



제 418국회 (정기회)
제 7차 정무위원회

금융소비자 보호에 관한 법률 일부개정법률안

검 토 보 고

〈분쟁조정위원회 전문성·독립성 강화〉

■ 김현정의원 대표발의(의안번호 제2203811호)

2024. 11.

정 무 위 원 회

수석전문위원 최병권

목 차

I . 제안경위	1
II . 제안이유 및 주요내용	1
III . 검토의견	2
1. 개정안의 입법취지	2
2. 조정위원회 위원 구성 및 신분보장 등	8
3. 조정위원회 회의 구성 방식 변경 및 당사자 진술권 보장	15

I. 제안경위

가. 제 안 자 : 김현정의원 등 13인

나. 제 안 일 : 2024. 9. 9.

다. 회 부 일 : 2024. 9. 10.

II. 제안이유 및 주요내용

현행법상 금융감독원장이 별도의 절차 없이 금융분쟁조정위원회(이하 “조정위원회”)의 위원을 지명하거나 위촉하고 조정위원회의 의사에 관한 규칙을 제정 및 개정할 수 있으나, 위원의 임기보장이 안 되어 있고, 분쟁당사자의 의견진술의 기회가 규정되어 있지 않은 등의 문제가 발생하고 있음.

이에 조정위원회의 전문성 및 독립성을 강화하기 위한 법적 장치를 마련하려는 것임(안 제33조, 제34조, 제35조, 제37조 및 제37조의2 신설).

Ⅲ. 검토의견

1. 개정안의 입법취지

□ 금융분쟁조정위원회(이하 “조정위원회”라 함)는 조정대상기관¹⁾과 금융소비자 및 그 밖의 이해관계인 사이에 발생하는 금융관련 분쟁의 조정에 관한 사항을 심의·의결하는 기구로, 과거 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」에 근거하여 운영되다가 「금융소비자 보호에 관한 법률」(이하 “금융소비자보호법”이라 함)제정에 따라 근거 법률이 변경되었음.

○ 조정위원회는 위원장 1명을 포함하여 총 35명 이내의 위원으로 구성되며, 위원장은 금융감독원장이 소속 부원장 중에서 지명하고, 위원은 금융감독원장이 소속 부원장보 중에서 지명하거나 민간전문가 중에서 위촉하도록 규정되어 있음.²⁾

1) 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.

「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
- 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.

□ 조정대상기관, 금융소비자 및 그 밖의 이해관계인은 금융과 관련하여 분쟁이 있을 때에는 금융감독원장에게 분쟁조정을 신청할 수 있으며, 신청을 받은 금융감독원장은 ① 합의를 권고할 수 있고, ② 분쟁조정 신청을 받은 날부터 30일 이내에 합의가 이루어지지 않으면 이를 조정위원회에 회부하게 됨.³⁾ 조정위원회에 회부된 사건에 대하여 양 당사자가 조정결정 내용을 수락하여 조정이 성립되면 재판상 화해와 동일한 효력을 가짐.⁴⁾

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
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.

3) 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제36조(분쟁의 조정) ① 조정대상기관, 금융소비자 및 그 밖의 이해관계인은 금융과 관련하여 분쟁이 있을 때에는 금융감독원장에게 분쟁조정을 신청할 수 있다.

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.

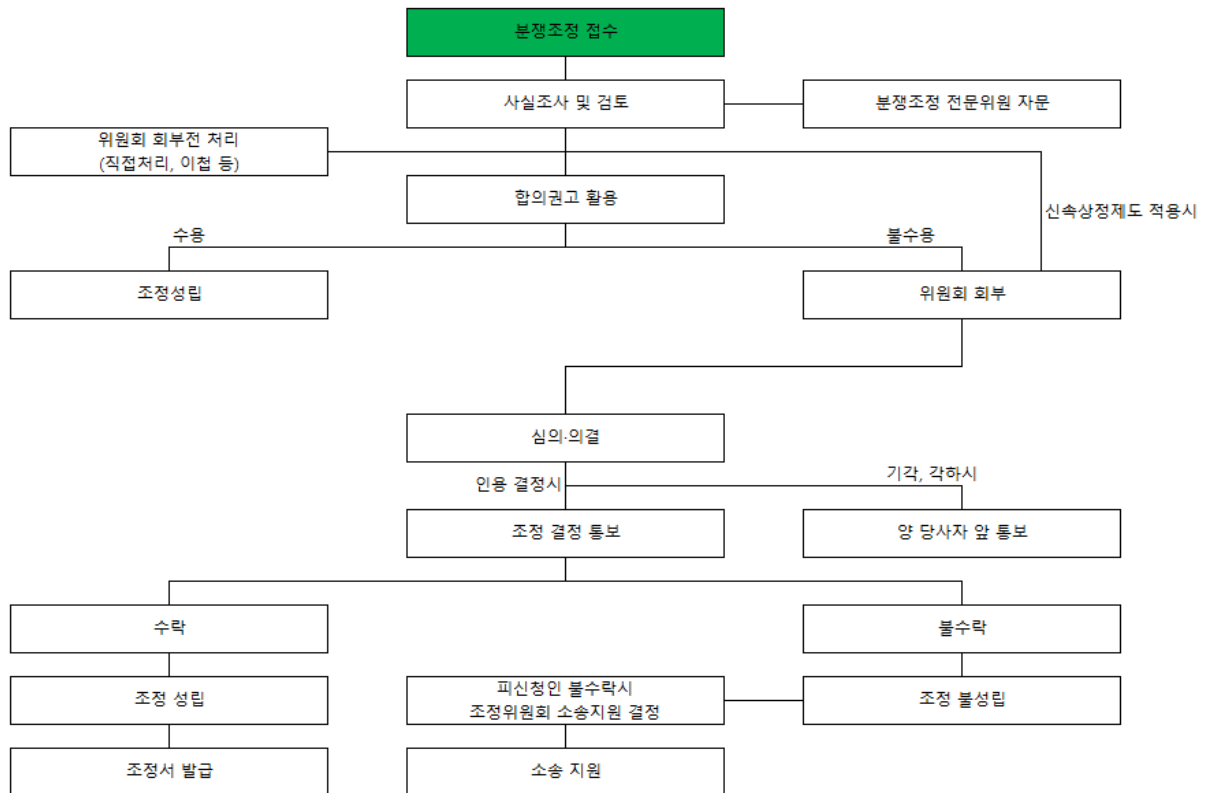
⑤ 조정위원회는 제4항에 따라 조정을 회부받았을 때에는 이를 심의하여 조정안을 60일 이내에 작성하여야 한다.

