



제 433국회 (임시회)
제 1 차 정무위원회

금융소비자 보호에 관한 법률 일부개정법률안

검 토 보 고

〈금융상품 판매과정에서 인공지능 이용 선택권 부여〉

■ 김승원의원 대표발의(의안번호 제2215014호)

2025. 3.

정 무 위 원 회

수석전문위원 정명호

목 차

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

I. 제안경위

가. 제 안 자 : 김승원의원 등 12인

나. 제 안 일 : 2025. 12. 9.

다. 회 부 일 : 2025. 12. 10.

II. 제안이유 및 주요내용

최근 인공지능 기술의 발전으로 챗봇, 로보어드바이저 등을 적극적으로 이용한 금융상품 판매상담과 계약체결이 급증하고 있음.

이로 인해 일반금융소비자가 상담 또는 계약 과정에서 상대방이 인공지능인지를 파악하기 점점 어려워지고 있으며, 인공지능이 해당 금융소비자에게 특정 금융상품을 추천하는 이유도 명확히 알 수 없다는 문제가 발생하고 있음.

이에 금융상품판매업자등이 금융상품 판매과정에서 인공지능을 이용하는 경우 일반금융소비자에게 그 사실을 미리 알리도록 하고, 금융소비자가 요청하면 인공지능을 이용하지 않도록 함으로써 금융상품 판매과정에서 인공지능 투명성을 확보하고자 함(안 제21조의3 신설 등).

Ⅲ. 검토의견

□ 개정안은 금융상품판매업자등이 인공지능을 이용하여 금융소비자에게 계약 체결을 권유하는 경우 인공지능 이용 사실을 금융소비자에게 알리도록 하고, 금융소비자가 요청하면 인공지능을 이용하지 않고 이러한 권유가 이루어질 수 있도록 하려는 것임(안 제21조의3 신설).

○ 이를 위반하여 인공지능 이용 사실을 알리지 않거나 인공지능을 이용하지 않고 권유가 이루어질 수 있도록 하지 않은 자에 대해서는 500만원 이하의 과태료를 부과할 수 있도록 함(안 제69조제4항).

현행	개정안
<신설>	제21조의3(인공지능을 이용한 판매 관련 준수사항) ① 금융상품판매업자등은 「인공지능 발전과 신뢰 기반 조성 등에 관한 기본법」 제2조제1호에 따른 인공지능(이하 “인공지능”이라 한다)을 이용하여 일반금융소비자에게 계약 체결을 권유(금융상품자문업자가 자문에 응하는 것을 포함한다. 이하 이 조에서 같다)하는 경우 해당 권유가 인공지능에 기반하여 이루어지고 있다는 사실을 일반금융소비자에게 미리 알려야 한다. ② 금융상품판매업자등은 일반금융소비자가 요청하면 인공지능을 이용하지 않고 계약 체결의 권유가 이루

제69조(과태료) ① ~ ③ (생략)

④ 제16조의2제1항을 위반하여 방문 판매 및 전화권유판매를 하려는 임직원의 명부를 작성하지 아니하거나 같은 조 제2항을 위반하여 방문판매 및 전화권유판매를 하려는 임직원의 신원을 확인할 수 있도록 하지 아니한 자 또는 같은 조 제3항을 위반하여 성명 등을 밝히지 아니한 자에게는 500만원 이하의 과태료를 부과한다.

<신 설>

<신 설>

<신 설>

<신 설>

어질 수 있도록 하여야 한다. 다만, 금융소비자 보호 및 건전한 거래질서를 해칠 우려가 없는 경우로서 대통령령으로 정하는 경우에는 그러하지 아니하다.

제69조(과태료) ① ~ ③ (현행과 같음)

④ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는-----
-----.

