



## 핀테크 시대의 금융소비자 보호 : 문제점과 검토사항

박선영 연구위원

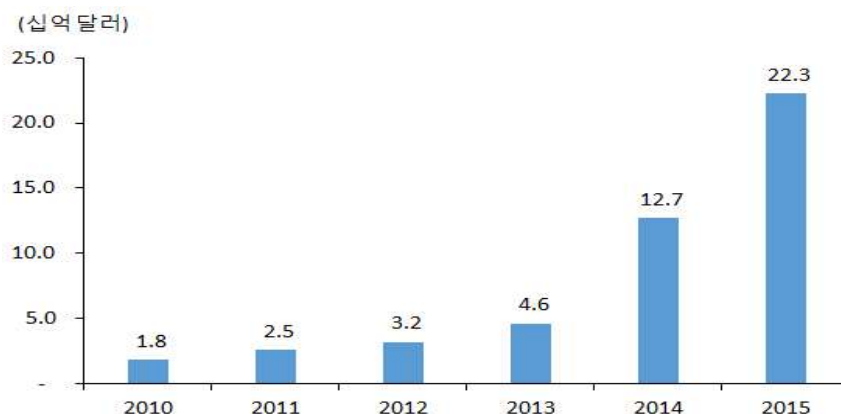
- 핀테크 기술의 발전과 금융서비스 다변화에 따라 새로운 유형의 소비자 분쟁이 발생할 수 있어 금융소비자 보호 관련 규제환경 정비가 필요함.
  - 모바일 혁명과 함께 쉽게 응용해서 개발 가능한 오픈소스의 발전, 대중적 자금조달방식인 클라우드 펀딩의 등장, 금융소비자들의 니즈 다변화 등으로 인해 핀테크 기술이 발전하고 있음.
  - 특히 거래 상대방과 거래 대상인 실물을 보지 않고 거래하는 전자금융거래는 거래 상대방에 대한 신용 분석과 거래 절차 및 정보 투명성 확보 등이 관건임.
  - 정부가 추진 중인 「금융소비자보호법안」에서 핀테크 관련 소비자 보호 문제를 다루는 취지도 결국 핀테크 상용화에서 발생할 수 있는 금융소비자 보호 문제를 선제적으로 검토하고자 하는 데 있음.
- 핀테크 기술 발전 속도를 감안할 때 향후 핀테크 상용화가 가져올 수 있는 소비자 보호 관련 문제점은 크게 네 가지로 요약할 수 있음.
  - 네 가지 문제점들은 첫째 금융소외계층의 확대, 둘째 전자금융사고, 셋째 진입요건 완화로 인한 거래의 불안정성, 그리고 넷째 전자상거래로 인한 새로운 유형의 소비자 분쟁 발생 등임.
- 상기한 네 가지 문제점을 완화하기 위해서는 다음과 같은 방안을 검토할 필요가 있음.
  - 첫째, 금융소외계층을 보호하기 위해서는 핀테크 정보전달의 유용성과 효과성을 개선하고 소비자의 인식 여부를 지속적으로 모니터링하고 점검하는 노력이 필요함.
  - 둘째, 해킹이나 개인정보 유출로 인해 전자금융사고와 피해가 발생하였을 때 이에 대한 손해배상을 명확히 할 수 있는 소비자와 금융회사 간 사고책임 배분에 대한 제도 마련이 요구됨.
  - 셋째, 핀테크 활성화 차원에서 신규 사업자의 진입을 저해하는 사전 규제가 완화됨에 따라 소규모 영세사업자의 경영 부실화가 발생할 수 있고, 경영 부실화가 소비자의 피해로 이어지지 않도록 사후 규제가 강화될 필요가 있음.
  - 넷째, 전자상거래 활성화로 인해 새로운 유형의 소비자 분쟁이 증가할 것으로 예상됨에 따라 분쟁의 사회적 비용을 줄이기 위한 대체적 분쟁해결(ADR: Alternative Dispute Resolution) 제도의 활성화가 필요함.

