

# 대학생을 위한 실용금융

[제13주차] 금융소비자 보호

## 1 금융소비자보호 개요와 금융소비자 보호 장치



## 금융소비자



은행의 예금자, 금융투자회사의 투자자, 보험회사의 보험계약자, 신용카드의 신용카드이용자와 금융회사 상품·서비스를 잠재적으로 이용하고자 하는 자

## 금융소비자보호법



기존의 은행법, 자본시장법, 보험업법 등 개별 금융업 법령에 산재된 금융소비자 보호 규제를 통합하여 규율하는 법률

## 적합성 원칙



금융회사가 금융소비자에게 금융상품 계약 체결을 권유할 때 금융소비자의 재산상황, 투자경험, 신용 및 변제계획 등을 고려해야 한다는 원칙

## 금융분쟁조정



금융소비자와 금융회사 사이에 금융거래와 관련한 분쟁이 있을 경우 금융감독원이 당사자에게 조정 의견을 제시하고, 당사자가 수락하여 합의하도록 하는 금융소비자 피해구제 절차



### ◆ 학습내용

- 금융소비자보호의 개요
- 금융소비자보호를 위한 장치

### ◆ 학습목표

- 금융소비자보호법의 주요 내용과 금융소비자의 권리를 설명할 수 있다.
- 금융소비자 보호와 피해구제 제도를 설명할 수 있다.

# 금융소비자보호 개요와 금융소비자 보호 장치

## 금융소비자보호의 개요

### 금융소비자보호의 개요



### 금융소비자보호가 필요한 이유는?

#### 금융소비자

금융시장에서 서비스를 제공받고  
대가를 지급하는 사람



#### 금융회사

풍부하고 전문적인 정보를 가짐  
교섭력도 금융소비자보다 우위

금융소비자가 피해를 입은 경우 구제받기 어려운 현실



### 금융소비자보호의 개요

정보와 교섭력의 불균형



금융소비자에 대한 사회적 보호 필요



금융소비자보호법 제정



## 1

# 금융소비자보호 개요와 금융소비자 보호 장치

## 금융소비자보호의 개요

### 금융소비자보호의 개요

#### 과거의 금융소비자 보호장치



2021년 시행  
**금융소비자  
보호법**

업권별로 편차 발생



### 금융소비자보호의 개요

## 금융소비자보호법

예금성 상품	은행 예금 등 원금이 보장되며 이자수익이 발생하는 상품
투자성 상품	펀드 등 원금이 보장되지 않으며 투자손익이 발생하는 상품
보장성 상품	보험료를 납입하고 정래 보험사고가 발생할 경우에 보험금을 받는 상품
대출성 상품	먼저 금융회사 등에서 돈을 빌려 사용한 후 원금과 이자를 추후에 상환하는 상품





# 금융소비자보호 개요와 금융소비자 보호 장치

## 금융소비자보호의 개요

### 금융소비자보호의 개요

## 금융소비자보호법

예금성 상품	은행 예금 등 원금이 보장되며 이자수익이 발생하는 상품
투자성 상품	펀드 등 원금이 보장되지 않으며 투자손익이 발생하는 상품
보장성 상품	보험료를 납입하고 장래 보험사고가 발생할 경우에 보험금을 받는 상품
대출성 상품	먼저 금융회사 등에서 돈을 빌려 사용한 후 원금과 이자를 추후에 상환하는 상품

안정적인 재무 건전성 필요



### 금융소비자보호의 개요

## 금융소비자보호법

예금성 상품	은행 예금 등 원금이 보장되며 이자수익이 발생하는 상품
투자성 상품	펀드 등 원금이 보장되지 않으며 투자손익이 발생하는 상품
보장성 상품	보험료를 납입하고 장래 보험사고가 발생할 경우에 보험금을 받는 상품
대출성 상품	먼저 금융회사 등에서 돈을 빌려 사용한 후 원금과 이자를 추후에 상환하는 상품

원금 손실 가능성이 있어 투자자, 금융소비자 보호가 더욱 필요한 상품



# 금융소비자보호 개요와 금융소비자 보호 장치

## 금융소비자보호의 개요

금융소비자보호의 개요

### 금융소비자의 권리

### 금융소비자의 책무



금융소비자보호의 개요

### 금융소비자의 권리

- ① 금융회사의 **위법한 영업행위로 인한**  
**재산상 손해로부터 보호받을 권리**
- ② 금융상품 선택과 소비 과정에서  
**필요한 지식 및 정보를 제공받을 권리**
- ③ 금융상품의 소비로 인해 입은 **피해에 대해**  
**공정한 절차로 보상을 받을 권리**



