 이 경우 해당 기간 내에 열람할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에는 금융소비자에게 그 사유를 알리고 열람을 연기할 수 있으며, 그 사유가 소멸하면 지체 없이 열람하게 하여야 한다.
⑤ 금융상품판매업자등은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 금융소비자에게 그 사유를 알리고 열람을 제한하거나 거절할 수 있다.
1. 법령에 따라 열람을 제한하거나 거절할 수 있는 경우
2. 다른 사람의 생명·신체를 해칠 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우
3. 그 밖에 열람으로 인하여 해당 금융회사의 영업비밀(「부정경쟁방지 및 영업비밀보호에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 영업비밀을 말한다)이 현저히 침해되는 등 열람하기 부적절한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우
⑥ 금융상품판매업자등은 금융소비자가 열람을 요구하는 경우 대통령령으로 정하는 바에 따라 수수료와 우송료(사본의 우송을 청구하는 경우만 해당한다)를 청구할 수 있다.
⑦ 제3항부터 제5항까지의 규정에 따른 열람의 요구·제한, 통지 등의 방법 및 절차에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

59) 금융상품자문업자가 금융상품자문에 관한 계약의 체결을 권유하거나, 자문에 응하는 경우도 같음

이를 위반하여 금융소비자에게 계약서류를 제공하지 아니한 자에 대해서는 1억 원 이하의 과태료가 부과된다(제69조 제1항 제7호).

2) 대상 자료 및 유지·관리 기간

금융상품판매업무와 관련된 것으로 금융상품판매업자등이 기록 및 유지·관리해야 할 자료 및 유지·관리 기간은 다음과 같다.

〈표 Ⅲ-34〉 기록 및 유지·관리 대상 자료 및 유지·관리 기간

대상 자료(영 제26조 제1항)	유지·관리 기간(제2항)
1. 계약 체결에 관한 자료 2. 계약의 이행에 관한 자료	10년 또는 보장기간이 10년을 초과하는 보장성상품의 경우 해당 보장성상품의 보장기간
3. 금융상품등에 관한 광고 자료 4. 금융소비자의 권리행사에 관한 다음 각 목의 자료 가. 법 제28조제4항 후단 및 제5항에 따른 금융소비자의 자료 열람 연기·제한 및 거절에 관한 자료 나. 법 제46조에 따른 청약의 철회에 관한 자료 다. 법 제47조에 따른 위법계약의 해지에 관한 자료	10년
5. 내부통제기준의 제정 및 운영 등에 관한 자료	5년
6. 업무 위탁에 관한 자료	10년
7. 제1호부터 제6호까지의 자료에 준하는 것으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 자료: 현재 없음	10년 이내의 범위에서 금융위원회가 고시하는 기간

3) 열람의 요구·제한, 통지 등의 방법 및 절차

금융소비자가 금융소비자보호법 제28조 제3항에 따라 자료의 열람을 요구하는 경우 (i) 금융소비자는 열람의 목적, 범위 및 방법등을 포함한 열람요구서를 금융상품판매업자등에게 제출하여야 하고, (ii) 금융상품판매업자등은 원칙적으로 열람을 요구받은 날부터 8일 이내[60]에 금융소비자가 해당 자료를 열람할 수 있도록 해야 하며, (iii) 규정에 따른 열람, 열람의 연기 및 열람의 제한·거절을 알리는 경우에는 원칙적으로 소정의 사항을 담은

60) 기간 내 열람할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에는 금융소비자에게 그 사유를 알리고 열람을 연기할 수 있으며, 그 사유가 소멸하면 지체 없이 열람하게 하여야 함

문서를 통하되, 열람을 알리는 경우에는 전화, 팩스, 전자우편 또는 문자메시지 등으로 알릴 수 있다(동법시행령 제26조 제3항 내지 제5항).

〈표 Ⅲ-35〉 열람요구서 및 열람, 열람의 연기 및 열람의 제한·거절 문서 기재사항

열람요구서(감독규정 제25조 제2항)	열람, 열람연기 및 열람 제한·거절 문서(제3항)
1. 열람의 목적: 법 제36조에 따른 분쟁조정 신청 내역 또는 소송제기 내역 2. 열람의 범위: 열람하고자 하는 자료의 내용 및 해당 자료와 제1호 간의 관계 3. 열람의 방법계약 체결에 관한 자료	1. 열람이 가능한 경우 가. 열람이 가능한 자료의 목록 나. 열람이 가능한 날짜 및 시간 다. 열람 방법 2. 열람 요구 자료 중 일부 열람이 가능한 경우 가. 제1호 가.부터 다.까지의 사항 나. 일부만 열람이 가능한 이유 다. 이의제기 방법 3. 열람이 불가한 경우 가. 열람이 불가한 사유 나. 이의제기 방법

금융상품판매업자등은 금융소비자가 열람을 요구하는 경우 실비를 기준으로 금융소비자에게 수수료 또는 우송료(사본의 우송을 청구하는 경우만 해당)를 청구할 수 있으며, 열람업무의 효율적인 운영을 위해 필요한 경우에는 미리 수수료 또는 우송료를 청구할 수 있다(동법시행령 제26조 제7항).

4) 열람의 제한·거절 사유

금융상품판매업자등은 (i) 법령에 따라 열람을 제한하거나 거절할 수 있거나, (ii) 다른 사람의 생명·신체를 해칠 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우, 또는 (iii) ① 열람으로 인하여 해당 금융회사의 영업비밀(부정경쟁방지 및 영업비밀보호에 관한 법률 제2조제2호)을 현저히 침해할 우려가 있거나, ② 개인정보의 공개로 인해 사생활의 비밀 또는 자유를 부당하게 침해할 우려가 있거나, ③ 열람하려는 자료가 열람목적과 관련이 없다는 사실이 명백한 경우에는 열람을 제한하거나 거절할 수 있다(금융소비자보호법 제28조 제5항, 동법시행령 제26조 제6항).