



제 429국회 (정기회)
제 10차 정무위원회

금융소비자 보호에 관한 법률 일부개정법률안

검 토 보 고

〈소액분쟁사건에 대한 편면적 구속력 부여〉

- 김현정의원 대표발의(의안번호 제2212921호)
- 이정문의원 대표발의(의안번호 제2212945호)

2025. 11.

정 무 위 원 회

수석전문위원 정명호

목 차

I . 제안경위	1
II . 제안이유 및 주요내용	2
III . 검토의견	4

I. 제안경위

1. 김현정의원안

가. 제 안 자 : 김현정의원 등 17인

나. 제 안 일 : 2025. 9. 11.

다. 회 부 일 : 2025. 9. 12.

2. 이정문의원안

가. 제 안 자 : 이정문의원 등 15인

나. 제 안 일 : 2025. 9. 12.

다. 회 부 일 : 2025. 9. 15.

II. 제안이유 및 주요내용

1. 김현정의원안

금융소비자와 금융회사 간에 자본 및 정보 비대칭이 심각한 상황에서 소송 전이 벌어질 경우 금융소비자가 입는 피해가 커 금융감독원에 분쟁조정위원회를 두고 당사자 간의 조정을 권고하고 있음.

그러나, 현재 분쟁조정위원회의 조정안에 대해 양 당사자 중 일방이 조정안을 수락하지 않는 경우 조정은 종료되도록 하고 있어 금융회사

들이 조정안을 수락하지 않거나 소를 제기하는 등의 방법으로 시간을 버는 경우가 발생하고 있어 조정위원회 분쟁조정의 실효성이 떨어지고 있음.

해외 주요 선진국들은 소액분쟁에 관해서는 금융분쟁조정제에 편면적 구속력을 부여하여 분쟁조정의 실효성을 제고하고 있음.

이에 소액분쟁조정사건의 경우 일반금융소비자가 조정안을 수락하면 금융회사의 수락 여부와 관계없이 재판상 화해와 동일한 효력을 갖도록 해 일반금융소비자의 권익을 보다 두텁게 보호하고자 함(안 제 42조).

2. 이정문의원안

현행법은 금융기관 또는 금융소비자 등이 분쟁조정을 신청하면 금융감독원장은 먼저 합의를 권고하고, 합의가 이루어지지 않으면 금융분쟁조정위원회가 조정안을 작성하여 신청인과 관계 당사자에게 제시하고 수락을 권고하는데, 신청인과 피신청인 등 당사자가 모두 조정안을 수락하면 조정이 성립됨.

신청인과 피신청인 등 당사자 중 하나라도 조정안을 수락하지 않으면 조정안은 효력이 없게 되는데, 금융기관이 조정안을 거부하거나 아예 소를 제기하는 경우가 많아지면서 현행 금융분쟁조정제도의 실효성이 부족하다는 지적이 제기되고 있음.

이에 소액분쟁사건의 경우 금융분쟁조정위원회의 조정안을 금융소비자가 수락하면 금융기관의 수락 여부와 관계없이 해당 조정안이 재판상 화해와 동일한 효력을 갖도록 함(편면적 구속력 부여)으로써, 분쟁조정의 실효성을 제고하고 전문성이나 경제력 측면에서 불리한 입장에 있는 금융소비자를 두텁게 보호하려는 것임(안 제39조제2항 신설 등).

Ⅲ. 검토의견

□ 개정안들은 일반금융소비자가 금융감독원에 조정을 신청한 2천만원 이하의 분쟁사건(이하 “소액분쟁사건”이라 함)의 경우 일방 당사자인 일반금융소비자가 조정안을 수락하면 다른 당사자의 수락 여부와 관계 없이 해당 조정안에 대하여 재판상 화해와 동일한 효력을 부여하려는 것임(김현정의원안 제42조제2항 신설, 이정문의원안 제39조제2항 전단 신설).

○ 나아가 이정문의원안은 일반금융소비자가 조정안을 수락한 경우 조정대상기관이 해당 사건에 대해 소를 제기할 수 없도록 규정하고, 분쟁조정 신청에 따라 중단되었던 시효가 새로이 진행되도록 하려는 것임(이정문의원안 제39조제2항 후단 신설, 제40조제3항제1호 단서 신설).