## 1. 검토배경



- 모바일 혁명과 함께 쉽게 응용해서 개발 가능한 오픈소스의 발전, 대중적 자금조달방식인 크라우드 펀딩의 등장, 금융소비자들의 능동적인 요구가 늘어나면서 핀테크 기술을 활용한 금융서비스가 발전하고 있음.
- 핀테크란 새로운 IT 기술을 이용하여 금융시스템을 효율적으로 만드는 기업 또는 산업을 지칭함.
  - 영국의 핀테크 성장을 위한 보고서<sup>1)</sup>에 따르면 핀테크의 유형과 구성요소는 결제시스템(payments), 플랫폼(platforms), 데이터 분석(data analytics), 소프트웨어(software) 등임.
    - 특히 P2P 플랫폼을 중심으로 등장한 크라우드 펀딩, P2P 보험(Peer-to-Peer Insurance) 등은 기존에 금융서비스에서 소외된 금융소외계층 및 틈새시장 공략을 가속화하고 있음.
    - 인터넷전문은행의 경우에도 IT 업체들이 은행산업에 진출하여 인터넷과 모바일을 주요 영업채널로 하는 무점포 비대면 거래 방식으로 중금리 대출 시장을 확대하고 있음.
  - 전 세계적으로 핀테크 기업에 대한 관심이 높아지면서 핀테크 기업에 대한 글로벌 투자 규모는 2010년 17억 9,000만 달러에서 2015년 222억 6,500만 달러로 급격히 증가함.

〈그림 1〉 글로벌 핀테크 투자규모 추이



자료: Accenture(2016), "Fintech and the evolving landscape".

1) UK Trade & Investment(2014), *Fintech: The UK's Unique Environment for Growth*.

- 이 같은 핀테크 기술의 성장성에도 불구하고 핀테크 기술의 발전 속도를 규제환경이 따라가지 못해 규제의 사각지대가 발생하고 이에 따라 새로운 유형의 소비자 분쟁이 발생하면서 금융소비자 보호 관련 규제환경 정비의 필요성이 제기되고 있음.

● 핀테크의 주요 범주와 해당 영역별 쟁점 과제를 정리하면 다음과 같음.

〈표 1〉 핀테크 주요 범주와 과제

| 구분          | 범주        | 특성                                                           | 주요 과제                                                                   |
|-------------|-----------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| 핀<br>테<br>크 | 금융회사적 측면  | · 진입장벽의 완화로 인한 영세사업자의 진출<br>· 영세사업자의 취약한 사업 영속성              | · 금융회사에 대한 신뢰도 약화                                                       |
|             | 기술적 측면    | · 빅데이터 분석(Big Data Analytics)<br>· 소프트웨어(Software) 및 알고리즘 기술 | · 알고리즘 기술, 소프트웨어 등에 대한 금융회사와 소비자 간 정보의 비대칭 확대<br>· 개인정보보호 및 해킹 피해 발생 우려 |
|             | 전자상거래적 측면 | · 전자상거래의 안정성 취약                                              | · 거래의 안정성 확보<br>· 비대면 거래에 대한 소비자 신뢰 확보                                  |

## 2. 핀테크 시대의 금융소비자 보호 문제점



- 핀테크가 발전하고 있지만 소비자의 피해를 초래하는 불공정 경쟁, 외부효과, 정보비대칭 등의 문제는 지속되고 있음.