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.

4) 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제39조(조정의 효력) 양 당사자가 제36조제5항에 따른 조정안을 수락한 경우 해당 조정안은 재판상 화해와 동일한 효력을 갖는다.

[표 1] 금융분쟁조정위원회 분쟁조정 절차



(자료: 금융위원회)

- 금융감독원은 2024년 상반기 접수된 23,154건의 분쟁조정사건 중 11건⁵⁾을 금융분쟁조정위원회로 회부하였으며, 2024년 상반기 금융분쟁조정위원회로 회부된 사건의 조정 결과를 살펴보면 총 11건의 분쟁 중 5건의 조정이 성립되고 6건은 분쟁민원 처리기준을 심의⁶⁾⁷⁾하였음.

5) 이 중 5건은 일반 조정사건이고, 6건은 분쟁민원 처리기준에 대한 심의를 위한 회부 건수임.
 6) 분쟁민원 처리기준 심의는 금융감독원에 접수된 분쟁민원 중 쟁점별 대표사례를 조정위원회에 회부하고, 이에 대한 결정례를 동일·유사 쟁점의 분쟁민원 처리에 적용하여 다수 분쟁조정을 해결하는 방식임.
 7) 2024년의 경우 홍콩H지수 추가연계증권(ELS) 불완전판매 대표사례에 대해 분쟁민원 처리기준을 심의하고, 5건의 대표 사례에 대해 조정 결정을 하였음.

[표 2] 2020~2024년 분쟁처리현황 및 분쟁조정위원회 회부 현황

(단위 : 건)

구 분	'20년	'21년	'22년	'23년	'24년 상반기
총 접수건수	32,130	30,495	36,508	35,595	23,154
총 처리건수	28,004	29,279	34,686	38,848	16,438
조정절차 처리	10,567	10,844	12,388	15,133	6,796
자율조정 성립1)	8,446	7,563	9,945	13,098	6,191
합의 권고 및 성립	2,108	3,252	2,428	2,032	600
조정위원회 회부2)	13(11)	29(28)	15(14)	3(2)	5(5)
조정절차 전 처리	17,437	18,435	22,298	23,715	9,642
기각 및 각하 처리3)	13,065	14,551	19,192	21,231	8,450
기타4)	4,372	3,884	3,106	2,484	1,192

- 1) 분쟁조정 처리를 위한 자율조정·사실조회 과정에서 금융회사와 신청인 사이에 자율조정 성립한 건수
- 2) ()의 수치는 금융분쟁조정위원회 의결 결과 인용된 건수이며, 분쟁민원 처리기준에 대한 심의를 위한 회부건수는 제외('22년 3건, '23년 10건, '24년 1~9월 6건)
- 3) 법률·판례·조정선례·기초서류상 불능하거나, 소송제기 등으로 분쟁조정이 종료된 건수
- 4) 민원인 임의철회, 해당기관 이첩 등으로 분쟁조정이 종료된 건수

(자료: 금융감독원)

[표 3] 2020~2024년 금융분쟁조정위원회 조정 결과 현황

(단위: 건)

구 분	'20년	'21년	'22년	'23년	'24년 1~9월
인 용	11	28	14	2	5
성 립	10	23	9	2	5
불성립	1	5*	5*	-	-
피신청인	1	3	3	-	-
신청인	-	2	2	-	-
기각 등**	2	1	4	11	6
합 계	13	29	18	13	11

* 금융분쟁조정위원회 조정불성립 후 합의취하 성립한 건 포함

** 분쟁민원 처리기준에 대한 심의 등

(자료: 금융감독원)

□ 최근 홍콩H지수 ELS⁸⁾, 금리연계 DLF⁹⁾ 등 수익구조가 복잡하고 손실 위험이 큰 금융상품들의 판매가 늘면서 불완전판매로 인한 금융소비자 피해 규모가 증가하고 있으나, 민사소송을 통해 금융소비자가 피해를 구제받기까지는 오랜 시간과 법적 비용이 소요되는 문제가 있어 조정 위원회를 통한 신속한 금융 분쟁 조정의 중요성이 높아지고 있음.