현행	김현정의원안	이정문의원안
제39조(조정 효력) (생략) <신설>		제39조(조정 효력) ① (현행 제목 외의 부분과 같음) ② 제1항에도 불구하고 제42조에 따른 소액분쟁사건의 경우 당사자인 일반금융소비자가 조정안을 수

제40조(시효의 중단)

① . ② (생략)

③ 제1항 본문에 따라 중단된 시효는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 때부터 새로이 진행한다.

1. 양 당사자가 조정안을 수락한 경우
<단서 신설>

2. (생략)

제42조(소액분쟁사건에 관한 특례) (생략)

제42조(소액분쟁사건에 관한 특례) ① (현행 제목 외의 부분과 같음)

락하면 해당 사건의 다른 당사자인 조정대상기관의 수락 여부와 관계없이 해당 조정안은 재판상 화해와 동일한 효력을 갖는다. 이 경우 해당 조정대상기관은 해당 사건에 대하여 소를 제기할 수 없다.

제40조(시효의 중단)

① . ② (현행과 같음)

③ -----

-----.

1. -----
-----.

다만, 제39조제2항의 경우에는 양 당사자 중 일반금융 소비자가 조정안을 수락한 경우

2. (현행과 같음)

<u><신 설></u>	② <u>일반금융소비자가 소액분쟁사건에서 제36조제5항에 따른 조정안을 수락한 경우 제39조에도 불구하고 해당 조정안은 조정대상기관의 수락 여부와 상관없이 재판상 화해와 동일한 효력을 갖는다.</u>	
--------------------	---	--

□ 금융분쟁조정위원회(이하 “조정위원회”라 함)는 금융소비자와 은행 등 금융회사 사이에 발생하는 금융 관련 분쟁의 조정에 관한 사항을 심의·의결하는 기구로, 「금융소비자 보호에 관한 법률(이하 “금융소비자보호법”이라 함)」에 따라 금융감독원에 설치됨¹⁾.

○ 조정위원회는 위원장 1명을 포함한 35명 이내의 위원으로 구성되며, 위원장은 금융감독원장이 소속 부원장 중에서 지명하고, 위원은 금융감독원장이 소속 부원장보 중에서 지명하거나 민간 전문가 중에서 위촉함²⁾.

1) 「**금융소비자 보호에 관한 법률**」 제33조(분쟁조정기구) 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」 제38조 각 호의 기관(이하 “조정대상기관”이라 한다), 금융소비자 및 그 밖의 이해관계인 사이에 발생하는 금융 관련 분쟁의 조정에 관한 사항을 심의·의결하기 위하여 금융감독원에 금융분쟁조정위원회를 둔다.

2) 「**금융소비자 보호에 관한 법률**」 제34조(조정위원회의 구성) ① 제33조에 따른 금융분쟁조정위원회(이하 “조정위원회”라 한다)는 위원장 1명을 포함하여 35명 이내의 위원으로 구성한다.

② 조정위원회 위원장은 금융감독원장이 소속 부원장 중에서 지명한다.

③ 조정위원회 위원은 금융감독원장이 소속 부원장보 중에서 지명하는 사람 및 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 성별을 고려하여 금융감독원장이 위촉한 사람으로 한다.

1. 판사·검사 또는 변호사 자격이 있는 사람

○ 조정대상기관³⁾, 금융소비자 및 그 밖의 이해관계인은 금융과 관련하여 분쟁이 있을 때에는 금융감독원장에게 분쟁조정을 신청할 수 있으며, 신청을 받은 금융감독원장은 ① 관계 당사자에게 합의를 권고할 수 있고, ② 신청을 받은 날부터 30일 이내에 합의가 이루어지지 아니할 때에는 지체 없이 해당 사건을 조정위원회에 회부하여야 함.

- 다만, 신청한 내용이 분쟁조정대상으로서 적합하지 아니하다고 금융감독원장이 인정하는 경우 등에는 합의를 권고하지 아니하거나 조정위원회에 회부하지 않을 수 있음⁴⁾.

