



제 418국회 (정기회)
제 7차 정무위원회

금융소비자 보호에 관한 법률 일부개정법률안

검 토 보 고

〈금융취약계층 보호 및 금융역량 향상 정책 수립 의무〉
■ 박상혁의원 대표발의(의안번호 제2202578호)

2024. 11.

정 무 위 원 회

수석전문위원 최병권

목 차

I . 제안경위	1
II . 제안이유 및 주요내용	1
III . 검토의견	2
1. 금융상품 관련 차별금지 대상 확대	2
2. 금융취약계층 관련 정책 수립 등	8

I. 제안경위

가. 제 안 자 : 박상혁의원 등 13인

나. 제 안 일 : 2024. 8. 6.

다. 회 부 일 : 2024. 8. 7.

II. 제안이유 및 주요내용

현행법은 금융위원회가 금융소비자의 권익 보호를 위한 금융소비자 정책을 수립하도록 하고 건전한 금융생활 지원 및 금융소비자의 금융역량 향상 등을 위하여 노력하도록 규정하고 있음.

그런데 코로나바이러스감염증-19의 장기화로 비대면 금융거래가 가속화됨에 따라 노인, 장애인 등 금융생활에 취약한 사람들이 금융사기 등의 피해를 입거나 금융서비스 이용에 어려움을 겪는 사례가 증가하고 있어, 금융소비자 중에서도 이들을 보호하기 위한 별도의 장치가 필요하다는 지적이 제기되고 있음.

이에 금융위원회가 금융취약계층의 보호 및 금융역량 향상을 위한 정책을 수립하도록 하고, 필요한 경우 관련 자료의 제출을 금융상품판매업자등에게 요구할 수 있도록 하며, 금융상품판매업자등의 내부통제기준에 금융취약계층의 편리한 금융생활 지원과 금융피해 방지에 관한 사항을 포함하게 하여 금융취약계층의 권익 보호를 위한 기반을 마련하려는 것임(안 제29조의2 신설 등).

Ⅲ. 검토의견

1. 금융상품 관련 차별금지 대상 확대

- ☐ 개정안은 금융상품판매업자등이 금융상품 또는 금융상품자문에 관한 계약을 체결하는 경우 정당한 사유 없이 계약조건에 관하여 금융소비자를 부당하게 차별하지 않아야 하는 대상에 연령·국적·재산을 추가하려는 것임(안 제15조).

현 행	개 정 안
제15조(차별금지) 금융상품판매업자등은 금융상품 또는 금융상품자문에 관한 계약을 체결하는 경우 정당한 사유 없이 성별·학력· <u>장애</u> ·사회적 신분 등을 이유로 계약조건에 관하여 금융소비자를 부당하게 차별해서는 아니 된다.	제15조(차별금지) ----- ----- ----- ----- <u>연령·국적·재산·</u> <u>장애</u> ----- ----- -----.

- ☐ 현행 「금융소비자 보호에 관한 법률」(이하 “금융소비자보호법”이라 함)은 금융상품판매업자등이 금융상품 또는 금융상품자문에 관한 계약을 체결하려는 경우 정당한 사유 없이 성별, 학력, 장애, 사회적 신분 등을 이유로 계약조건에 관하여 금융소비자를 부당하게 차별해서는 안된다고 규정하고 있음.

- 이는 금융 관련 영업행위의 일반원칙으로, 계약조건과 관련하여 금융소비자를 부당하게 차별하지 못하도록 하려는 것으로 금융

소비자보호법이 처음 제정¹⁾될 당시에 반영되었음.

□ 개정안은 금융소비자보호법 상 차별금지 대상에 연령·국적·재산을 포함하도록 하여 이를 이유로 한 부당한 차별도 금지하도록 명시하려는 취지임.

○ 이는 고연령층 또는 미성년자, 결혼이주자 또는 외국인노동자, 저자산계층 등이 금융상품 또는 금융상품자문에 관한 계약을 체결함에 있어 부당한 차별을 받는 것을 방지하려는 취지로 보임.