# 금융소비자보호 개요와 금융소비자 보호 장치

## 금융소비자보호의 개요

금융소비자보호의 개요

### 금융소비자의 권리

- ④ 금융 소비 생활이 영향을 주는 국가 및 지방자치단체의 정책에 대하여 **의견을 반영시킬 권리**
- ⑤ 금융소비자 권익 증진을 위해 **단체를 조직하고** 이를 통하여 **활동할 수 있는 권리**
- ⑥ 합리적인 금융소비생활을 위해 **필요한 교육을 받을 권리**



금융소비자보호의 개요

금융소비자는 약자니까,  
무조건 권리만  
행사해야 한다!

NO



악성 민원인, 보험 사기 등의  
사례도 많음



## 1

# 금융소비자보호 개요와 금융소비자 보호 장치

## 금융소비자보호의 개요

금융소비자보호의 개요

금융소비자의 책무

**금융회사와 더불어  
금융시장을 구성하는 주체임을 인식**



금융소비자보호의 개요

금융소비자의 책무

**금융소비자의  
기본적 권리를  
정당하게 행사**





# 금융소비자보호 개요와 금융소비자 보호 장치

## 금융소비자보호의 개요

금융소비자보호의 개요

금융소비자의 책무

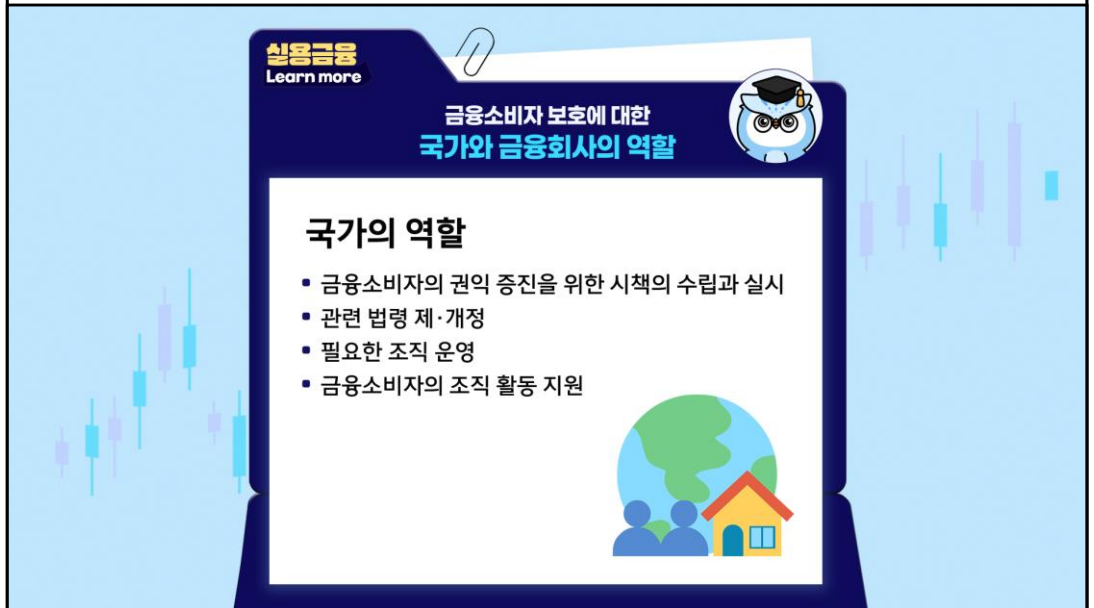
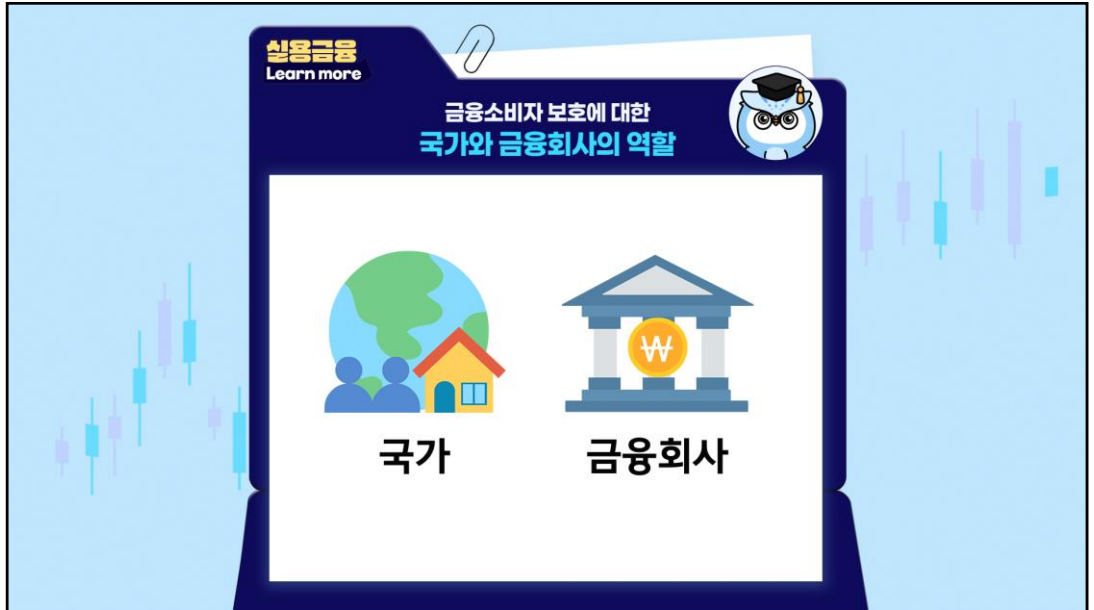
**스스로의 권익을 증진하기 위해  
필요한 지식과 정보를 습득하도록 노력**