-
2. 「소비자기본법」에 따른 한국소비자원 및 같은 법에 따라 등록된 소비자단체의 임원, 임원으로 재직하였던 사람 또는 15년 이상 근무한 경력이 있는 사람
 3. 조정대상기관 또는 금융 관계 기관·단체에서 15년 이상 근무한 경력이 있는 사람
 4. 금융 또는 소비자 분야에 관한 학식과 경험이 있는 사람
 5. 전문의(專門醫) 자격이 있는 의사
 6. 그 밖에 분쟁조정과 관련하여 금융감독원장이 필요하다고 인정하는 사람
 - ④ 제3항 각 호의 위원의 임기는 2년으로 한다.
 - ⑤ 조정위원회 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 때에는 금융감독원장이 지명하는 조정위원회 위원이 직무를 대행한다.
 - ⑥ 조정위원회의 위원 중 공무원이 아닌 위원은 「형법」 제129조부터 제132조까지의 규정을 적용할 때에는 공무원으로 본다.
 - 3) “조정대상기관”은 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」 제38조 각 호의 기관을 의미함.

「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」 제38조(검사 대상 기관) 금융감독원의 검사를 받는 기관은 다음 각 호와 같다.

1. 「은행법」에 따른 인가를 받아 설립된 은행
2. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 금융투자업자, 증권금융회사, 종합금융회사 및 명의개서대행회사(名義改書代行會社)
3. 「보험업법」에 따른 보험회사
4. 「상호저축은행법」에 따른 상호저축은행과 그 중앙회
5. 「신용협동조합법」에 따른 신용협동조합 및 그 중앙회
6. 「여신전문금융업법」에 따른 여신전문금융회사 및 겸영여신업자(兼營與信業者)
7. 「농업협동조합법」에 따른 농협은행
8. 「수산업협동조합법」에 따른 수협은행
9. 다른 법령에서 금융감독원이 검사를 하도록 규정한 기관
10. 그 밖에 금융업 및 금융 관련 업무를 하는 자로서 대통령령으로 정하는 자
- 4) 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제36조(분쟁의 조정) ① 조정대상기관, 금융소비자 및 그 밖의 이해관계인은 금융과 관련하여 분쟁이 있을 때에는 금융감독원장에게 분쟁조정을 신청할 수 있다.

- 조정위원회를 통한 분쟁조정제도는 적은 비용으로 신속하게 분쟁을 해결하는 대안적 분쟁해결제도(ADR: Alternative Dispute Resolution)로서 양 당사자가 조정안을 수락하여 조정이 성립되면 재판상 화해와 동일한 효력을 가지게 되나⁵⁾, 당사자 일방이 이를 거부하여 조정이 불성립되는 경우 법원을 통한 소송절차를 진행하게 됨.

② 금융감독원장은 제1항에 따른 분쟁조정 신청을 받았을 때에는 관계 당사자에게 그 내용을 통지하고 합의를 권고할 수 있다. 다만, 분쟁조정의 신청내용이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 합의를 권고하지 아니하거나 제4항에 따른 조정위원회에 회부를 하지 아니할 수 있다.

1. 신청한 내용이 분쟁조정대상으로서 적합하지 아니하다고 금융감독원장이 인정하는 경우
 2. 신청한 내용이 관련 법령 또는 객관적인 증명자료 등에 따라 합의권고절차 또는 조정절차를 진행할 실익이 없는 경우
 3. 그 밖에 제1호나 제2호에 준하는 사유로서 대통령령으로 정하는 경우
- ③ 금융감독원장은 제2항 각 호 외의 부분 단서에 따라 합의권고를 하지 아니하거나 조정위원회에 회부하지 아니할 때에는 그 사실을 관계 당사자에게 서면으로 통지하여야 한다.
- ④ 금융감독원장은 분쟁조정 신청을 받은 날부터 30일 이내에 제2항 각 호 외의 부분 본문에 따른 합의가 이루어지지 아니할 때에는 지체 없이 조정위원회에 회부하여야 한다.
- ⑤ 조정위원회는 제4항에 따라 조정을 회부받았을 때에는 이를 심의하여 조정안을 60일 이내에 작성하여야 한다.
- ⑥ 금융감독원장은 조정위원회가 조정안을 작성하였을 때에는 신청인과 관계 당사자에게 제시하고 수락을 권고할 수 있다.
- ⑦ 신청인과 관계 당사자가 제6항에 따라 조정안을 제시받은 날부터 20일 이내에 조정안을 수락하지 아니한 경우에는 조정안을 수락하지 아니한 것으로 본다.
- 5) 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제39조(조정의 효력) 양 당사자가 제36조제5항에 따른 조정안을 수락한 경우 해당 조정안은 재판상 화해와 동일한 효력을 갖는다.