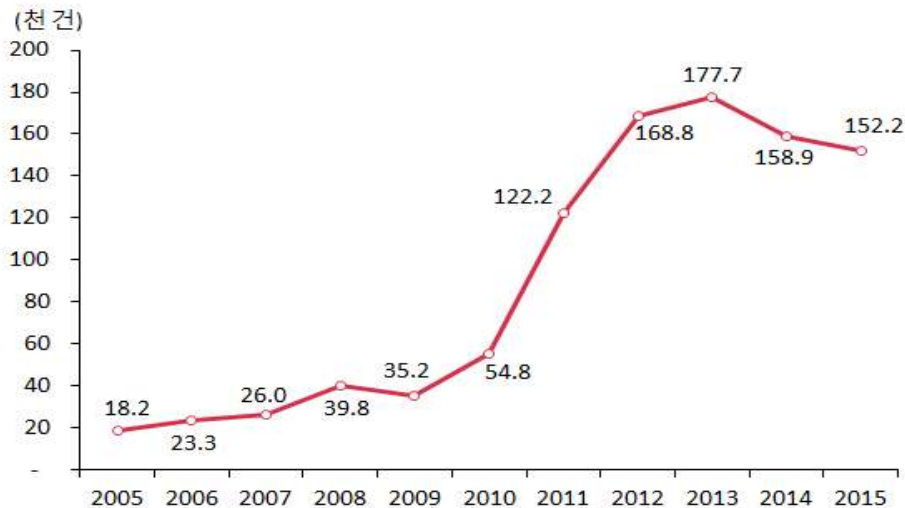
- 비대면 거래의 특성은 거래 상대방을 직접 보고 거래하는 것이 아니기 때문에 각종 분쟁이나 오해 발생 가능성이 높아지고, 새로운 유형의 소비자 분쟁을 초래할 가능성이 큼.
  - 거래에 필요한 많은 정보를 인터넷상에서 제공하지만, 소비자들이 인터넷상에 공개된 정보의 진위 여부를 확인하지 않고 거래할 경우 정보 비대칭 문제는 여전히 남아 있음.

- 해킹이나 유해 프로그램 유포, 개인정보 유출 등으로 인한 전자금융 관련 사고와 인터넷 관련 범죄 건수가 기하급수적으로 증가하며 소비자 피해가 확산되고 있음.

- 금융기관이 해킹이나 기타 전자금융서비스에 대한 대비가 충분하더라도 금융소비자가 정보화 기기에 익숙하지 않거나 이에 대한 지식이 부족해 범죄의 표적물이 되기 쉬움.

- 개인정보 침해신고 상담건수는 2005년 1만 8,206건에서 2013년 17만 7,736건으로 급격하게 증가하였다가 2015년 15만 2,151건으로 소폭 감소함.
- 2012년 8월 「정보통신망법」, 2014년 8월 「개인정보보호법」의 개정 및 시행으로 주민등록번호 사용 제한이 일반화됨에 따라 전체적인 개인정보 침해건수가 감소된 것으로 보임.

〈그림 2〉 개인정보 침해신고 상담건수



자료: 한국인터넷진흥원.

- 인터넷 거래에 대한 소비자의 신뢰도 개선이 동반되지 않고서는 중장기적으로 핀테크 활성화를 기대하기 어려울 것으로 보임.
- 거래 상대방과 거래 대상인 실물을 보지 않고 거래하는 전자금융거래의 경우 거래 상대방에 대한 신용분석과 거래 절차 및 정보 투명성 확보 등이 필수적으로 전제되어야 함.
- 핀테크 기술 발전 속도를 감안할 때 향후 핀테크 상용화가 가져올 수 있는 소비자 보호 관련 문제점은 크게 네 가지로 요약될 수 있음.
- 금융소외계층의 확대, 전자금융사고 빈발, 진입요건 완화로 인한 거래의 불안정성, 그리고 전자상거래로 인한 새로운 유형의 소비자 분쟁 발생 등으로 요약될 수 있음.
- 첫째, 핀테크 기술사용에 취약한 노인층이나 사회적 취약계층이 금융서비스 이용 대상에서 배제되는 금융소외(Financial exclusion)<sup>2)</sup> 현상이 발생하고 있음.