○ 예를들어, 2021년 판매된 홍콩H지수 ELS가 2024년 상반기 대규모 손실이 발생하면서 불완전판매¹⁰⁾ 문제가 대두되었음. 이에 따라 금융감독원은 2024년 3월 관련 사건의 분쟁조정기준(안)을 마련하고, 4월부터 조정위원회를 통한 분쟁 조정 절차를 진행하여 5월에 대표 사례에 대한 분쟁조정 결정¹¹⁾을 한 바 있음.

□ 그런데 2020년 감사원의 “금융소비자 보호시책 추진실태”¹²⁾ 감사 결과를 살펴보면 조정위원회 회부 예외 대상을 광범위하게 확대 적용하거나, 전문위원 등 자문을 통해 심도 있는 결정이 필요한 사안에 대하여도 전문위원 자문을 받지 않고 각하하는 등 조정위원회 운영과 관

8) ELS(Equity Linked Securities, 추가연계증권)는 파생결합증권의 하나로 기초자산 지수 등에 연동하여 사전에 정해진 조건에 따라 손익이 결정되는 금융투자상품임. 홍콩H지수 ELS는 홍콩 항셍중국기업지수에 연동되어 있음.

9) DLF(Derivative Linked Fund, 파생결합펀드)는 파생결합펀드의 하나로 기초자산 가격 등에 연동하여 사전에 정해진 조건에 따라 손익이 결정되는 금융투자상품임. 2020년 독일 금리를 기초자산으로 하는 금리연계 DLF 판매가 불완전판매로 인해 분쟁조정 대상이 된 바 있음.

10) 금융감독원은 판매사들은 고객 손실위험 확대기에 과도한 영업목표, 부적절한 성과지표 등을 통해 전사적 판매를 독려하면서도 소비자보호를 위한 판매한도 관리, 비예금상품위원회 운영 등에는 소홀하여 불완전판매 환경을 조성하였고 본점의 판매시스템 설계 미흡으로 인한 판매규제 위반 및 일선 판매현장의 다양한 불완전판매 사례 등 위법·부당사항이 확인되었다는 입장임.(금융감독원, 2024.3. 홍콩 H지수 기초 ELS 관련 검사결과(잠정) 및 분쟁조정기준(안))

11) 금융감독원 보도자료, 금융분쟁조정위원회, 홍콩 H지수 ELS 관련 국민은행 등 5개 은행의 대표 사례에 대한 분쟁조정 결정, 2024.5.14.

12) 감사원 감사보고서, “금융소비자 보호시책 추진실태”, 2020.1.

련된 여러 문제점이 지적되었음.¹³⁾

- 이에 개정안은 조정위원회가 금융소비자 피해 구제 역할을 충실히 수행할 수 있도록 전문성 및 독립성을 강화하기 위한 법적 장치를 강화하려는 내용으로, 그 입법취지는 타당한 측면이 있다고 보임.

[표 4] 금융분쟁조정위원회 관련 개정안의 주요 내용

구 분		현 행	개 정 안
기능 (§33②)		금융 관련 분쟁 조정	금융 관련 분쟁 조정 조정위원회 의사(議事) 규칙 제정·개정·폐지 위원장이 토의에 부치는 사항
구성	위원 수 (§34①)	35명	60명
	위원장 (§34②)	금융감독원장이 소속 부원장 중에서 지명	금융감독원장이 위원 중에서 공무원이 아닌 사람으로 임명
	선임 방식 (§34③)	금감원장 위촉	관련 단체의 추천으로 금감원장 위촉 (소비자원·소비자단체 15년 이상 근무 경력자, 조정대상기관, 금융관계기관·단체 근무 경력자 각 1명 이상 포함)
	신분보장 (§35②)	-	신분보장 규정 신설
회의	선임 방식 (§37①, ③)	위원장 지명	추첨 (단, 신청인 및 관계 당사자가 합의한 조정위원, 조정대상기관 및 금융소비자 대표 조정위원 각 1명 이상 균등하게 포함)
	의견진술 (§37의2)	-	당사자·이해관계인에게 의견진술·자료제출 기회 의무 부여

13) 분쟁심의 시 본안심리를 위해 의료분야 등 전문적 지식에 대한 의견 조회 및 자문을 하거나 사실관계 확인을 위해 추가 조사 등을 할 경우 본안 심리가 가능한 분쟁조정신청 사건에 대해서 담당자가 당사자 간의 주장이 다르거나 사실관계 판단이 곤란하다는 등의 사유로 추가적인 사실관계 조사·확인 및 본안 심리도 하지 않고 각하처리하는 사례가 확인됨.