1. 제16조의2제1항을 위반하여 방문 판매 및 전화권유판매를 하려는 임직원의 명부를 작성하지 아니한 자

2. 제16조의2제2항을 위반하여 방문 판매 및 전화권유판매를 하려는 임직원의 신원을 확인할 수 있도록 하지 아니한 자

3. 제16조의2제3항을 위반하여 성명 등을 밝히지 아니한 자

4. 제21조의3제1항을 위반하여 계약 체결의 권유가 인공지능에 기반하여 이루어지고 있다는 사실을 미

<신 설> ⑤ (생 략)	<u>리 알리지 아니한 자</u> 5. 제21조의3제2항을 위반하여 인공 <u>지능을 이용하지 않고 계약 체결</u> <u>의 권유가 이루어질 수 있도록 하</u> <u>지 아니한 자</u> ⑤ (현행과 같음)
-----------------------------------	--

□ 최근 금융권에서 인공지능(AI)을 활용한 다양한 서비스가 제공되고
있음. 금융위원회에 따르면 현재 118개 금융기관에서 653개의 AI 기
반 서비스가 제공¹⁾되고 있음.

○ 분야별 구체적인 활용사례를 보면, ▲은행은 업무 프로세스 자동
화, 신용평가, 고객 상담용 챗봇 등에, ▲보험은 보험금 청구 심사,
보험료 산정 등에 각각 AI 기술을 활용하고 있음. 그 외에도 ▲(카
드) 이상거래 탐지 및 맞춤형 상품 추천이나, ▲(투자) 투자 시장
동향 파악 및 개인별 맞춤형 자산 관리 서비스에도 AI 기반 서비
스가 자리잡고 있음.

□ 인공지능은 금융권뿐만 아니라 모든 산업을 넘어 사회를 바꾸는 기반
기술로 비약적으로 성장하고 있음. 이러한 인공지능의 발전은 그 활용
으로 인해 가져올 잠재적 혜택과 함께 위험성에 대한 우려도 주목받
고 있음. 이에 국회는 지난 2024년 12월, 「인공지능 발전과 신뢰 기반
조성 등에 관한 기본법」(이하 “인공지능 기본법”이라 함)을 의결하였

1) 금융위원회, OECD 아시아 디지털금융 라운드테이블 발표자료, 2025. 12. 1.

으며, 공포 및 시행 준비를 거쳐 지난 2026년 1월 22일부터 「인공지능 기본법」이 시행되었음.

- 「인공지능 기본법」 제31조²⁾에서는 인공지능 윤리 중에 하나로, ‘인공지능 투명성 확보 의무’를 규정하고 있음. 구체적으로 보면, 인공지능사업자는 고영향³⁾·생성형 인공지능을 이용한 서비스 등을 제공하려는 경우 해당 서비스 등이 인공지능에 기반하여 운용된다는 사실을 이용자에게 사전에 고지하여야 함.
- 금융상품판매업자등이 금융상품을 판매하는 과정에서 이러한 고영향 또는 생성형 인공지능을 이용하여 서비스를 제공하는 경우에는 최근 시행된 「인공지능 기본법」에 따라 인공지능 이용 사실을 금융소비자에게 사전에 고지하여야 함.

-
- 2) 「인공지능 발전과 신뢰 기반 조성 등에 관한 기본법」 제31조(인공지능 투명성 확보 의무)
- ① 인공지능사업자는 고영향 인공지능이나 생성형 인공지능을 이용한 제품 또는 서비스를 제공하려는 경우 제품 또는 서비스가 해당 인공지능에 기반하여 운용된다는 사실을 이용자에게 사전에 고지하여야 한다.
 - ② 인공지능사업자는 생성형 인공지능 또는 이를 이용한 제품 또는 서비스를 제공하는 경우 그 결과물이 생성형 인공지능에 의하여 생성되었다는 사실을 표시하여야 한다.
 - ③ 인공지능사업자는 인공지능시스템을 이용하여 실제와 구분하기 어려운 가상의 음향, 이미지 또는 영상 등의 결과물을 제공하는 경우 해당 결과물이 인공지능시스템에 의하여 생성되었다는 사실을 이용자가 명확하게 인식할 수 있는 방식으로 고지 또는 표시하여야 한다. 이 경우 해당 결과물이 예술적·창의적 표현물에 해당하거나 그 일부를 구성하는 경우에는 전시 또는 향유 등을 저해하지 아니하는 방식으로 고지 또는 표시할 수 있다.
 - ④ 그 밖에 제1항에 따른 사전고지, 제2항에 따른 표시, 제3항에 따른 고지 또는 표시의 방법 및 그 예외 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.
- 3) 「인공지능 발전과 신뢰 기반 조성 등에 관한 기본법」 제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.
- 4. "고영향 인공지능"이란 사람의 생명, 신체의 안전 및 기본권에 중대한 영향을 미치거나 위험을 초래할 우려가 있는 인공지능시스템으로서 다음 각 목의 어느 하나의 영역에서 활용되는 것을 말한다.
사. 채용, 대출 심사 등 개인의 권리·의무 관계에 중대한 영향을 미치는 판단 또는 평가
 - 5. "생성형 인공지능"이란 입력한 데이터(「데이터 산업진흥 및 이용촉진에 관한 기본법」 제2조제1호에 따른 데이터)를 말한다. 이하 같다)의 구조와 특성을 모방하여 글, 소리, 그림, 영상, 그 밖의 다양한 결과물을 생성하는 인공지능시스템을 말한다.