[금융분쟁조정위원회 분쟁조정 절차]



(자료: 금융위원회)

□ 2020년 이후 금융감독원을 통한 분쟁 접수 및 조정위원회 회부 현황을 살펴보면, 접수건수 대비 0.03~0.1%만이 조정위원회로 회부되고 나머지 분쟁 건은 금융감독원 직접 처리 및 이첩을 통해 해결되고 있음.

○ 또한 조정위원회로 회부된 사건의 조정 결과를 살펴보면, 조정안이 제시된 분쟁사건⁶⁾ 총 62건 중 46건(74.2%)에 대하여는 조정이 성립된 것을 확인할 수 있음.

[업권별 분쟁민원 접수 현황]

(단위: 건)

구 분	2020년	2021년	2022년	2023년	2024년	2025년 상반기
은행	1,087	520	300	638	7,012	362
중소	1,176	836	983	1,493	2,036	1,100
금투	2,982	2,566	2,808	2,163	2,189	1,585
보험	26,885	26,573	32,417	31,301	31,028	16,022
합계	32,130	30,495	36,508	35,595	42,265	19,069

(자료: 금융감독원)

[전체 분쟁 건수 대비 분조위 회부 현황]

(단위: 건, %)

구 분	2020년	2021년	2022년	2023년	2024년	2025년 상반기
접수건수 (비중)	32,130 (100)	30,495 (100)	36,508 (100)	35,595 (100)	42,265 (100)	19,069 (100)
회부건수 ¹⁾	13 (0.04)	29 (0.10)	18 (0.05)	13 (0.04)	14 (0.03)	8 (0.04)
조정 성립	10	17	10	2	5	2
조정 불성립	1	5	4	-	-	-
기각	2	1	1	1	-	-
소위원회 개최건수	-	6	3	10	9	6
금융감독원 자체처리 및 이첩 등 ²⁾	32,117 (99.96)	30,466 (99.90)	36,490 (99.95)	35,582 (99.96)	42,251 (99.97)	19,061 (99.96)

주1) 분쟁조정전문소위원회 개최 건수 포함

주2) 분조위 회부건수 외 분쟁민원 수용·불수용 등 분쟁민원 전체 처리 건수

(자료: 금융감독원)

6) '조정 성립' 또는 '조정 불성립'

□ 개정안은 소액분쟁사건⁷⁾의 경우 조정위원회의 조정안을 일반금융소비자⁸⁾가 수락하면 금융회사(조정대상기관)의 수락 여부와 관계없이 해당 조정안이 재판상 화해⁹⁾와 동일한 효력을 갖도록 함으로써, 분쟁조정の実效성을 제고하고 금융회사에 비해 정보력이나 경제력 측면에서 불리한 입장에 있는 금융소비를 두텁게 보호하려는 입법취지로 이해됨.