또한 당사자 간 주장이 첨예하게 대립하고, 의학적 견해가 엇갈리는 등 사실관계 확정이 어려운 분쟁조정사건의 경우 본안심리 과정에서 일방 당사자의 주장을 기각하거나 인용할 때에는 담당부서의 검토와 결정만으로 처리하기보다는 전문가 자문, 전문위원회 회부, 분조위 회부 등을 통해 보다 신중하게 심리·판단할 필요가 있는데도 분쟁조정국 담당부서의 결정만으로 신청인의 주장을 받아들일 만한 명확한 증빙이 불충분하여 금융기관에 조정을 권유할 수 없다거나 사실관계 판단이 곤란하다는 사유를 들어 불합리하게 기각 처리한 사례도 있음.

2. 조정위원회 위원 구성 및 신분보장 등

□ 개정안은 조정위원회가 의사에 관한 규칙을 제·개정할 수 있도록 하고, 위원 구성을 현행 35명 이내에서 60명 이내로 확대하며, 조정위원회 위원장을 민간 위원으로 임명하도록 하고, 위원 위촉 시 관련 단체의 추천을 받도록 하며, 위원의 신분보장 규정을 신설하려는 것임.(안 제33조, 제34조, 제35조 등)

현행	개정안
제33조(분쟁조정기구) (생략)	제33조(분쟁조정기구) ① (현행 제목 외의 부분과 같음)
<신설>	② 조정위원회는 다음 각 호의 사항을 심의·의결한다.
	1. 금융 관련 분쟁에 대한 조정 결정
	2. 조정위원회의 의사(議事)에 관한 규칙의 제정·개정 및 폐지
	3. 그 밖에 조정위원회의 위원장이 토의에 부치는 사항
제34조(조정위원회의 구성) ① 제33조에 따른 금융분쟁조정위원회(이하 “조정위원회”라 한다)는 위원장 1명을 포함하여 35명 이내의 위원으로 구성한다.	제34조(조정위원회의 구성) ① ----- ----- ----- -----60명 이내의 위원으로 성별을 고려하여-----.
② 조정위원회 위원장은 금융감독원장이 소속 부원장 중에서 지명한다.	② ----- ----위원 중에서 공무원이 아닌 사람으로 임명한다.
③ 조정위원회 위원은 금융감독원장이 소속 부원장보 중에서 지명하는 사람 및 다음 각 호의 어느 하	③ ----- ----- -----

현행	개정안
나에 해당하는 <u>사람 중에서 성별을 고려하여 금융감독원장이 위촉한 사람으로 한다.</u> 1. ~ 6. (생략) ④ ~ ⑥ (생략) 제35조(조정위원회 위원의 지명철회· · 위촉해제) (생략) <신설>	-----<u>사람 중에서 대통령령으로 정하는 관련 단체의 추천에 의하여 금융감독원장이 위촉하되, 제2호 및 제3호에 해당하는 위원을 각 1명 이상 포함하여야 한다.</u> 1. ~ 6. (현행과 같음) ④ ~ ⑥ (현행과 같음) 제35조(조정위원회 위원의 지명철회· · 위촉해제 및 신분보장) ① (현행 제목 외의 부분과 같음) ② 위원은 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 외에는 임기 만료 전에 그 의사에 반하여 해촉되지 아니한다.

□ 개정안의 개별 내용을 살펴보면, 먼저 조정위원회 위원 구성과 관련하여, 현행 금융소비자보호법은 조정위원회의 위원 수를 위원장 1명을 포함하여 35명 이내로 구성하고, 위원은 금융감독원장이 소속 부원장보 중에서 지명한 사람 및 관련 경력·자격 등이 있는 사람¹⁴⁾ 중에서 성별을 고려하여 위촉한 사람으로 하도록 규정하고 있음.

14) 제34조(조정위원회의 구성) 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
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

- 개정안은 위원 수를 60명 이내로 확대하고, 위원은 대통령령으로 정하는 관련 단체의 추천에 의하여 금융감독원장이 위촉하되, 법 제34조제3항제2호¹⁵⁾ 및 제3호¹⁶⁾에 해당하는 위원을 각각 1명 이상 포함하도록 하려는 것임.
- 위원 위촉 절차의 경우 현행 「금융소비자보호법 시행령」에서 금융감독원장이 위원 위촉 시 법무부, 한국소비자원, 협회 등 단체의 장으로부터 위촉하려는 인원의 2배수 이상을 추천¹⁷⁾받도록 하고, 조정위원회 회의를 구성하는 경우 법 제34조제3항제2호 및 제3호의 위촉위원을 각각 1명 이상의 같은 수로 지명¹⁸⁾하도록 규정한

15) 2. 「소비자기본법」에 따른 한국소비자원 및 같은 법에 따라 등록된 소비자단체의 임원, 임원으로 재직하였던 사람 또는 15년 이상 근무한 경력이 있는 사람

16) 3. 조정대상기관 또는 금융 관계 기관·단체에서 15년 이상 근무한 경력이 있는 사람

17) 「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」 제32조(조정위원회의 구성) ① 금융감독원장은 법 제33조에 따른 금융분쟁조정위원회(이하 "조정위원회"라 한다)의 위원(법 제34조제3항제6호의 위원은 제외한다)을 위촉하려는 경우 다음 각 호의 구분에 따른 기관·단체의 장으로부터 위촉하려는 인원의 2배수 이상을 추천받아야 한다.