- 과학기술정보통신부장관은 금융상품판매업자등이 이러한 투명성 확보 의무를 위반한 경우에는 3천만원 이하의 과태료를 부과⁴⁾할 수 있음.

□ 한편, 금융위원회도 지난 2025년 12월, 최근 새로운 AI 기술의 도입·확산, 「인공지능 기본법」 시행 등을 반영한 ‘금융분야 AI 가이드라인 개정안’을 발표하였음. 가이드라인 개정안에서는 금융소비자 이익을 최우선 목표로 관리해야 한다는 신의성실 원칙을 포함한 7대 원칙을 포함하고 있음.

○ 구체적으로 신의성실 원칙은 금융분야에서 AI 활용 시 금융소비자의 신뢰를 저해하지 않도록 ▲AI 활용 시 금융소비자에게 사전고지 및 서비스 오류 신고절차를 마련하고, ▲금융소비자가 인공지능이 아닌 기존 서비스 이용을 요구하는 경우 제공이 가능한 체계를 마련하는 내용을 포함하고 있음.

○ 금융위원회의 설명에 따르면 이러한 금융분야 AI 가이드라인이 개정되면, 모범규준 및 업권별 자율규제 형식으로 AI 활용을 규율할 예정임.

4) 과학기술정보통신부는 기업의 혼란을 최소화하고 현장에서 충분히 준비할 시간을 제공하기 위하여 시행일(2026. 1. 22.)부터 최소 1년 이상 규제를 유예(과태료 관련 계도기간 부여 등)한다고 밝힌 바 있음.

- 개정안은 이와 같이 「인공지능 기본법」과 금융분야 AI 가이드라인 개정안의 내용을 보다 구체화하여, 금융상품 판매 권유 과정에서 AI 활용시 사전고지 및 금융소비자의 AI 서비스 선택권을 부여하고, 이를 위반하는 금융상품판매업자등에 대해서는 과태료를 부과하려는 것임.
- 구체적으로 개정안의 내용을 보면, 금융상품판매업자등⁵⁾은 일반금융소비자에게 계약 체결을 권유(금융상품자문에 응하는 경우 포함)하는 경우 해당 권유가 인공지능에 기반하여 이루어진다는 사실을 미리 일반금융소비자에게 알려야 함.
- 또한, 금융상품판매업자등은 일반금융소비자가 요청하면 원칙적으로 인공지능을 이용하지 않고 계약 체결의 권유가 이루어질 수 있도록 하여야 함.
- 이러한 사전고지 또는 인공지능 배제 요청에 따른 조치를 하지 않으면 금융상품판매업자등에 대해서는 500만원 이하의 과태료를 부과할 수 있도록 함.

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

3. "금융상품판매업자"란 금융상품판매업을 영위하는 자로서 대통령령으로 정하는 금융 관계 법률(이하 "금융관계법률"이라 한다)에서 금융상품판매업에 해당하는 업무에 대하여 인허가 또는 등록을 하도록 규정한 경우에 해당 법률에 따른 인허가를 받거나 등록을 한 자(금융관계법률에서 금융상품판매업에 해당하는 업무에 대하여 해당 법률에 따른 인허가를 받거나 등록을 하지 아니하여도 그 업무를 영위할 수 있도록 규정한 경우에는 그 업무를 영위하는 자를 포함한다) 및 제12조제1항에 따라 금융상품판매업의 등록을 한 자를 말하며, 다음 각 목에 따라 구분한다.