- UCSF 연구팀 조사에 따르면 현존하는 모바일 헬스케어 기술들은 노년층과 사회경제적 취약계층이 접근하기 어려워 이들의 건강관리 안전성이나 비용 절감, 삶의 질 향상 등에 기여하지 못하는 것으로 조사됨.
  - 미국 의료협회 저널이 4,355명의 노년층 환자 휴대전화 사용 실태를 조사한 결과 온라인을 통해 건강정보를 받아보고 있다는 응답자는 16%에 불과함.
- 핀테크 금융사업자들은 고객 연봉의 기술 인력들을 확보해야 하기 때문에 오히려 인건비 상승 유인이 발생하여 소비자들에게 돌아가는 수수료 인하 혜택이 미약한 것으로 지적됨.<sup>3)</sup>
  - 미국 캔자스대 연구에 따르면 미국의 인터넷전문은행들은 인터넷 기술 기반 전문가의 인건비가 높고 24시간 고객과 커뮤니케이션이 가능한 콜센터를 운영하는 등 일반 시중은행들에 비해 매년 7,000달러 이상을 인건비로 지출한 것으로 나타남.

■ 둘째, 해킹이나 개인정보 유출로 인한 피해가 발생하였을 때 이에 대한 손해배상 규정이 명확하지 않아 소비자와 금융회사 간 분쟁발생 시 소비자에게 과도한 책임이 전가될 우려가 있음.

- 인터넷 기반의 금융거래는 해킹, 접근매체 분실 등으로 인해 무권한(無權限) 거래 사고가 발생할 위험이 상존함에도 불구하고 손해배상의 주체와 손실부담 등이 불명확함.<sup>4)</sup>
  - 현재 「전자금융거래법」 제9조 제1, 2항, 제10조 제1항에 따르면 ① 접근매체 위·변조 및 해킹 등으로 인한 손해의 경우 금융회사가 책임을 지되 이용자의 고의·중과실이 있는 경우 면책, ② 접근매체 분실·도난으로 인해 발생한 손해에 대해 소비자가 통지한 이후의 손해만 금융회사가 책임
  - 이에 따라 통지 이전에 발생한 손해에 이용자의 고의·과실이 없을 경우에도 소비자에게 무과실 책임이 부과될 개연성이 높음.
- 전자금융거래법상 전자금융보조업자에 대한 손해배상책임이 명확해질 필요성이 지속적으로 제기되고 있음.<sup>5)</sup>

■ 셋째, 핀테크 활성화 차원에서 신규 사업자의 진입장벽을 완화함에 따라 신규로 진출한 영세사업자들의 경영이 부실화될 경우 소비자 피해로 이어질 수 있음.

2) EC(2008), "Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion".

3) 삼정KPMG 경제연구원(2015), 「인터넷전문은행 도입에 따른 성공전략과 해결과제」, p. 7.

4) 진정구(2015. 10), 「은행법 일부개정법률안 검토보고서」, 국회 정무위원회.

5) 신동우 의원 대표발의로 제안된 전자금융거래법 개정안에서는 "상호 약정 시" 전자금융보조업자가 금융회사 또는 전자금융업자와 접근매체의 위조나 변조로 발생한 사고 등으로 인해 발생한 손해에 대해 연대하여 책임을 부담하도록 함.

- 전자금융업 진입장벽을 낮춘 결과 오히려 보안시스템을 제대로 갖추지 못한 소규모업자 등의 업무 수행으로 인한 소비자 피해가 발생할 수 있음.
- 인터넷전문은행이 진출한 중금리 대출 시장의 경우 신용리스크가 상대적으로 큰 중소 상공인이나 중신용자를 주요 고객층으로 하기 때문에 인터넷전문은행의 재무건전성이 악화될 위험이 크고, 위험이 현실화될 경우 선의의 소비자가 피해를 볼 우려가 있음.

■ 넷째, 핀테크 기술로 인한 새로운 비즈니스 모델들이 시장에 출현하면서 이를 악용한 전자상거래가 새로운 유형의 소비자 분쟁으로 이어지는 등 기존 소비자 보호 법률체계가 위협받고 있음.