## 1

# 금융소비자보호 개요와 금융소비자 보호 장치

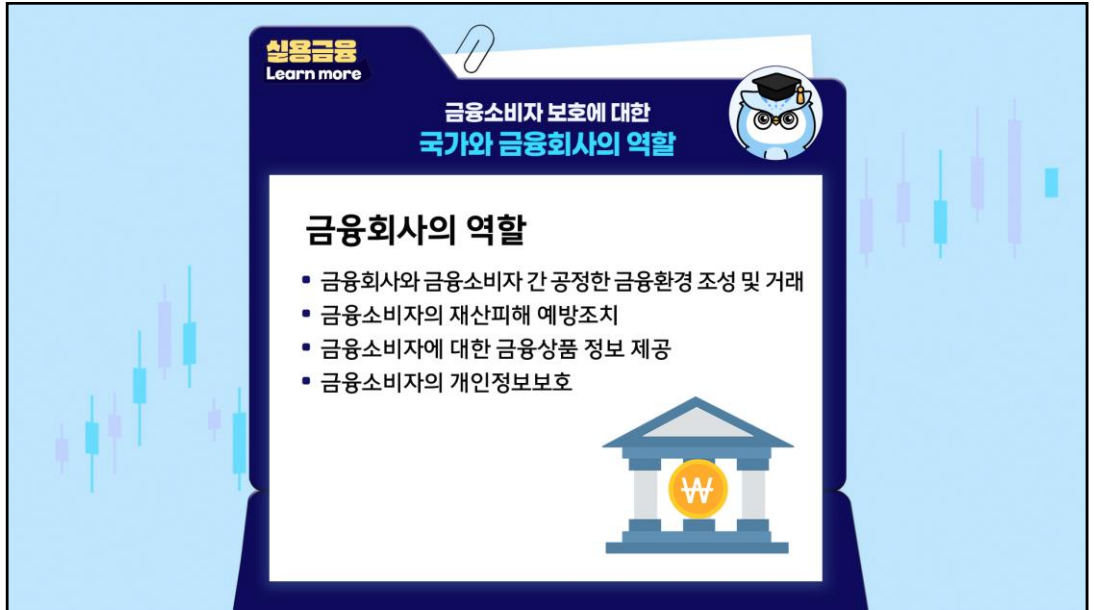
## 금융소비자보호의 개요



## 1

# 금융소비자보호 개요와 금융소비자 보호 장치

## 금융소비자보호의 개요



## 금융소비자보호의 개요

### 금융소비자보호를 위한 장치

#### 사전적 예방조치

문제 발생 예방

#### 사후적 구제장치

문제 발생 시 지원



## 1

# 금융소비자보호 개요와 금융소비자 보호 장치

## 금융소비자보호를 위한 장치

금융소비자보호를 위한 장치

### 금융상품 판매행위 규제

#### 적합성 원칙

투자 성향, 투자 경험 등을 고려하여  
금융상품 판매 시 금융소비자에게  
적합한 것을 권유해야 함



금융소비자보호를 위한 장치

### 금융상품 판매행위 규제

#### 적정성 원칙

금융소비자가 스스로 금융상품을  
선택할 때 적정성을 알려주어야 함



## 1

# 금융소비자보호 개요와 금융소비자 보호 장치

## 금융소비자보호를 위한 장치

금융소비자보호를 위한 장치

### 금융상품 판매행위 규제

#### 설명 의무

금융소비자가 금융상품을 충분히  
이해할 수 있도록 설명해야 함

새로운 상품 출시로 정보가 누락될  
수 있어 금융회사의 설명이 필요함



금융소비자보호를 위한 장치



예 태블릿 PC를 통한 서명

서명한 이후에는 구제를 받기 어려움





## 1

# 금융소비자보호 개요와 금융소비자 보호 장치

금융소비자보호를  
위한 장치

금융소비자보호를 위한 장치

## 금융상품 = 문서화된 계약

세부 내용을 모두 파악하기 어려움

분쟁 발생시 근거가 되는 계약서



금융소비자보호를 위한 장치

핵심만 정리하여 교부하는

## 핵심 설명서

중요한 내용을 이해할 수 있음



# 금융소비자보호 개요와 금융소비자 보호 장치

## 금융소비자보호를 위한 장치

금융소비자보호를 위한 장치

금융상품 판매행위 규제

### 불공정영업행위 금지

금융회사가 자신의 우월적 지위를 이용하여  
금융소비자의 권익을 침해하는 영업행위



금융소비자보호를 위한 장치

마이너스 통장 만들어 주세요.

그러면 이 저금 가입하세요.

이거 사실 하면 안 되지 않나요?

그럼 우리가 대출을 왜 해줘요?



## 1

# 금융소비자보호 개요와 금융소비자 보호 장치

## 금융소비자보호를 위한 장치

금융소비자보호를 위한 장치

### 양견 예금

대출을 해주는 조건으로  
예금, 적금을 가입하게 하는 것

현재는 금지되어 있는 불공정 영업행위



## 금융소비자가 알아야 하는 중요사항

금융상품의 종류	중요사항
예금성 상품	예금성 상품의 내용, 이자율, 수익률 등
투자성 상품	투자성 상품의 내용, 투자에 따른 위험, 위험등급, 수수료 등
보장성 상품	보장성 상품의 내용, 보험료, 보험금지급제한 사유 및 지급 절차, 위험보장의 범위, 위험보장 기간 등
대출성 상품	대출성 상품의 내용, 상환방법, 담보, 대출계약으로 인한 부담총액, 계약해지사항 등
제휴 상품	연계·제휴서비스 등의 내용, 연계·제휴서비스 등의 이행책임에 관한 사항, 연계·제휴서비스 등의 제공기간 등
금융소비자보호사항	청약 철회의 기한·행사방법·효과에 관한 사항