가. 금융상품직접판매업자: 금융상품판매업자 중 금융상품직접판매업을 영위하는 자

나. 금융상품판매대리·중개업자: 금융상품판매업자 중 금융상품판매대리·중개업을 영위하는 자

5. "금융상품자문업자"란 금융상품자문업을 영위하는 자로서 금융관계법률에서 금융상품자문업에 해당하는 업무에 대하여 인허가 또는 등록을 하도록 규정한 경우에 해당 법률에 따른 인허가를 받거나 등록을 한 자 및 제12조제1항에 따라 금융상품자문업의 등록을 한 자를 말한다.

※ 금융상품판매업자등은 금융상품판매업자와 금융상품자문업자를 의미

□ 인공지능을 활용한 금융서비스가 확대되면서 금융거래비용이 낮아지고 금융소비자의 편의성이 향상될 수 있을 것으로 기대되나, 이와 함께 인공지능 사용의 투명성이 확보되고 금융소비자의 선택권이 보장될 필요가 있다는 점에서 개정안의 취지는 타당한 것으로 보임.

○ 금융위원회는 금융소비자 보호를 위해 금융상품 판매과정에서 인공지능 관련 규율체계를 마련하려는 개정안의 취지에 공감한다는 입장임.

○ 다만, 개정안에 대해서는 구체적인 적용 범위 및 방안과, 법률에 관련 규제를 명시할지 여부 및 그 시기 등에 대해 금융위원회와 다양한 이해관계자의 의견이 제시되었다는 점을 감안하여 논의할 필요가 있음.

□ 먼저, 「인공지능 기본법」은 인공지능 사용 여부를 사전에 고지하도록 하는 투명성 확보 의무를 ‘고영향·생성형’ 인공지능에 한정하여 적용하고 있으나, 개정안은 일반금융소비자에게 계약 체결을 권유(금융상품자문에 응하는 경우 포함)하는 경우에 사전고지 등의 규제를 적용하고 있어 그 적용 범위에 양자 간의 차이가 있음.

○ 과학기술정보통신부의 ‘고영향 인공지능 판단 가이드라인’에 따르면, 금융분야에서 ‘고영향 인공지능’⁶⁾의 적용범위는 ‘금융회사가 신

6) 「인공지능 발전과 신뢰 기반 조성 등에 관한 기본법」 제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

용정보 등에 근거하여 대출 신청인의 신용 및 상환능력을 평가하여 대출의 승인 여부와 대출 조건을 결정하는데 직접적으로 관련 되는 업무’에 한정하고 있음.

- 예컨대, 금융회사가 인공지능기술을 활용하여 시스템을 개발하고, 고객에 대한 대출 승인 여부와 대출 조건을 결정하는데 직접 활용한 경우에는 ‘고영향 인공지능’에 해당되나, 이를 보조적으로 활용하여 직원이 심사한 경우에는 해당되지 않음.

○ 반면 개정안은 고영향 인공지능인지 여부와 관계없이 대출 외의 금융상품에 대해서도 적용되는 반면, 금융 서비스 방식 중 계약 체결을 권유⁷⁾하는 과정에서만 적용된다는 점에서 「인공지능 기본법」과는 적용 범위를 달리 하고 있음.

- 이러한 개정안의 적용범위에 대해서는 최근 금융상품 판매 과정에서 광고와 권유의 경계가 모호해지고 있어, ‘권유’ 행위를 기준으로 규제를 적용할 경우 적용 대상 범위에 대한 논란이나 규제 공백이 발생할 우려가 있다는 의견⁸⁾이 제시되었음.

4. "고영향 인공지능"이란 사람의 생명, 신체의 안전 및 기본권에 중대한 영향을 미치거나 위험을 초래할 우려가 있는 인공지능시스템으로서 다음 각 목의 어느 하나의 영역에서 활용되는 것을 말한다.