- 전자상거래를 활용한 스타트업의 경우 전자금융거래 방식을 통한 빅데이터 등에 기반을 둔 혁신 사업모델을 영위하면서 기존 소비자 보호 법률 체계를 벗어나 금융거래의 안전성을 위협하는 사례가 늘고 있음.
- 미국의 보험 관련 핀테크 스타트업 기업인 제네피츠(Zenefits)는 개인의 건강보험 데이터를 기반으로 보험상품을 판매하는 새로운 형태의 비즈니스 모델을 기반으로 한 보험판매 과정에서 소비자보호 관련 법률 위반사실이 적발돼 캘리포니아주 보험청으로부터 700만 달러의 과징금을 부과 받았음.<sup>6)</sup>
- 최근 호주의 온라인 자동차 보험 회사인 Youi는 고객들의 은행계좌에 부당하게 보험료가 청구되었다는 소비자 민원이 이어지는 등 금융스캔들에 휘말리면서 소비자 신뢰가 급격하게 추락한 사례가 있음.<sup>7)</sup>

### 3. 검토사항



■ 금융서비스 사각지대에 놓인 금융소외계층을 보호하기 위해서는 핀테크 정보전달의 유용성과 효과성 개선이 필요함.

- 현재 가격비교사이트나 어플리케이션의 경우 사용법을 쉽게 익힐 수 있는 직관적인 설계를 간과하

6) 박정희(2016. 12. 26), 「美 금융당국, 스타트업 보험브로커에 최대 과징금 부과」, 『KiRi리포트』, 제409호, 보험연구원.

7) The Sydney Morning Herald(2016. 8. 30), “Youi customers share their worst horror stories”, <http://www.smh.com.au/business/banking-and-finance/youi-customers-share-their-worst-horror-stories-20160829-gr3ip1.html>.

고 있어 앱 조작이나 기능에 있어 사용자 친화적 설계가 요구됨.

- 소비자들이 비용과 자신의 선호도를 고려해서 선택할 수 있도록 비대면 방식과 대면 방식 중 선택이 가능하도록 옵션을 제공함이 바람직함.
- 소비자들에게 Human Advisor(HA)와 Robo Advisor(RA) 중 선택권을 부여하고 설명의무를 강화하는 방식으로 개선<sup>8)</sup>

● 소비자의 오인 가능성을 바로잡고 균형 잡힌 정확한 정보에 기반한 구매 의사결정을 유도하기 위한 규제 환경 조성이 필요함.

- 핀테크 관련 금융상품 거래 시 구조적 위험성과 해킹의 위험성, 사기거래 예방법 등에 대한 소비자 설명의무, 표시 광고 및 공시 규제를 강화해야 할 것으로 보임.

#### ■ 해킹 및 정보유출 등으로 인한 금융시스템 보안 문제를 예방하기 위해서는 금융거래 시스템에 대한 감시 강화가 필요함.

● 알고리즘 오작동에 따른 시스템 리스크 발생 시 손해배상에 대한 책임 기준을 확립하고 알고리즘 개발자, 금융회사 간 손실 부담 기준 등을 제시하는 법적 제도 정비가 요구됨.

- 알고리즘 거래 방식에서 잦은 매매와 계약 이전 등으로 인해 발생하는 수수료 과다 수취를 차단하기 위해 고빈도 매매(high frequency trading)의 경우 사전 등록제를 실시해 규제당국이 직접 관리 감독에 나서는 경우가 있음.<sup>9)</sup>
- 미국 증권거래위원회와 상품선물거래위원회는 고빈도 매매에 대한 조사를 기초로 NASD Rule 1032(f)를 개정, 알고리즘 매매와 관련 알고리즘 디자인, 개발, 수정 등에 관여하는 사람은 모두 등록 절차를 거치도록 요구함.

● 시스템 리스크 관리를 위해 알고리즘의 오류 검증 및 금융보안을 강화하며 금융거래 이상 감지 기능 구축이 필요함.

- 유럽에서 2018년부터 시행되는 MiFID II (Markets in Financial Instruments Directive II)에 따르면 고빈도 거래자는 감독당국에 사전 등록과 함께 주요 알고리즘을 보고해야 하며 프로그램 오작동 시 Kill Function 등 대응방안도 마련해야 함.

● 금융회사 및 인공지능(AI: Artificial Intelligence) 운용 관련 내부자의 보안사고 개연성을 최소화하기 위한 보안교육을 정례화하고 보안지침 준수를 위한 내부통제를 강화해야 함.

