

장윤미 연구원

## 요약

호주 정부는 2022년 9월 금융서비스 보상제도(CSLR<sup>1)</sup>) 입법을 추진함. 이는 금융자문사 등의 불법 행위로 소비자가 피해를 입고 호주금융민원청이 보상지급 결정을 내렸지만 금융기관의 지급불능상태로 보상을 받을 수 없는 경우 소비자를 구제하기 위한 제도임. 한편 제도 운영 자금을 부담하는 금융기관들은 이 같은 비용이 궁극적으로 소비자 부담으로 전가될 수 있다고 우려하고, 전문인 배상책임보험이 효과적으로 작동하도록 하는 것이 우선이라는 입장을 밝힘

- 2016년 호주 금융당국인 ASIC<sup>2)</sup>는 호주 주요 금융기관을 대상으로 금융자문에 관한 부적절 행위와 시스템 결함을 발견하고 문제를 제기함
  - 이후 2017년 ASIC는 과거(2009~2015년) 금융자문사의 위법 행위로 피해를 입은 소비자를 조사하고 이들에 대한 보상조치를 모니터링한 내용의 보고서를 발표함
  - ASIC는 금융기관이 소비자에게 제공하지 않은 서비스에 대해 수수료를 부과하거나 규정을 준수하지 않는 등의 금융자문 행위 실태를 조사하고 있으며, 매 반기마다 소비자 피해 규모와 보상금 지급에 관한 자료를 발표함
- 금융상품 및 서비스의 불안전판매가 있을 경우 소비자는 해당기관을 대상으로 구제를 요청할 수 있지만, 금융회사가 파산할 경우 피해를 보상받기 어렵기 때문에 이에 대한 대책이 필요함
  - 호주에서 금융자문과 관련한 문제가 발생했을 때 소비자는 우선적으로 해당 금융자문사에 개별 상담을 요구하거나 타 기관에 정식민원(Complaints)을 제기하며 이를 해결할 수 있음
    - 민원을 제기하는 방식은 크게 3가지가 있으며 이는 각각 호주금융민원청(AFCA<sup>3)</sup>), 내부분쟁조정제도(IDR<sup>4)</sup>) 혹은 해당 금융기관이 속한 협회를 이용하는 것임
  - 그러나 호주금융민원청 등이 소비자 불만 접수 이후 보상지급 결정을 내리더라도 해당 금융회사가 파산하거나 부도 상태인 경우 피해를 보상받기 어려움
- 이에 2022년 9월 호주 정부는 금융기관의 부정행위로부터 소비자가 구제받을 권리가 있지만 금융회사의 지급 불능을 이유로 보상받지 못하는 소비자를 위해 금융서비스 보상제도(CSLR)를 마련하고 입법을 추진함

1) Compensation Scheme of Last Resort

2) ASIC(Australian Securities and Investments Commission)

3) AFCA(Australian Financial Complaints Authority)

4) IDR(Internal Dispute Resolution)

- 법안은 금융자문, 신용중개, 신용제공(공여), 유가증권 거래와 관련한 금융상품 및 서비스 제공에 대해 호주금융민원청의 보상지급 결정이 있지만 구제받지 못한 소비자를 대상으로 함
  - 금융서비스 보상제도는 금융시스템 분쟁해결 제도의 신뢰성을 강화하고 소비자에게 사회안전망을 제공하는 것을 목표로 하며 보상한도는 신청인당 최대 150,000호주 달러임
- 호주 정부는 기금 설립과 운영을 위한 자금을 제도 도입 2차 연도부터 금융자문사 등을 포함하는 금융기관이 부담하도록 하였으나, 해당 업계는 이 같은 비용이 궁극적으로 소비자 부담으로 전가될 수 있다고 우려함
- 호주 정부는 제도 설립과 운영을 위해 첫 해에 한해 자금을 지원하지만, 차후 연도에 대해서는 피해보상 미지급 문제의 책임주체가 비용을 부담하는 것이 합당하다고 주장함
  - 이에 따라 분담금(Levy)을 납부하는 주체는 면허를 소지한 금융자문업자, 신용중개업자, 신용제공업자, 자산운용가(Securities dealers)로 지정되었고 호주 정부는 이들을 대상으로 분담금 징수 제도에 관한 법안<sup>5)</sup>을 발표함
  - 이에 대해 해당 업계는 이 같은 비용이 금융자문 비용 상승으로 이어지고 이는 궁극적으로 소비자 부담 증가로 이어질 수 있다고 우려함
- 또한 업계는 소비자 피해가 발생하는 원인이 금융서비스에서의 문제뿐만 아니라 전문인 배상책임보험과 같은 보험의 역할이 제대로 작동하지 않았기 때문이라는 의견을 제기함
- 금융자문사 등은 소비자보호와 관련하여 전문인 배상책임보험이 효과적으로 작동하지 않았고 따라서 보험의 효과성을 제고하는 것이 우선적인 처방이 되어야 한다는 입장임
  - 전문인 배상책임보험은 문제 발생 시 소비자에게 보상금을 지불하지만 적정 형태가 아닐 경우 보상금이 지급되지 않을 수 있음
    - 보험금 청구의 원인이 된 사실, 즉 보험사고가 발생한 연도와 보험금 청구가 동일한 보험연도에서 이루어지지 않으면 보상금 지급에 차질이 생길 수 있음
    - 보험금 청구자와 보험사고 통지 주체가 다를 경우도 문제가 되는데 보험사고를 통지해야 하는 금융기관이 부도를 맞거나 사업중단 상태가 되기도 함
  - 호주에서 전문인 배상책임보험 가입 절차는 3~6개월까지 소요되기도 하는데, 이에 관련 업계는 감독당국이 우선 전문인 배상책임보험시장에서 발생하는 문제를 파악하고 시정하려는 노력이 필요하다는 입장임
- 우리나라도 금융상품의 불안전판매로 소비자 피해가 발생하더라도 금융회사가 파산한 경우, 호주와 유사하게 소비자가 실질적인 피해 구제를 받기 어려운 상황이 발생할 수 있으므로 호주의 사례를 참고할 필요가 있음

5) Financial Services Compensation Scheme of Last Resort Levy (Collection) Bill 2022