○ 일반금융소비는 금융에 관한 전문적 지식이 부족하여 금융기관의 소 제기에 대응하기 어렵고 높은 소송비용을 이유로 대응을 포기하는 경향이 있으므로¹⁰⁾, 편면적 구속력 도입을 통해 소

7) 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제42조(소액분쟁사건에 관한 특례) 조정대상기관은 다음 각 호의 요건 모두를 충족하는 분쟁사건(이하 “소액분쟁사건”이라 한다)에 대하여 조정절차가 개시된 경우에는 제36조제6항에 따라 조정안을 제시받기 전에는 소를 제기할 수 없다. 다만, 제36조제3항에 따라 서면통지를 받거나 제36조제5항에서 정한 기간 내에 조정안을 제시받지 못한 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 일반금융소비가 신청한 사건일 것

2. 조정을 통하여 주장하는 권리나 이익의 금액이 2천만원 이내에서 대통령령으로 정하는 금액 이하일 것

8) 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

8. “금융소비자”란 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유를 하거나 청약을 받는 것(이하 “금융상품계약체결등”이라 한다)에 관한 금융상품판매업자의 거래상대방 또는 금융상품자문업자의 자문업무의 상대방인 전문금융소비자 또는 일반금융소비를 말한다.

9. “전문금융소비자”란 금융상품에 관한 전문성 또는 소유자산규모 등에 비추어 금융상품 계약에 따른 위험감수능력이 있는 금융소비자로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 자를 말한다. 다만, 전문금융소비자 중 대통령령으로 정하는 자가 일반금융소비자와 같은 대우를 받겠다는 의사를 금융상품판매업자 또는 금융상품자문업자(이하 “금융상품판매업자등”이라 한다)에게 서면으로 통지하는 경우 금융상품판매업자등은 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 이에 동의하여야 하며, 금융상품판매업자등이 동의한 경우에는 해당 금융소비는 일반금융소비자로 본다.

가. 국가

나. 「한국은행법」에 따른 한국은행

다. 대통령령으로 정하는 금융회사

라. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제9조제15항제3호에 따른 주권상장법인(투자성 상품 중 대통령령으로 정하는 금융상품계약체결등을 할 때에는 전문금융소비자와 같은 대우를 받겠다는 의사를 금융상품판매업자등에게 서면으로 통지하는 경우만 해당한다)

마. 그 밖에 금융상품의 유형별로 대통령령으로 정하는 자

10. “일반금융소비자”란 전문금융소비가 아닌 금융소비를 말한다.

9) “재판상 화해”란 당사자 간의 화해가 있었다는 사실을 법원이 변론조서에 기재한 것을 의미하며, 확정판결과 같은 효력이 부여됨.

「민사소송법」 제220조(화해, 청구의 포기·인낙조서의 효력) 화해, 청구의 포기·인낙을 변론조서·변론준비기일조서에 적은 때에는 그 조서는 확정판결과 같은 효력을 가진다.

10) 고동원, 「금융 분쟁 조정 제도의 개선을 위한 입법 과제」, 『입법과 정책』 제5권 제1호, 2013. 6.

비자의 피해 구제를 강화할 수 있을 것으로 보임.

- 참고로, 현재 분쟁조정 관련 일반금융소비자를 보호하기 위하여 다음과 같은 제도가 운영중임.

[분쟁조정 관련 일반금융소비자 피해 방지 제도 현황]

- (소송중지) 분쟁조정 절차와 소송 경합시 법원 결정에 따라 소송 중지 가능, 소송이 중지되지 않을 경우 조정절차 중지(「금융소비자보호법」 제41조)
- (조정이탈금지) 일반금융소비자가 제기한 2천만원 이하의 소액분쟁건의 조정이 개시된 경우 금융회사의 소제기 금지(「금융소비자보호법」 제42조)
- (소비자 소송지원) 금융회사의 거부로 조정이 불성립된 경우, 금융회사의 조치가 부당하다고 인정될 때 금감원에서 금융소비자의 소송을 지원(「금융분쟁조정세칙」 제32조의2)

□ 금융분쟁조정에 편면적 구속력을 부여하고 있는 해외 사례를 살펴보면, 영국과 호주는 독립성이 보장된 별도 조직을 통해 조정업무를 수행하고, 독일은 보험·투자·은행별 업권별 협회 내부의 조정기구를 통해 조정이 이루어지며, 일본은 상품거래·투자조언 등 업종별로 지정되는 지정분쟁해결기관을 통해 조정을 수행하고 있음.