8) 오영표(2016. 9), 「Robo-Advisor 활용에 따른 자본시장법 규제의 개선방향」, 신영증권.

9) 이효섭(2016. 9. 8), “AI가 금융투자업에 미치는 영향 및 대응과제”, 한국증권법학회-자본시장연구원 공동세미나 발표자료.

■ 핀테크 활성화를 위해 진입장벽을 낮추는 등 사전예방 중심 규제는 완화하더라도 이로 인해 발생하는 거래의 안정성 훼손을 막기 위해 사후관리 감독을 강화해야 함.

- 전자금융상거래 시 발생한 손해배상의 책임주체와 과실산정의 기준, 부실 공시에 대한 책임소재 등을 명확히 하고 소비자 손해배상을 위한 보험 및 공제제도, 예탁금 기준 등을 강화할 필요가 있음.
  - 전자금융상거래에 대한 전반적인 책임 완화 조치로 인해 소비자 과실의 경중을 판단하지 않고 일률적으로 판단하는 경우가 발생할 수 있음.
  - 소비자보호를 위한 보험 및 공제제도, 전자상거래법상 현재 의무가입 금액을 상향 조정하는 방안<sup>10)</sup>

■ 전자상거래에서 발생하는 각종 소비자 분쟁 해결에서 초래되는 사회적 비용을 완화하기 위해서는 대체적 분쟁해결(ADR: Alternative Dispute Resolution) 제도의 활성화도 요구됨.

- 새로운 거래방식에서 비롯되는 신유형의 소비자 분쟁을 기존의 법규 틀 속에서 소송절차만을 통해 해결할 수 없을 뿐 아니라 법적 소송은 시간적, 비용적 측면에서 소비자에게 부담이 클 수 있음.
  - 유럽 보험상품판매지침(IDD: Insurance Distribution Directive)에서는 원거리 금융상품 거래 관련 규제를 도입하고 가상공간의 상거래에서 발생하는 분쟁에 대해 분쟁해결의 관할권 설정 문제 등을 규율하고 있음.

■ 아울러 핀테크 환경의 시너지가 극대화되기 위해서는 소비자의 합리적인 구매결정을 도와줄 수 있는 플랫폼 환경 조성이 요구됨.

- 규제당국에서는 소비자들이 가격비교에만 호도되어 불합리한 구매결정을 하지 않도록 가격비교사이트에서 균형 잡힌 정보를 제공하도록 유도할 필요가 있음.
  - 이 같은 차원에서 유럽보험연금감독청(EIOPA: European Insurance and Occupational Pension Authority)과 유럽보험연금유럽소비자연합(BEUC: The European Consumer Organisation)에서는 가격비교사이트 관련 모범사례집<sup>11)</sup>을 발간하였음.
  - 해당 모범 가이드라인에 따르면 제대로 된 가격비교 사이트가 되기 위해서는 소비자가 선택한 금융상품들 간 가격비교가 용이하도록 표준화된 형식(a standardised form)을 사용할 것, 가격만이 유일한 비교 수단이어서는 고객들의 선택을 호도할 수 있기 때문에 균형 잡힌 다양한

10) 현행법상 금융회사 등은 보험 또는 공제에 가입하거나 준비금을 적립하는 등 필요한 조치를 하여야 함(「전자금융거래법」 제9조 제4항), 그 기준 금액은 1억 원 또는 2억 원으로 되어 있음(「전자금융감독규정」 제5조).

11) EIOPA(2014. 1. 30), “Report on Good Practices on Comparison Websites”.

금융상품에 대한 정보(a balanced listing of product features other than price – such as guarantee, exclusions or limitation clauses)를 제공하도록 요구하고 있음.<sup>12)</sup> **kiri**

---

12) 특히 보험상품의 경우에는 최종 보험료, 위험보장 범위 이외에도 공제내역(deductible), 임계점(threshold), 예외조항(exclusions), 견적의 유효시한(the length of the validity of the quote), 각종 수수료 상세정보(details of all fees) 등의 정보 비교도 가능해야 함.