1. 법 제34조제3항제1호에 해당하는 사람: 다음 각 목의 기관·단체

가. 법무부

나. 법원행정처

다. 「법률구조법」에 따라 설립된 대한법률구조공단

라. 「변호사법」에 따라 설립된 대한변호사협회

2. 법 제34조제3항제2호에 해당하는 사람: 다음 각 목의 기관·단체

가. 「서민의 금융생활 지원에 관한 법률」에 따라 설립된 서민금융진흥원 또는 신용회복위원회

나. 「소비자기본법」에 따라 설립된 한국소비자원

다. 「소비자기본법」에 따라 공정거래위원회에 등록된 전국적 규모의 소비자단체

3. 법 제34조제3항제3호에 해당하는 사람: 협회등

4. 법 제34조제3항제4호에 해당하는 사람: 다음 각 목의 기관·단체

가. 「소비자기본법」에 따라 설립된 한국소비자원

나. 협회등

5. 법 제34조제3항제5호에 해당하는 사람: 다음 각 목의 기관·단체

가. 「의료법」 제28조에 따라 설립된 의사회

나. 「의료법」 제52조의2에 따른 대한민국의학한림원

② 제1항에서 규정한 사항 외에 조정위원회의 구성 및 운영에 필요한 세부사항은 금융감독원장이 정한다.

18) 「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」 제34조(조정위원회의 회의) ① 조정위원회 위원장(이하 "위원장"이라 한다)은 법 제37조제1항에 따라 조정위원회의 회의를 구성하는 경우 다음 각 호의 기준에 따라야 한다.

1. 법 제34조제3항제2호의 위촉위원과 같은 항 제3호의 위촉위원을 각각 1명 이상의 같은 수로

것을 법률에 반영하려는 것으로 특별한 문제는 없다고 보임.

- 위원 수를 60명 이내로 확대하는 내용도 조정위원회 회의는 모든 위원이 참석하는 것이 아닌, 각 회의 별로 6명 이상 10명 이하의 위원으로 구성된다는 점을 감안할 때, 전문성 확보와 다양성 제고 차원에서 바람직한 입법 방향으로 보임.¹⁹⁾
- 참고로, 현행 금융소비자보호법 제34조제3항 각 호에 따른 위원 위촉 현황은 아래와 같음.

[표 5] 금융분쟁조정위원회 위원 위촉 현황

(단위 : 명)

연 도	금융소비자보호에 관한 법률 제34조 제3항						
	합 계	제1호 판사·검사 ·변호사	제2호 한국소비자원· 소비자단체근무	제3호 조정대상기관· 금융관계기관근무	제4호(학 계) 금융소비자분야 학식·경험	제5호 전문의 자격 의사	제6호 금융감독원장 필요 인정
2021	33	11	4	4	10	2	2
2022	31	7	4	4	10	4	2
2023	33	6	6	6	10	3	2
2024.9	32	6	6	6	10	2	2

주) 금융감독원 당연직 위원(소비자보호처장, 소비자보호 부원장보) 제외

□ 다음으로, 개정안은 위원이 법 제35조 각 호의 사유 외에는 임기 만료 전에 그 의사에 반하여 해촉되지 않도록 하려는 것으로, 조정위원회 위원의 신분보장 규정을 신설함으로써 조정위원회의 위원의 독립성을 확보할 수 있을 것으로 기대됨.

- 참고로, 금융위원회도 개정안의 내용에 공감한다는 입장이며, 금

지명할 것

19) 금융위원회도 위원 수 확대 방안에 대해 공감한다는 입장임.

금융감독원도 현행 규정 상으로도 법 제35조 각 호의 사유 외에 위원의 의사에 반하여 위원을 해촉할 수 없는 것²⁰⁾으로 운영하고 있다는 입장임.

□ 마지막으로, 현행 금융소비자보호법은 조정위원회 운영규칙과 관련한 별도 규정이 없고, 금융감독원 세칙인 “금융분쟁조정세칙”에서 조정위원회의 운영 및 금융분쟁의 조정절차에 대한 전반적인 사항을 규정하고 있음. 또한, 조정위원회의 위원장은 금융감독원장이 소속 부원장 중에서 지명하도록 규정하고 있음.

○ 개정안은 조정위원회가 의사(議事)에 관한 규칙의 제정·개정 및 폐지에 관한 사항을 직접 심의·의결할 수 있도록 하고, 위원장은 위원 중에서 공무원이 아닌 사람으로 임명하도록 하도록 하여 조정위원회의 독립성을 확보하려는 것으로, 그 취지는 타당한 것으로 보임.

- 참고로, 「소비자기본법」에 따른 소비자분쟁조정위원회²¹⁾, 「의료사고 피해구제 및 의료분쟁 조정 등에 관한 법률」에 따른 의료분쟁조정위원회²²⁾ 등에서 조정위원회가 독립적으로 의사에 관한 규칙을 정할 수 있도록 규정하고 있음.