- 해당 국가들은 금융분쟁 건에 대하여 금융소비자의 조정안 수락시 금융회사 측에 편면적 구속력을 부여하고 있으나, 영국·호주의 경우 금전배상 결정의 절차적 하자나 현저한 불공정성이 있는 경우 조정의 적법성을 다투는 행정소송 제기를 허용하고 있고, 일본의 경우 소비자가 조정안을 수락한 것을 금융회사가 안 날로부터 1개월 내에 소송을 제기할 경우 편면적 구속력이 발생하지 않도록 하여 편면적 구속력을 제한적으로만 인정하고 있음.

[편면적 구속력 도입 해외 사례 요약]

구분	영국	호주	독일	일본
담당기관	옴부즈만(FOS)	옴부즈만(AFCA)	업권별 옴부즈만	지정분쟁 해결기관
감독당국	이사회 조직 관여 등	ADR 기관 인증 등	-	ADR 기관 지정 등
금액 상한	44.5만 파운드	63.15만 호주달러	1만 유로	-

(자료: 금융감독원)

- 금융감독원 조정위원회의 조정결정에 편면적 구속력을 부여하는 개정 안들의 내용과 관련하여서는 다음 사항을 고려할 필요가 있다고 보임.
- 먼저, 분쟁조정사건의 당사자 일방의 수락만을 근거로 조정안에 구속력을 부여하는 것은 조정대상기관(금융회사)에게 보장된 헌법상 재판청구권¹¹⁾을 과도하게 제한한다는 의견이 제기되고 있음.
- 일방의 수락만으로 조정안의 내용에 재판상 화해의 효력을 부여하는 것은 「민법」상 화해의 의의와 상충되고¹²⁾, 당사자간 합의를 전제하는 조정제도의 본질에 어긋나는 측면이 존재함.
- 나아가 이정문의원안의 경우 해당 분쟁사건에 대한 소 제기를 명시적으로 금지하고 있는데, 이는 확정판결에 대한 재심 청구까지 제한하는 것으로 해석될 수 있어 과도하다는 입장이 제기될 수 있음.
- 이와 관련하여, **금융위원회**는 금융회사의 재판청구권이 과도하

11) 「대한민국헌법」 제27조 ① 모든 국민은 헌법과 법률이 정한 법관에 의하여 법률에 의한 재판을 받을 권리를 가진다.

12) 「민법」 제731조(화해의 의의) 화해는 당사자가 상호양보하여 당사자간의 분쟁을 중지할 것을 약정함으로써 그 효력이 생긴다.

게 침해되지 않도록 편면적 구속력을 적용할 소액분쟁조정사건 범위를 시행령에서 별도로 정할 수 있도록 위임 근거를 마련하고, 민법상 재심사유¹³⁾, 분쟁조정 절차상 하자(예: 재량권 일탈) 등이 있는 예외적인 경우에는 금융회사가 소액사건 조정안에 이의제기할 수 있는 근거를 마련하는 등 보완방안을 검토할 필요가 있다는 의견을 제시하였음.

□ 다음으로, 개정안들은 편면적 구속력의 적용대상을 소액분쟁사건으로 정하고 있어¹⁴⁾ 2천만원 이하의 분쟁사건에 대하여 편면적 구속력이 적용되는데, 해당 기준금액의 적정성에 대한 고려가 필요할 것으로 보임.

13) 「민사소송법」 제451조(재심사유) ①다음 각호 가운데 어느 하나에 해당하면 확정된 중국판결에 대하여 재심의 소를 제기할 수 있다. 다만, 당사자가 상소에 의하여 그 사유를 주장하였거나, 이를 알고도 주장하지 아니한 때에는 그러하지 아니하다.

