



제 433국회 (임시회)
제 1차 정무위원회

금융소비자 보호에 관한 법률

일부개정법률안

검 토 보 고

〈금융분쟁조정위원회 위원 위촉요건 변경〉

■ 김승원의원 대표발의(의안번호 제2214460호)

2026. 3.

정 무 위 원 회

수석전문위원 정명호

목 차

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

I. 제안경위

1. 제 안 자 : 김승원의원 등 10인
2. 제 안 일 : 2025. 11. 21.
3. 회 부 일 : 2025. 11. 24.

II. 제안이유 및 주요내용

현행법은 금융 관련 분쟁의 조정을 위하여 금융분쟁조정위원회를 두고, 위원으로 위촉할 수 있는 요건 중 하나로 금융 또는 소비자 분야에 관한 학식과 경험이 있는 사람을 규정하고 있음.

그런데 조정위원으로 위촉되는 사람에는 소비자 분야의 관련 인사보다는 금융 분야의 경험이 있는 금융회사 관련 인사들이 주를 이루고 있어 금융소비자 보호 역할을 하기 위한 조정위원회의 구성에 편향성이 발생하고 있다는 지적이 있음.

이에 조정위원으로 위촉될 수 있는 사람을 소비자 분야 관련 인사로만 한정함으로써 공정한 조정위원회의가 구성될 수 있도록 하고 금융소비자를 두터이 보호하고자 함(안 제34조제3항제4호).

Ⅲ. 검토의견

- 개정안은 금융분쟁조정위원회 위원 위촉 요건 중 “금융 또는 소비자 분야에 관한 학식과 경험이 있는 사람”을 “금융소비자 분야에 관한 학식과 경험이 있는 사람”으로 변경하려는 것임(안 제34조제3항제4호).

현행	개정안
제34조(조정위원회의 구성) ① . ② (생략) 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. ~ 3. (생략) 4. <u>금융 또는 소비자 분야에</u> 관한 학식과 경험이 있는 사람 5. 6. (생략) ④ ~ ⑥ (생략)	제34조(조정위원회의 구성) ① . ② (현행과 같음) ③ ----- ----- ----- ----- ----- ---. 1. ~ 3. (현행과 같음) 4. <u>금융소비자 분야</u> ----- ----- 5. 6. (현행과 같음) ④ ~ ⑥ (현행과 같음)

□ 금융분쟁조정위원회(이하 “조정위원회”라 함)는 조정대상기관¹⁾과 금융소비자 및 그 밖의 이해관계인 사이에 발생하는 금융관련 분쟁의 조정에 관한 사항을 심의·의결하는 기구로, 「금융소비자 보호에 관한 법률」에 따라 금융감독원에 설치됨.

○ 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 있음²⁾.

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.

「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.
- 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.

○ 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 됨³⁾. 조정위원회에 회부된 사건에 대하여 양 당사자가 조정결정 내용을 수락하여 조정이 성립되면 재판상 화해와 동일한 효력을 가짐⁴⁾.

□ 현행법은 조정위원회 위원의 위촉 요건 중 하나로 “금융 또는 소비자 분야에 관한 학식과 경험이 있는 사람”(법 제34조제3항제4호)을 정하고 있는데, 실제 위촉된 조정위원 중 소비자 분야의 관련 인사보다는 금융 분야의 경험이 있는 금융회사 관련 인사들이

-
- 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.

주를 이루고 있어 조정위원회 구성상 편향이 발생한다는 지적이 있는바, 개정안은 조정위원 위촉 요건을 변경하여 금융소비자 분야 관련 인사가 충분히 위촉될 수 있도록 하려는 취지로 보임.

[조정위원회 위원 위촉 요건 관련 조문]

「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 <u>다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람</u> 중에서 성별을 고려하여 금융감독원장이 위촉한 사람으로 한다. 1. <u>판사·검사 또는 변호사 자격이 있는 사람</u> 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

□ 다만, 개정안과 관련하여는 다음 사항을 고려할 필요가 있음.