# 금융소비자보호 개요와 금융소비자 보호 장치

## 금융소비자보호를 위한 장치

금융소비자보호를 위한 장치

### 금융상품 판매행위 규제

## 부당권유행위 금지

금융소비자가 금융상품을 오인하거나  
잘못 이해할 수 있도록 하는 행위

예 보험상품의 약관을 올바르게 설명하지 않음

예 투자상품을 원리금 보장 상품으로  
설명하여 판매함



금융소비자보호를 위한 장치

### 금융상품 판매행위 규제

## 광고 규제

해당 금융상품의 좋은 점만을 부각하여  
소비자를 호도함

규제를 준수하는 범위 내에서  
오인되기 쉽게 광고하는 경우가 있음

세부 단서 조항을 잘 확인해야 함



# 금융소비자보호 개요와 금융소비자 보호 장치

## 금융소비자보호를 위한 장치

금융소비자보호를 위한 장치

### 금융상품 판매행위 규제

## 판매행위 규제 위반에 대한 제재

금융회사가 판매행위 규제를 위반한 경우

- 위법계약해지권 행사
- 판매제한명령
- 징벌적 과징금 및 과태료 부과



금융소비자보호를 위한 장치

## 사후적 구제장치

1단계

2단계

3단계





# 금융소비자보호 개요와 금융소비자 보호 장치

## 금융소비자보호를 위한 장치

금융소비자보호를 위한 장치

### 금융소비자 피해구제

#### 1단계

- 금융회사의 소비자불만 접수창구를 통해 이의 제기
- 금융회사의 대응으로 피해를 구제하는 방안 찾기

#### 2단계

- 당사자 간의 해결이 원만하지 않은 경우,  
금융민원과 금융분쟁조정이라는 피해구제 방법 고려

#### 3단계

- 소송을 제기하여 재판으로 구제받는 방법



금융소비자보호를 위한 장치

### 금융민원

금전과 관련되지 않은 부당한 일을  
당했을 때 구제받는 방식

### 금융분쟁조정

금전과 관련되어 정당하게  
받을것을 못받은 경우



# 금융소비자보호 개요와 금융소비자 보호 장치

금융소비자보호를  
위한 장치

금융소비자보호를 위한 장치

금융소비자와 금융회사가  
금융분쟁조정 결정을 수락하면  
**재판상의 화해와  
같은 효력 발생**



금융소비자보호를 위한 장치

금융회사와 금융소비자가  
**분쟁조정의 결과를  
수용하지 않을 수 있음**



## 금융소비자보호 개요와 금융소비자 보호 장치

### 금융소비자보호를 위한 장치

금융소비자보호를 위한 장치

## 금융소비자 피해구제

### 1 단계

- 금융회사의 소비자불만 접수창구를 통해 이의 제기
- 금융회사의 대응으로 피해를 구제하는 방안 찾기

### 2 단계

- 당사자 간의 해결이 원만하지 않은 경우,  
금융민원과 금융분쟁조정이라는 피해구제 방법 고려

### 3 단계

- 소송을 제기하여 재판으로 구제받는 방법

자본력과 정보력이 많은 금융회사를 이기기 쉽지 않음



금융소비자보호를 위한 장치

## 금융분쟁조정

금융감독당국이 **조정 의견**을 제시하고  
당사자가 **수락**하여야 효력이 발생함