1. 법률에 따라 판결법원을 구성하지 아니한 때
2. 법률상 그 재판에 관여할 수 없는 법관이 관여한 때
3. 법정대리권·소송대리권 또는 대리인이 소송행위를 하는 데에 필요한 권한의 수여에 흠이 있는 때. 다만, 제60조 또는 제97조의 규정에 따라 주인한 때에는 그러하지 아니하다.
4. 재판에 관여한 법관이 그 사건에 관하여 직무에 관한 죄를 범한 때
5. 형사상 처벌을 받을 다른 사람의 행위로 말미암아 자백을 하였거나 판결에 영향을 미칠 공격 또는 방어방법의 제출에 방해를 받은 때
6. 판결의 증거가 된 문서, 그 밖의 물건이 위조되거나 변조된 것인 때
7. 증인·감정인·통역인의 거짓 진술 또는 당사자신문에 따른 당사자나 법정대리인의 거짓 진술이 판결의 증거가 된 때
8. 판결의 기초가 된 민사나 형사의 판결, 그 밖의 재판 또는 행정처분이 다른 재판이나 행정처분에 따라 바뀐 때
9. 판결에 영향을 미칠 중요한 사항에 관하여 판단을 누락한 때
10. 재심을 제기할 판결이 전에 선고한 확정판결에 어긋나는 때
11. 당사자가 상대방의 주소 또는 거소를 알고 있었음에도 있는 곳을 잘 모른다고 하거나 주소나 거소를 거짓으로 하여 소를 제기한 때

14) 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제42조(소액분쟁사건에 관한 특례) 조정대상기관은 다음 각 호의 요건 모두를 충족하는 분쟁사건(이하 “소액분쟁사건”이라 한다)에 대하여 조정절차가 개시된 경우에는 제36조제6항에 따라 조정안을 제시받기 전에는 소를 제기할 수 없다. 다만, 제36조제3항에 따라 서면 통지를 받거나 제36조제5항에서 정한 기간 내에 조정안을 제시받지 못한 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 일반금융소비자가 신청한 사건일 것
2. 조정을 통하여 주장하는 권리나 이익의 가액이 2천만원 이내에서 대통령령으로 정하는 금액 이하일 것

「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」 제36조(소액분쟁사건의 기준) 법 제42조제2호에서 “대통령령으로 정하는 금액”이란 2천만원을 말한다.

- 전체 금융업권의 분쟁금액별 분쟁건수 현황을 살펴보면 분쟁금액 2천만원 이하의 분쟁건수가 차지하는 비중이 66.8%에 이르는바, 이에 따르면 분쟁건수의 약 3분의 2에 해당하는 사건에 대하여 편면적 구속력이 적용되어 금융회사의 방어권 행사에 과도한 제약이 발생할 우려가 있으므로 기준금액 차등화 또는 하향이 필요하다는 업권별 의견을 고려할 필요가 있음¹⁵⁾.

[2024년 분쟁금액별 분쟁건수 현황]

(단위 : 건, %)

구분	분쟁금액 존재					분쟁금액 부존재 ¹⁾	합계 ²⁾
	~1천만원	1천만원~ 2천만원	2천만원~ 3천만원	3천만원~	소계		
건수	17,328	2,465	1,272	3,110	24,175	5,428	29,603
비중	58.5	8.3	4.3	10.5	81.7	18.3	100.0

주1) 고지의무·통지의무 위반으로 인한 계약해지 부당, 실효계약 부활 요청, 약관해석이나 회사 행정업무처리에 대한 불만, 민원인 임의 철회로 분쟁금액 확인불가 등

주2) 소규모 회사 등을 제외한 총 117개사 제출자료 기준

(자료: 금융감독원)

- 다음으로, 소액분쟁사건에 대해 조정안의 편면적 구속력이 적용된 이후 기준금액을 초과한 동일·유사 분쟁에 대해 법원의 판단이 달라지게 될 경우, 분쟁조정위원회의 공정성 및 신뢰도가 저하되고 이로 인한 소비자의 혼란이 가중될 우려도 존재함.

15) 제출된 의견 세부내용은 검토보고서 마지막에 요약하여 기재함.

[금감원 분조위 조정안과 법원 판결 상이한 주요 사례]

- 2005년 우리은행 '파워인컴펀드' 불완전 판매 : 금감원 50% 배상 vs 법원 20~40% 배상
- 2019년 파생결합펀드(DLF) 불완전판매 : 금감원 최대 80% 배상 vs 법원 60% 배상

□ 다음으로, 편면적 구속력 도입에 따라 금융회사가 소송을 제기할 수 없게 될 경우 일부 금융소비자 입장에서 소송에 비해 비용과 절차가 간소한 금융감독원 분쟁조정제도를 오·남용할 가능성이 있음을 고려할 필요가 있음.