□ 차별금지 관련 입법례를 살펴보면, 「대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률」은 대부업자가 정당한 사유 없이 성별, 장애, 사회적 신분 등을 이유로 거래상대방을 부당하게 차별하는 행위를 금지하고 있으며, 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」은 개인신용평가회사가 개인신용평가를 할 때 성별, 출신지역, 국적 등으로 합리적 이유 없이 차별하는 행위를 금지하고 있음.

○ 또한, 「대한민국헌법」은 누구든지 성별, 종교 또는 사회적 신분에 의하여 차별을 받지 않는다고 규정하고(제11조), 「국가인권위원회법」은 합리적인 이유 없이 나이, 출신 국가 등을 이유로 한 차별을 “평등권 침해의 차별행위”로 규정하고 있음.

1) 본회의 의결: 2020.3.5. 공포: 2020.3.24. 시행: 2021.3.25.

[표 1] 차별금지 입법례

법률	내용
대부업법	제9조의8(차별금지)대부업자는 대부계약을 체결하는 경우에 <u>정당한 사유 없이</u> 성별·학력·장애·사회적 신분 등을 이유로 계약조건에 관하여 거래상대방을 <u>부당하게</u> 차별해서는 아니 된다.
신용정보법	제22조의4(개인신용평가회사의 행위규칙) ② 개인신용평가회사가 개인신용평가를 할 때에는 다음 각 호의 행위를 하여서는 아니 된다. 1. 성별, 출신지역, <u>국적</u> 등으로 <u>합리적 이유 없이</u> 차별하는 행위
국가인권위원회법	제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. 3. “평등권 침해의 차별행위”란 <u>합리적인 이유 없이</u> 성별, 종교, 장애, <u>나이</u> , 사회적 신분, 출신 지역(출생지, 등록기준지, 성년이 되기 전의 주된 거주지 등을 말한다), <u>출신 국가</u> , 출신 민족, 용모 등 신체 조건, 기혼·미혼·별거·이혼·사별·재혼·사실혼 등 혼인 여부, 임신 또는 출산, 가족 형태 또는 가족 상황, 인종, 피부색, 사상 또는 정치적 의견, 형의 효력이 실효된 전과(前科), 성적(性的) 지향, 학력, 병력(病歷) 등을 이유로 한 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 말한다. 다만, 현존하는 차별을 없애기 위하여 특정한 사람(특정한 사람들의 집단을 포함한다. 이하 이 조에서 같다)을 잠정적으로 우대하는 행위와 이를 내용으로 하는 법령의 제정·개정 및 정책의 수립·집행은 평등권 침해의 차별행위(이하 “차별행위”라 한다)로 보지 아니한다.

□ 개정안에 대해 금융위원회는 연령·재산·국적 등은 금융거래별 특성에 따라 고려 대상 요인이 될 수 있어, 불필요한 민원 등의 방지 및 법률 간 정합성 차원에서 신중하게 접근할 필요가 있다는 입장임.

○ 구체적으로 연령의 경우 금융상품별 특성에 따라 연령을 차등적

거래조건의 지표²⁾로 삼거나 거래 절차상의 차이³⁾를 두어야 하는 경우가 있고, 재산의 경우 금융소비자보호법에 따라 금융회사는 금융소비자의 재산상황 및 금융상품 처분·취득 경험 등에 비추어 적합한 금융상품을 권유⁴⁾해야 하며, 금융회사가 경영전략으로서 거래규모 등에 기반하여 거래 조건을 차등적으로 취급하는 행위도 부당하게 제약할 여지도 있다는 것임⁵⁾.

○ 또한, 국적의 경우 금융안정, 특정 산업 보호 등을 위해 외국인의 금융거래에 있어 제한을 두는 경우⁶⁾가 있다는 점을 고려할 필요가 있다고 밝힘.

□ 다만, 개정안을 논의하는 과정에서 현행 금융소비자보호법 제15조의 차별금지 조항은 과태료 부과 등 제재규정 없이 금융 관련 영업행위의 일반원칙을 규정한 것이라는 점, 위 규정은 열거된 대상에 대해 무조건적인 차등 대우를 금지하는 것이 아니라 정당한 사유 없이 부당하게 차별하는 것을 금지하는 것이라는 점 등을 감안할 필요가 있음.