20) 금융감독원은 외부위원 임기는 이미 2년으로 명시되어 있으며 지명철회·위촉해지 사유를 별도로 열거되어 있어 그 의사에 반하여 임기중 위촉을 해지하는 것은 현행법 해석상 불가능하다는 입장임.

21) 제60조(소비자분쟁조정위원회의 설치) ② 조정위원회는 다음 각 호의 사항을 심의·의결한다.
2. 조정위원회의 의사(議事)에 관한 규칙의 제정 및 개정·폐지

22) 제19조(의료분쟁조정위원회의 설치) ② 조정위원회는 다음 각 호의 사항을 심의·의결한다.
2. 조정위원회의 의사에 관한 규칙의 제정·개정 및 폐지

○ 개정안에 대해서는 조정위원회 회의는 위원 중 6인 이상 10인 이하의 위원으로 구성되므로, 일부 위원이 조정위원회의 의사에 관한 규칙을 제정·개정하는 것은 대표성에 한계가 생길 우려가 있고, 「금융분쟁조정세칙」에 따라 조정위원회 위원은 조정위원회 의사운영에 관한 사항의 개정을 금융감독원장에게 건의²³⁾할 수 있으므로 개정 실익이 낮다는 금융위원회의 의견이 있음.

- 이와 관련하여, 「소비자기본법」에 따른 소비자분쟁조정위원회의 경우에도 위원장 1명을 포함한 150명 이내의 위원²⁴⁾으로 구성²⁵⁾하고 있으며, 조정위원회의 의사에 관한 규칙의 제정 및 개정·폐지에 관한 사항은 위원장, 상임위원과 위원장이 회의마다 지명하는 5명 이상 9명 이하의 위원으로 구성하는 ‘분쟁조정회의’에서 심의·의결²⁶⁾하고 있다는 점을 감안할 때,
- 조정위원회가 직접 의사에 관한 규칙을 제·개정할 수 있도록 규정하는 것이 절차적 민주성 측면에 보다 부합할 것으로 보임.

23) 「금융분쟁조정세칙」 제33조의2(조정위원회 의사운영 개정건의) 위원은 원장에게 이 세칙 중 조정위원회의 의사운영에 관한 사항의 개정을 건의할 수 있다.

24) 위원장을 포함한 5명은 상임으로 하고, 나머지는 비상임으로 함.

25) 제61조(조정위원회의 구성) ① 조정위원회는 위원장 1명을 포함한 150명 이내의 위원으로 구성하며, 위원장을 포함한 5명은 상임으로 하고, 나머지는 비상임으로 한다.

26) 제63조(조정위원회의 회의) ① 조정위원회의 회의는 다음 각 호에 따라 구분한다.

1. 분쟁조정회의: 위원장, 상임위원과 위원장이 회의마다 지명하는 5명 이상 9명 이하의 위원으로 구성하는 회의

제63조의2(분쟁조정회의와 조정부의 관장사항) ① 분쟁조정회의는 다음 각 호의 사항을 심의·의결한다.

1. 제60조제2항제1호에 따른 소비자분쟁 중 대통령령으로 정하는 금액 이상의 소비자분쟁에 대한 조정

2. 제60조제2항제2호에 따른 조정위원회의 의사에 관한 규칙의 제정 및 개정·폐지

3. 제68조제1항에 따라 조정위원회에 의뢰 또는 신청된 분쟁조정

4. 조정부가 분쟁조정회의에서 처리하도록 결정한 사항

- 한편, 개정안은 현행 금융감독원장이 조정위원장을 소속 부원장 중에서 지명하도록 한 것을 민간위원²⁷⁾ 중에서 임명하도록 개선하려는 것으로 보이나, 개정안에 따르더라도 여전히 금융감독원장이 소속 부원장보 중에서 위원장을 지명할 수 있으므로²⁸⁾²⁹⁾, 개정안의 취지를 따를 경우 조정위원장을 ‘위촉된’ 민간위원 중에서 임명하도록 조문을 수정할 필요가 있을 것임.
- 이에 대해 금융감독원은 현행법에서 분쟁조정을 ‘금융감독원’에 신청하도록 규정하고 있다는 점, 홍콩 H지수 ELS와 같은 대규모 분쟁 발생 시 검사·제재와 분쟁조정이 유기적으로 이루어질 필요가 있다는 점 등을 감안할 때 현행과 같이 금융감독원 부원장이 조정위원장의 역할을 수행할 필요가 있다는 입장임.
- 따라서, 조정위원회의 독립성을 강화하려는 개정안의 취지와 현행법 상 분쟁조정 체계, 금융감독원의 검사·제재 권한과 조정위원회의 분쟁조정의 유기적 연계 필요성 등을 종합적으로 고려하여 조정위원장 임명 절차를 결정할 필요가 있다고 보임.

27) 개정안은 조정위원장을 위원 중에서 “공무원이 아닌 사람”을 금융감독원장이 임명하도록 규정하고 있음.