## 1

# 금융소비자보호 개요와 금융소비자 보호 장치

금융소비자보호를  
위한 장치

금융소비자보호를 위한 장치

## 소송 관련 금융소비자 보호 제도



## 1

# 금융소비자보호 개요와 금융소비자 보호 장치

## 금융소비자보호를 위한 장치

소송 관련

금융소비자 보호제도

금융소비자보호법

금융회사의 소송 남용을 예방하고  
금융소비자의 정보접근을 보장하기 위한 장치 마련

A 소송중지제도

B 조정이탈금지제도

C 자료열람요구권

소송 관련

금융소비자 보호제도

A 소송중지제도

- 분쟁조정이 신청된 사건에 대하여 소송이 진행 중일 경우 법원이 그 소송을 중지할 수 있는 제도

B 조정이탈금지제도

- 금융소비자가 신청한 소액분쟁(2천만 원 이내)은 분쟁조정이 완료될 때까지 금융회사가 소송을 제기하지 못하도록 하는 제도

C 자료열람요구권

- 금융소비자가 분쟁조정·소송 등에 대응할 목적으로 금융회사가 유지·관리하는 자료를 열람하도록 요구하면 금융회사는 이에 응해야 하는 제도

금융회사의 영업비밀을 현저하게 침해할  
우려가 있는 경우에는 거절·제한될 수 있음



# 금융소비자보호 개요와 금융소비자 보호 장치

## 금융소비자보호를 위한 장치

금융소비자보호를 위한 장치

### 소송지원제도

금융감독원의 조정에서 금융회사가  
수용하지 않아 소송으로 이어진 경우

금융소비자 편에서 소송비용을 지원하고  
법률자문서비스를 제공하는 것



금융소비자보호를 위한 장치

금융감독원에 분쟁조정 신청



금융감독원 소송지원제도 신청



금융감독원의 서비스 제공



## 1

# 금융소비자보호 개요와 금융소비자 보호 장치

## 금융소비자보호를 위한 장치

금융소비자보호를 위한 장치

### 금융민원



e-금융민원센터

<https://www.fcsc.kr>

전화 1332

금융감독원  
금융민원센터 방문

금융소비자보호를 위한 장치

### 금융감독원의 역할

금융회사의 건전성 유지



금융소비자 보호



금융산업의 건전한 발전



## ◆ 금융소비자보호법

- 금융소비자의 권익 증진과 건전한 시장질서 구축을 위하여 제정됨
- 이 법에서는 금융회사의 영업에 관한 준수사항, 금융소비자의 권익보호를 위한 금융소비자정책, 금융분쟁조정절차 등에 관한 사항을 정하고 있음

## ◆ 금융회사의 준수사항

- 금융소비자의 피해는 금융회사가 금융상품을 판매하는 과정에서 비롯되는 경우가 많음
- 금융회사는 금융상품 계약을 체결할 때 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무를 준수하고, 불공정영업행위, 부당권유행위, 허위·과장광고를 하지 않아야 함
- 금융회사가 이를 위반하여 금융소비자에게 손해가 발생하는 경우 금융소비자는 위법계약해지권을 행사할 수 있고, 금융당국은 금융회사에 대하여 판매제한명령, 징벌적 과징금 및 과태료 부과를 할 수 있음