○ 먼저, 개정안은 기존 “금융 분야” 및 “소비자 분야” 전문가 대신 “금융소비자 분야” 전문가를 위촉하도록 규정하려는 것인데, “금융소비자” 분야의 범위가 문언상 불분명한 측면이 존재하고, 해석에 따라서는 위촉 가능한 인력 풀이 협소해질 우려가 있음.

- 위원 위촉 시 해당 분야가 금융업 경험이 있는 소비자학 전문가를 우선해야 하는지 또는 금융과 소비자 분야 중 한 분야의 전문성만으로도 인정되는지 등에 대한 기준이 불명확하고, 이

를 전자로 볼 경우 일반 소비자가 아니라 ‘금융’ 소비자 분야에 한정된 전문성이 있는 자만을 위촉할 수 있게 되기에 위촉 가능한 인력 풀이 기존에 비해 제한될 우려가 있음.

○ 다음으로, 현행 법령상 이미 조정위원회의 위원 구성의 공정성을 담보하기 위한 장치가 마련되어 있는바, 개정안에 따라 “금융 분야” 전문가를 제외하고 “금융소비자 분야” 전문가만을 위촉하게 될 경우 오히려 현행 체계 하의 균형을 훼손할 우려가 있음.

- 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제37조제1항⁵⁾은 조정위원회의 개최 시마다 조정위원장이 6명 이상 10명 이하의 조정위원을 지명하도록 규정하고 있는데, 법 시행령 제34조제1항⁶⁾은 조정위원장이 조정위원회 회의를 구성하는 경우 “소비자 분야의 근무경력이 있는 사람”(법 제34조제3항제2호)과 “금융 분야의 근무경력이 있는 사람”(법 제34조제3항제3호)을 각각 1명 이상의 동수로 지명하도록 규정하여 실제 회의를 구성하는 위

5) 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제37조(조정위원회의 회의) ① 조정위원회의 회의는 조정위원장 위원장과 조정위원회 위원장이 회의마다 지명하는 6명 이상 10명 이하의 조정위원회 위원으로 구성하며, 회의는 조정위원회 위원장이 소집한다.

6) 「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 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

원들의 근무경력 분야별 균형을 맞추고 있을 뿐만 아니라⁷⁾, 법 제34조제3항 각 호의 위촉위원 지명 시 조정위원회의 독립성과 조정위원회 회의의 공정성이 확보되도록 할 것을 명시하고 있음.

- 이러한 가운데 법 제34조제3항제4호에 따른 위원 위촉 시 “금융” 및 “소비자” 각각이 아니라 “금융소비자” 분야의 인사만 위촉하도록 규정할 경우 오히려 조정위원의 구성상 형식적 편중이 발생할 가능성이 있을 것으로 보임.

○ 참고로 금융위원회는 “금융소비자” 분야 전문가의 의미가 다소 불분명하여 위원 위촉에 실무상 어려움이 발생할 가능성이 있고, 현재 법령상 조정위원회의 위원 구성은 조정 결정의 공정성·중립성·전문성을 고려하여 정하고 있어 이러한 균형을 훼손하는 경우 조정위원회 결정의 신뢰성이 저해될 가능성이 있으며, 금융 관련 분쟁중 고난도 금융상품 관련 사안의 경우 금융상품과 시장에 대한 전문성이 높은 위원의 참여가 필요하므로 ‘금융 분야 학식·경험이 있는 사람’을 위촉 요건으로 둘 필요가 있으므로 개정안에 대하여는 **신중한 검토**가 필요하다는 입장을 제출하였음.

7) 참고로 2026년 1월 기준 조정위원회 위원 구성(총 35인) 역시 소비자 분야 및 금융 분야의 근무경력자가 동수로 구성되어 있음.

- 現 조정위원 구성(합계 35인) : (내부위원) 2인 / (법조계) 6인 / (소비자) 6인 (금융계) 6인 (학식·경험) 10인 / (전문외) 3인 / (기타) 2인 ※ 금감원 홈페이지 기준(2026. 1. 29. 기준)

문 의 처
02)6788-5108