28) 개정안에 따르더라도 조정위원회 위원은 금융감독원장이 소속 부원장보 중에서 지명한 사람(지명위원)과 금융감독원장이 위촉한 사람(위촉위원)으로 구성되며, 금융감독원 부원장보는 위원 중에서 공무원이 아닌 사람에 해당함.

29) 금융감독원은 금융기관에 대한 검사·감독 업무 등을 수행하기 위하여 설립된 무자본 특수법인으로, 원장을 포함한 임직원은 공무원 신분이 아님.

3. 조정위원회 회의 구성 방식 변경 및 당사자 진술권 보장

□ 개정안은 ① 조정위원회 회의를 구성하는 위원 선임 방식을 위원장 지명 방식에서 추천 방식으로 변경하되, 신청인 및 관계 당사자가 합의한 조정위원, 조정대상기관 및 금융소비자를 대표하는 조정위원을 각 1명 이상 포함하도록 하며, ② 당사자 또는 이해관계인이 회의에 출석하여 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있도록 하려는 것임(안 제37조, 제37조의2 신설).

현행	개정안
제37조(조정위원회의 회의) ① 조정위원회의 회의는 <u>조정위원회 위원장과 조정위원회 위원장이 회의마다 지명하는 6명 이상 10명 이하의 조정위원회 위원으로 구성하며</u> , 회의는 조정위원회 위원장이 소집한다.	제37조(조정위원회의 회의) ① ----- ----- <u>조정위원회 위원장과 6명 이상 10명 이하의 조정위원회 위원으로 구성하며</u> ----- -----.
② <u>조정위원회</u> 는 제1항에 따른 구성원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.	② <u>조정위원회 회의</u> ----- ----- -----.
<신설>	③ 제1항에 따른 위원의 선임은 회의마다 정한다. 이 경우 신청인 및 관계 당사자가 합의한 조정위원, 조정대상기관 및 금융소비자를 대표하는 조정위원이 각 1명 이상 균등하게 포함되어야 하며, 그 외의 위원은 추천에 의한다.
<신설>	④ 제3항에 따른 위원선임의 절차 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

현행	개정안
<신설>	제37조의2(의견진술기회의 부여) ① 조정위원회 위원장은 당사자 또는 이해관계인에게 의견을 진술할 기회를 주어야 한다. ② 당사자 또는 이해관계인은 조정위원회 회의에 출석하여 그 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다.

□ 현행 금융소비자보호법은 조정위원회의 회의는 조정위원회 위원장과 조정위원회 위원장이 회의마다 지명하는 6명 이상 10명 이하의 조정위원회 위원으로 구성한다고만 규정³⁰⁾하고 있으며, 당사자 또는 이해관계인의 의견진술에 관한 사항은 없음.

○ 금융소비자보호법 시행령은 조정위원회 회의 구성의 세부 기준을 규정³¹⁾하고 있는데, 조정위원회 위원장은 ① 법 제34조제3항제2호의 위촉위원과 같은 항 제3호의 위촉위원을 각각 1명 이상의 같은 수로 지명하고, ② 조정위원회의 독립성과 조정위원회 회의의 공정성이 확보될 수 있도록 법 제34조제3항 각 호의 위촉위원을 지명

30) 제37조(조정위원회의 회의) ① 조정위원회의 회의는 조정위원회 위원장과 조정위원회 위원장이 회의마다 지명하는 6명 이상 10명 이하의 조정위원회 위원으로 구성하며, 회의는 조정위원회 위원장이 소집한다.

31) 제34조(조정위원회의 회의) ① 조정위원회 위원장(이하 "위원장"이라 한다)은 법 제37조제1항에 따라 조정위원회의 회의를 구성하는 경우 다음 각 호의 기준에 따라야 한다.

1. 법 제34조제3항제2호의 위촉위원과 같은 항 제3호의 위촉위원을 각각 1명 이상의 같은 수로 지명할 것
2. 조정위원회의 독립성과 조정위원회 회의의 공정성이 확보될 수 있도록 법 제34조제3항 각 호의 위촉위원을 지명할 것
3. 분쟁조정 신청내용과 관련된 금융상품 분야의 위원을 지명할 것

하며, ③ 분쟁조정 신청내용과 관련된 금융상품 분야의 위원을 지명하여야 함.

○ 또한, 시행령에서는 조정위원회는 특별한 사유가 없는 한 당사자가 회의에 참석하여 진술을 할 수 있도록 해야 한다고 규정하여, 당사자에 대해서만 의견 진술권을 규정³²⁾하고 있음.

- 「금융분쟁조정세칙」에서는 이러한 의견 진술권을 구체화하여 당사자 외에 이해관계인 등에 대해서도 필요하다고 인정하는 경우 의견을 진술할 것을 요청할 수 있도록 규정³³⁾함.

□ 개정안은 기존에 시행령 및 금융분쟁조정세칙에 규정된 위원 선임 기준 및 당사자 등의 의견 진술권을 법률에 명시하여 규정하려는 것으로, 조정위원회 구성의 공정성을 제고하고 당사자 등의 방어권을 보장할 수 있을 것으로 기대됨.