○ 참고로, 2012년 감사원은 「금융권역별 감독실태」 감사 과정에

2) 보장성 상품의 경우, 연령이 보험사고에 영향을 미쳐 연령에 따라 보험료를 차등적으로 징수하고 있음.

3) 고령투자자 보호를 위해 2영업일 이상의 숙려기간이 지난 후에야 금융투자상품 계약체결이 가능함.

4) 금융소비자보호법 제17조(적합성원칙)에 따라 금융회사는 보장성(변액보험)·투자성·대출성 상품 판매시, 금융소비자로부터 재산상황 등의 정보를 파악하여 적합한 상품을 권유해야 함

5) 전국은행연합회는 개정안의 차별금지 사유 중 재산은 금융회사의 창의적 경영활동을 위축하고, 금융산업 발전을 저해할 우려가 있으므로 제외할 필요가 있다는 입장임.

6) 1. 자본시장법 제168조에서는 외국인에 대해 주식취득의 제한을 할 수 있도록 규정
2. 특금법에 따른 고객확인시 ‘비거주자’는 강화된 확인 절차 적용대상(고객확인이 불가능하거나 자금세탁행위 등의 위험성이 특별히 높은 경우 신규거래 거절 필요)

서 은행이 개인 신용평가 항목 중 학력별로 차등을 두고 있는 것을 지적한 바 있으며, 이에 따라 은행권은 불합리한 차별행위를 사전에 예방하고 사후에 개선하기 위해 「불합리한 차별행위 방지 모범규준」을 제정⁷⁾하여 시행한 바 있음.

- 이 모범규준에 따르면 차별행위란 은행이용자의 성별, 종교, 장애, 나이, 출신지역, 출신국가, 용모 등 신체조건, 혼인 여부, 사상, 성적 지향, 학력 등을 이유로 특정 이용자를 우대·배제·구별하거나 불리하게 대우하는 행위를 의미함.
- 은행은 이에 따라 합리적 이유 없는 차별행위를 할 수 없으나, 법규 또는 행정지도에 따르는 경우, 금융상품등의 특성상 특정 이용자에 대한 차별이 정당하거나 불가피한 경우, 은행의 경영판단에 따라 일정한 집단에 속하는 이용자를 차별하는 경우⁸⁾, 현존하는 차별을 없애기 위하여 특정 이용자를 잠정적으로 우대하는 경우 등은 합리적 이유가 있는 것으로 보고 있었음.

□ 따라서, 현행 금융소비자보호법 상 차별금지 대상으로 열거하는 사항에 연령·재산·국적을 추가할지 여부에 대해서는 개별 사안별로 개정안의 취지, 다른 법률 및 「불합리한 차별행위 방지 모범규준」 등의 규정 사례, 금융위원회 등의 의견 등을 종합적으로 고려하여 입법정책적으로 결정할 필요가 있을 것임.

7) 2012.10.31. 전국은행연합회 보도자료, “은행권, 「불합리한 차별행위 방지 모범규준」 제정·시행”

8) 다만, 그 차별이 객관적 자료에 근거하고 차별의 정도가 합리적인 범위를 벗어나지 않는 경우에 한정하고 있음.

- 참고로, 연령의 경우 다른 입법례 및 은행권의 「불합리한 차별 행위 방지 모범규준」에서도 차별금지 대상으로 열거한 사례가 있으나, 재산의 경우에는 이를 명시적으로 규정한 사례를 찾기 어려움.
- 국적의 경우 금융 전문 지식이 있는 외국인의 보호 필요성이 낮다는 점, 다른 입법례 등에서는 ‘출신국가’를 사용하는 사례가 많다는 점을 고려할 필요가 있다고 보임.

2. 금융취약계층 관련 정책 수립 등

□ 개정안은 금융위원회가 금융취약계층을 보호하기 위해 ① 노인·미성년자·장애인·외국인 등 금융취약계층을 금융피해로부터 보호하고 금융취약계층의 금융역량을 향상시키기 위해 필요한 정책을 수립하도록 하고, ② 이에 필요한 경우 금융상품판매업자등으로부터 관련 자료 제출을 요구할 수 있도록 하며, ③ 내부통제기준을 마련해야 하는 금융상품판매업자등은 금융취약계층의 편리한 금융생활 지원과 금융피해 방지에 관한 사항을 내부통제기준에 포함하고 이를 임직원에게 대해 정기적으로 교육훈련하도록 하려는 것임 (안 제29조의2 신설).