사. 채용, 대출 심사 등 개인의 권리·의무 관계에 중대한 영향을 미치는 판단 또는 평가

5. "생성형 인공지능"이란 입력한 데이터(「데이터 산업진흥 및 이용촉진에 관한 기본법」 제2조제1호에 따른 데이터)를 말한다. 이하 같다)의 구조와 특성을 모방하여 글, 소리, 그림, 영상, 그 밖의 다양한 결과물을 생성하는 인공지능시스템을 말한다.

7) 권유란 특정 소비자로서 하여금 특정 금융상품에 대해 청약의사를 표시하도록 유인하는 행위를 의미함. 특정 행위가 권유에 해당하는지는, 설명의 정도, 계약체결에 미치는 영향, 실무처리 관여도, 이익발생 여부 등과 같은 계약체결에 관한 제반사정을 종합하여 판단할 수 있음.(대법원 2017. 12. 5. 선고 2014도14924 판결 등 참조)

8) 금융위원회, 금융감독원, 금융투자협회 의견임.

○ 따라서, 개정안을 논의하는 과정에서 금융상품을 ‘권유’하는 행위에 대해서만 인공지능 투명성 확보 의무를 부여할 것인지 여부, 「인공지능 기본법」과 달리 고영향·생성형 인공지능이 아닌 일반 인공지능을 활용하는 경우에도 적용할 것인지 여부 등에 대해 논의가 필요할 것으로 보임.

- 아울러, 개정안은 의무 위반 시 500만원 이하의 과태료를 부과할 수 있으나, 「인공지능 기본법」은 3,000만원 이하의 과태료를 부과할 수 있다는 점에서, 유사한 의무위반에 대한 제재 수준의 형평성도 고려할 필요가 있음.

□ 다음으로, 개정안에 따라 일반금융소비자에게 인공지능 사용 여부를 고지하는 경우 그 고지시점 및 방법, 일반금융소비자가 인공지능을 사용하지 않을 것을 요청하는 경우 대체수단 등 구체적인 방안이 마련될 필요가 있다는 의견⁹⁾이 제시됨.

○ 참고로, 과학기술정보통신부의 ‘인공지능 투명성 확보 가이드라인’에 따르면, 「인공지능 기본법」상 사전고지(투명성 확보) 의무의 취지는 제품·서비스가 고영향·생성형 인공지능에 기반되어 운용되는 것임을 사전에 알려 이용자가 주의를 기울일 수 있도록 하려는 것으로, 그 방법으로는 ▲이용약관·계약서를 활용하거나, ▲소프트웨어 또는 모바일 어플리케이션 화면에 명시하거나, ▲(오프라인의

9) 은행연합회 의견임.

경우) 이용 전 충분히 인식할 수 있는 관련 장소에 게시하도록 하고 있음.

- 따라서, 개정안을 논의하는 과정에서 고지 방법 및 시점과 대체수단 제공 방법 등을 명확하게 규정할 수 있도록 하위법령으로 위임 또는 금융위원회 차원의 가이드라인 마련 등의 방안을 논의할 필요가 있음.

□ 마지막으로, 개정안과 같은 인공지능 관련 규율체계를 「금융소비자 보호에 관한 법률」(이하 “금융소비자보호법”이라 함)에 도입하는 시기와 관련하여서는 「인공지능 기본법」과 ‘금융분야 AI 가이드라인’ 개정안의 시행 경과를 살펴보면서 점진적으로 개정할 필요가 있다는 금융위원회의 의견이 제출되었음.

- 금융위원회는 금융분야 AI 가이드라인 개정안에 대해 AI 기술의 빠른 발전 속도, 금융분야의 AI 수용도, 관련 법·제도 환경변화 등을 고려하여 모범규준, 업권별 자율규제 형식으로 규율하면서 금융권 의견을 지속 수렴하여 상시적으로 개선·보완해나갈 예정이며, 향후 운영경과, 시장상황 등을 충분히 보아가며 가이드라인의 법제화 여부도 검토해나갈 계획이라는 입장임.

문 의 처

02)6788-5106