- 만일 일부 악성 금융소비자의 금융분쟁민원이 급증할 경우 이것이 금융회사 전반적인 보험료·금리 등 인상으로 이어져 일반 금융소비자들에게 비용이 전가될 수 있다는 우려가 존재함.

□ 마지막으로, 이정문의원안 제40조제3항제1호 신설 단서는 일반금융소비자가 소액분쟁사건 조정안을 수락하는 경우 분쟁조정의 신청으로 인해 중단되었던 소멸시효를 새로이 진행하도록 규정하고 있음.

- 현행법 제40조제3항제1호에서 양 당사자가 조정안을 수락한 경우 소멸시효가 새로이 진행되도록 규정한 취지는 재판상 화해와 동일한 효력을 갖는 법적관계가 새로이 발생하였으므로 이에 대한 권리 행사의 기산점을 명확히 재정립하기 위함임.

- 개정안에 따라 조정안에 편면적 구속력이 발생한 경우 역시 재판상 화해와 동일한 효력을 갖는 법적관계가 새로이 발생한 사항이므로, 이 경우 소멸시효가 새로이 진행되도록 하는 내용에는 별다른 문제가 없을 것으로 보임.

□ 개정안에 대한 업권별 관계기관의 의견은 다음과 같음.

- **은행연합회**는 금융소비자 보호 강화라는 도입 취지에 공감하나, 금융회사에게 최소한의 방어권을 보장하고 악성 금융소비자 발생 등 부작용 우려를 최소화하기 위하여 재심청구권 허용 등 보완방안을 검토할 필요가 있다는 의견을 제출함.
- **금융투자협회**는 편면적 구속력 도입은 과도한 측면이 있고 현행 제도(조정이탈금지, 소송중지)의 효율적인 운영을 통해 보완이 가능하며, 도입이 불가피할 경우 부작용 최소화를 위해 시행령 등에 적용대상 제한(예: 적용금액, 고령자·장애인 등 취약계층에 한정), 제도 적용시 예외 조항 확대, 불복 방안의 세부적 규정 등을 마련할 필요가 있다는 의견을 제출함.
- **생명보험협회**는 입법 취지에는 공감하나 금융회사의 헌법상 재판청구권 제한, 소액분쟁특례 적용의 남용·악용 가능성 등 다양한 부작용 발생 우려가 있어 현행 유지가 바람직하고, 다만 도입 시에는 금융회사가 제소할 수 있는 예외 규정을 마련하고 기준금액을 하향하는 등 보완이 필요하다는 의견을 제출함.

- **손해보험협회**는 재판청구권의 본질적 침해, 악성 소비자 양성 및 보험료 인상 우려가 있어 개정안에 반대하나, 도입 시 업권별 기준금액 차등화, 정성적 판단기준 및 사전심사 절차 도입, 소송제기 조건부 허용, 금융회사 의견제시 절차 강화 등이 필요하다는 의견을 제출함.
- **여신금융협회**는 취지에 공감하나 금융회사의 방어권 및 사법적 권리침해가 우려되므로 2단계 심의 구조 도입, 절차적 위법사항에 대한 소 제기 허용 등 보완장치를 마련하고 기준금액의 업권별 차등화가 필요하다는 의견을 제출함.
- **저축은행중앙회**는 취지에 공감하나 금융회사의 재판청구권 침해 소지, 제도 남용 및 도덕적 해이 등이 우려되므로, 금융회사의 방어권 보장, 단계적 시행, 적용 금액 하향이 필요하다는 의견을 제출함.
- **한국대부금융협회**는 조정제도는 당사자간 합의를 전제하는 만큼 조정안에 강제력을 부여하는 것은 조정제도의 본질에 반할 수 있고, 금융회사의 재판청구권 침해 우려 등이 있어 도입에 신중할 필요가 있다는 의견을 제출함.

문 의 처

02)6788-5108