○ 다만, 개정안의 위원 선임 기준 및 절차의 세부적인 내용과 당사자 등에게 의견 진술 기회를 부여하는 방식에 대해서는 아래와 같은 사항을 논의하여 결정할 필요가 있음.

32) 제34조(조정위원회의 회의) ③ 조정위원회는 특별한 사유가 없는 한 당사자가 회의에 참석하여 진술을 할 수 있도록 해야 한다.

33) 「금융분쟁조정세칙」 제24조(당사자 등의 의견청취) ① 조정위원회는 특별한 사유가 없는 한 당사자가 회의에 참석하여 진술을 할 수 있도록 해야 한다.

② 조정위원회는 당사자 기타 이해관계인·감정인·참고인 등의 의견을 들을 필요가 있다고 인정되는 때에는 이들에게 회의에 출석하여 의견을 진술할 것을 요청할 수 있다.

③ 조정위원회는 제1항의 규정에 의하여 의견을 듣고자 하는 때에는 시기 및 장소를 정하여 긴급을 요하는 경우가 아닌 한 의견청취 3일전까지 당사자 등에게 통지하여야 한다.

□ 먼저, 조정위원회 위원 선임 기준 및 절차와 관련하여, 개정안은 신청인 및 관계 당사자가 합의한 조정위원³⁴⁾, 조정대상기관 및 금융소비를 대표하는 조정위원이 각 1명 이상 균등하게 포함되도록 하고, 그 외의 위원은 추첨에 의하도록 하고 있으나, 합의에 따른 조정위원 선정의 현실적 어려움이 있다는 금융위원회의 의견, 추첨 결과 전문성 있는 조정위원 미선정 가능성 등을 함께 고려할 필요가 있음.

○ 금융위원회는 신청인 및 관계 당사자가 조정위원을 합의하는 과정이 지체될 경우 조정위원회 소집이 지연 또는 불가능해질 가능성이 있고, 신청인 및 관계 당사자가 특정 위원을 사전 접촉할 경우 공정성 또는 독립성이 훼손될 우려가 있다는 입장임.

○ 한편, 기타 위원을 추첨을 통해 선정할 경우 위원 선정의 공정성을 확보할 수 있을 것으로 기대되나, 추첨 결과 특정 분야의 위원이 과도하게 선정되거나, 분쟁 조정 분야와 관련이 없는 위원이 선정되어 조정위원회 회의의 전문성이 저해될 우려도 존재함.

- 참고로, 금융소비자보호법 시행령은 조정위원 선정 시 조정위원회의 독립성과 회의의 공정성이 확보될 수 있도록 법 제34

34) 금융소비자보호법 시행령 제34조제1항제1호에서 “법 제34조제3항제2호의 위촉위원과 같은 항 제3호의 위촉위원을 각각 1명 이상의 같은 수로 지명할 것”을 규정하고 있으며, 법 제34조제3항제2호 및 제3호는 각각 조정대상기관과 금융소비를 대표하는 위원으로 볼 수 있음.

「금융소비자보호법」 제34조(조정위원회의 구성) ① 제33조에 따른 금융분쟁조정위원회(이하 “조정위원회”라 한다)는 위원장 1명을 포함하여 35명 이내의 위원으로 구성한다.

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

조제3항 각 호의 위촉위원을 지명하고, 분쟁조정 신청내용과 관련된 금융상품 분야의 위원을 지명하도록 규정하고 있음.

- 따라서 조정위원 선정의 공정성과 독립성·전문성을 보완할 수 있도록, 현행 금융소비자보호법 제34조제3항 각 호에 따른 위원 별로 추첨에 의해 선정하는 방안을 검토할 수 있다고 보임.

□ 다음으로, 당사자 등의 의견 진술 방식과 관련하여, 개정안은 조정위원회 위원장이 당사자 또는 이해관계인에게 의견을 진술할 기회를 주어야 한다고 규정하고, 당사자 또는 이해관계인은 조정위원회 회의에 출석하여 그 의견을 진술하거나 필요한 자료를 제출할 수 있다고 규정하여, 당사자 등의 의견 진술권을 보장하고 있음.

- 개정안의 내용 중 당사자에 대한 의견 진술 기회를 의무적으로 부여하는 방안은 현행 시행령 상 규정된 내용³⁵⁾을 법률에 명시하려는 취지로 특별한 문제는 없다고 보이나, 이해관계인의 경우 그 범위가 불분명하여 동일한 의견진술 기회를 보장할 경우 회의 운영상 어려움을 초래할 가능성이 있다는 금융위원회의 의견을 감안한 논의가 필요할 것으로 보임.

- 참고로, 「금융분쟁조정세칙」에서는 조정위원회가 이해관계인 등의 의견을 들을 필요가 있다고 인정할 때에는 회의에 출석하여 의견을 진술할 것을 요청할 수 있도록 규정하고 있음.

35) 제34조(조정위원회의 회의) ③ 조정위원회는 특별한 사유가 없는 한 당사자가 회의에 참석하여 진술을 할 수 있도록 해야 한다.

문 의 처

02)6788-5106