현 행	개 정 안
<신 설>	제29조의2(금융취약계층의 보호) ① 금융위원회는 노인, 미성년자, 장애인, 외국인 및 그 밖에 대통령령으로 정하는 대상(이하 “금융취약계층”이라 한다)을 금융사기, 금융착취 등의 금융피해로부터 보호하고 금융취약계층의 금융역량을 향상시키기 위하여 필요한 정책을 수립하여야 한다. ② 금융위원회는 제1항에 따른 정책 수립을 위하여 필요한 경우 금융상품판매업자등으로부터 금융취약계층의 금융피해 사례 및 의심사례에 관한 자료의 제출을 요구할 수 있다. ③ 제16조제2항에 따라 내부통제기준을 마련하여야 하는 금융상품판매업자등은 대통령령으로 정하는 바에 따라 금융취약계층의 편리한 금융생활 지원과 금융피해 방지에 관한 사항을 내부통제기준에 포함하고, 그 사항에 대하여 임직원을 대상으로 정기적인 교육훈련을 실시하여야 한다.

□ 현행법은 ① 금융위원회가 금융소비자의 권익 보호 등을 위한 금융소비자정책을 수립하도록 하고⁹⁾ ② 금융위원회가 금융상품판매업자를 감독하도록 하는 한편,¹⁰⁾ 금융감독원장이 금융상품판매업자등의 업무와 재산상황에 관하여 검사하도록 하면서, 필요한 경우 자료의 제출 등을 요구할 수 있도록 하며¹¹⁾ ③ 금융상품판매업자등에게 내부통제기준(임직원 및 금융상품판매대리·중개업자가 직무를 수행할 때 법령을 준수하고 건전한 거래질서를 해치지 않도록 준수하여야 할 기준 및 절차)을 마련하고 임직원을 관리할 의무를 부과하고 있음.¹²⁾

○ 또한, 「금융소비자 보호에 관한 감독규정(금융위원회고시)」에 서는 내부통제기준에 “고령자 및 장애인의 금융거래 편의성 제고 및 재산상 피해 방지에 관한 사항”을 포함하도록 규정하고 있음.¹³⁾

9) 제29조(금융소비자 보호) ① 금융위원회는 금융소비자의 권익 보호와 금융상품판매업등의 건전한 시장질서 구축을 위하여 금융소비자정책을 수립하여야 한다.

10) 제48조(금융상품판매업자등에 대한 감독) ① 금융위원회는 금융소비자의 권익을 보호하고 건전한 거래질서를 위하여 금융상품판매업자등이 이 법 또는 이 법에 따른 명령이나 처분을 적절히 준수하는지를 감독하여야 한다.

11) 제50조(금융상품판매업자등에 대한 검사) ① 금융상품판매업자등은 그 업무와 재산상황에 관하여 금융감독원장의 검사를 받아야 한다.

② 금융감독원장은 제1항에 따른 검사를 할 때 필요하다고 인정하는 경우에는 금융상품판매업자등에게 업무 또는 재산에 관한 보고, 자료의 제출, 관계인의 출석 및 의견 진술을 요구하거나 금융감독원 소속 직원으로 하여금 금융상품판매업자등의 사무소나 사업장에 출입하여 업무상황이나 장부·서류·시설 또는 그 밖에 필요한 물건을 검사하게 할 수 있다.

12) 제16조(금융상품판매업자등의 관리책임) ① 금융상품판매업자등은 임직원 및 금융상품판매대리·중개업자(「보험업법」 제2조제11호에 따른 보험중개사는 제외한다. 이하 이 조에서 같다)가 업무를 수행할 때 법령을 준수하고 건전한 거래질서를 해치는 일이 없도록 성실히 관리하여야 한다.

② 법인인 금융상품판매업자등으로서 대통령령으로 정하는 자는 제1항에 따른 관리업무를 이행하기 위하여 그 임직원 및 금융상품판매대리·중개업자가 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차(이하 “내부통제기준”이라 한다)를 대통령령으로 정하는 바에 따라 마련하여야 한다.

□ 개정안은 노인, 미성년자, 장애인, 외국인 등을 “금융취약계층”으로 규정하고, 금융위원회가 금융취약계층의 보호를 위한 정책을 수립하도록 하면서, 금융상품판매업자등도 금융취약계층의 보호 등에 관한 사항을 내부통제기준에 포함하고 이를 임직원에게 교육하도록 하려는 것으로, 금융취약계층을 금융사기나 착취 등으로부터 보호하고 이들의 금융역량을 강화함으로써 권익 증진에 기여할 수 있을 것으로 기대됨.

○ 다만, 금융취약계층의 범위와 관련하여, 미성년자의 경우 민법상 제한능력자 제도¹⁴⁾를 통해 기본적인 보호가 이루어지고 있고, 외국인의 경우 내국인과 동등한 수준의 지적·의사소통 능력을 지닌 외국인 개인, 전문적 지식을 보유한 외국기관 투자자 등도 일괄 적용될 우려가 있다는 전국은행연합회의 의견이 있었음.

- 이에 대해서는 전문지식 등을 보유한 일부 외국인 외의 대부분의 외국인은 일반 국민과 비교할 때 의사소통능력이 부족할 수 있다는 점도 감안할 필요가 있을 것임.

○ 고령자 및 장애인의 경우에도 금융거래 편의성 제고 및 재산상 피해 방지에 관한 사항을 금융상품판매업자등의 내부통제기준에 반영하도록 하고 있어 개정실익이 크지 않다는 금융위원회

13) [별표 2] 내부통제기준에 포함되어야 하는 사항 제8호

14) 제5조(미성년자의 능력) ① 미성년자가 법률행위를 함에는 법정대리인의 동의를 얻어야 한다. 그러나 권리만을 얻거나 의무만을 면하는 행위는 그러하지 아니하다.

② 전항의 규정에 위반한 행위는 취소할 수 있다.

의 의견도 있음.

- 참고로, 금융위원회는 고령자 및 장애인의 금융거래 편의성 및 보호를 위한 정책을 마련하여 발표하고 있음.

[표 2] 고령자 및 장애인 관련 금융위원회 발표 정책(2023년)

보도자료명	주요내용
· 은행, 대체점포 없이 점포 폐쇄 안 된다.(2023.4.13.)	· 점포폐쇄 결정 전, 이용고객의 의견을 공식적으로 수렴하는 절차 마련 및 점포폐쇄 시, 공동점포, 창구제휴 등 적절한 대체점포를 제공
· 성년후견인, 은행 방문시 업무처리 편리해진다.(2023.6.2.)	· 성년후견인과 금융거래시 권한을 확인할 수 있는 방법, 은행직원이 필수적으로 확인해야 할 서류, 주요 업무에 대한 처리방식 등을 정리
· 시각장애인 혼자서도 금융상품 가입 가능해진다.(2023.6.19.)	· 시각장애인 은행 방문시 응대요령, 계약서류 작성 보조 등 주요 업무 처리방법 및 시각장애인을 위한 보조수단 활용방법을 정리

자료: 금융위원회

□ 따라서 개정안을 심사하는 과정에서 개정안의 취지 및 금융위원회 등의 의견을 고려하여 금융취약계층에 관한 사항을 정책으로 수립하도록 하고, 금융상품판매업자 등의 내부통제기준에 포함하도록 하는 내용을 금융소비자보호법에 명시할지 여부에 대해 논의할 필요가 있을 것임.

○ 아울러 금융취약계층의 범위에 기존 고령자·장애인 외에 외국인과 미성년자를 포함할지 여부에 대해서는 미성년자의 경우 민법상 제한능력자 제도 등으로 인해 기본적인 보호가 이루어지고 있으나, 외국인의 경우 일부 전문 지식을 갖춘 경우를 제외

한 대부분의 외국인에 대해서는 의사소통능력으로 인해 금융
관련 권익보호의 필요성이 있다는 점을 함께 감안하여 적극적
으로 검토할 필요가 있을 것임.

문 의 처
02)6788-5106