



제 428국회 (임시회)
제 2차 정무위원회

금융소비자 보호에 관한 법률 일부개정법률안

검 토 보 고

〈장애인 금융소비자 대상 업무처리 기준 마련 의무화〉
■ 김예지의원 대표발의(의안번호 제2210110호)

2025. 8.

정 무 위 원 회

수석전문위원 정명호

목 차

I . 제안경위	1
II . 제안이유 및 주요내용	1
III . 검토의견	3

I. 제안경위

1. 제 안 자 : 김예지의원 등 11인
2. 제 안 일 : 2025. 4. 25.
3. 회 부 일 : 2025. 4. 28.

II. 제안이유 및 주요내용

현행법 제15조와 「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」 제17조에서 금융상품 계약 체결과 금융서비스 제공 등에서 장애인을 정당한 사유 없이 차별하는 것을 금지하여 금융거래시 장애인의 권리를 보호하고 있음.

그러나 이러한 현행 규정에도 불구하고 최근 장애인인 금융소비자가 금융거래를 할 때 금융기관으로부터 시각·청각·발달 등의 장애 유형을 고려한 응대를 받지 못해 거래 거부를 당하는 등 차별 사례가 빈번히 발생하고 있다는 지적이 있음. 특히, 금융당국과 금융권에서 각종 장애인 응대 매뉴얼을 마련하는 등 제도개선을 하고는 있지만, 일선 영업점에서는 제대로 시행되고 있지 않다는 문제도 제기됨.

이에 금융상품판매업자 등이 장애를 가진 금융소비자에게 금융상품 계약을 권유하거나 자문업무 등을 할 경우 장애의 유형·정도 등을 고려한 기준 및 절차를 마련하고 이에 따라 업무를 수행하도록 법률

에 직접 규정함으로써, 금융거래시 장애를 가진 금융소비자의 기본적인 권익을 보다 적극적으로 보호하려는 것임(안 제15조제2항 신설).

Ⅲ. 검토의견

- 개정안은 금융상품판매업자등¹⁾이 장애를 가진 금융소비자에게 금융상품계약체결등을 하거나 자문업무를 하는 경우 장애의 유형·정도 등을 고려한 기준 및 절차를 마련하여 준수하도록 의무화하려는 것임(안 제15조제2항 신설).

현행	개정안
제15조(차별금지) (생략)	제15조(차별금지) ① (현행 제목 외의 부분과 같음)
<신설>	② 금융상품판매업자등은 장애를 가진 금융소비자에게 금융상품계약체결등을 하거나 자문업무를 하는 경우 대통령령으로 정하는 바에 따라 장애의 유형·정도 등을 고려한 기준 및 절차를 마련하고 이에 따라 업무를 수행하여야 한다.

- 「금융소비자 보호에 관한 법률(이하 “금융소비자보호법”이라 함)」

1) 금융상품판매업자 + 금융상품자문업자

「금융소비자보호법」 제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

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 금융소비자는 일반금융소비자로 본다.

제15조는 금융계약 체결 과정에서 금융상품판매업자등의 장애 등을 이유로 한 금융소비자 차별을 금지하고 있음.²⁾ 또한 「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」 제17조는 금융상품 및 서비스 제공자로 하여금 각종 금융상품·서비스 제공 시 정당한 사유 없이 장애인을 차별하는 것을 금지하면서 악의적으로 이를 위반한 자에 대하여는 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처하도록 규정하고 있음³⁾.

□ 이러한 규정들에도 불구하고 여전히 일부 일선 금융현장에서는 장애 금융소비자에게 금융상품에 대한 설명을 이해할 수 있는 수준으로 충분히 제공하지 않거나, 구체적·개별적 사정에 대한 고려가 미흡하게 이루어지는 등 장애 금융소비자가 체감하는 불편에 대한 해소 노력이 필요한 실정임⁴⁾.

2) 「금융소비자보호법」 제15조(차별금지) 금융상품판매업자등은 금융상품 또는 금융상품자문에 관한 계약을 체결하는 경우 정당한 사유 없이 성별·학력·장애·사회적 신분 등을 이유로 계약조건에 관하여 금융소비를 부당하게 차별해서는 아니 된다.

3) 「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」 제17조(금융상품 및 서비스 제공에 있어서의 차별금지) 금융상품 및 서비스의 제공자는 금전대출, 신용카드 발급, 보험가입 등 각종 금융상품과 서비스의 제공에 있어서 정당한 사유 없이 장애인을 제한·배제·분리·거부하여서는 아니 된다.

제49조(차별행위) ①이 법에서 금지한 차별행위를 행하고 그 행위가 악의적인 것으로 인정되는 경우 법원은 차별을 한 자에 대하여 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처할 수 있다.

②제1항에서 악의적이라 함은 다음 각 호의 사항을 고려하여 판단하여야 한다.

1. 차별의 고의성
2. 차별의 지속성 및 반복성
3. 차별 피해자에 대한 보복성
4. 차별 피해의 내용 및 규모

③법인의 대표자나 법인 또는 개인의 대리인·사용인, 그 밖의 종업원이 그 법인 또는 개인의 업무에 관하여 악의적인 차별행위를 한 때에는 행위자를 벌하는 외에 그 법인 또는 개인에 대하여도 제1항의 벌금형을 과한다. 다만, 법인 또는 개인이 그 위반행위를 방지하기 위하여 해당 업무에 관하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.

4) 국가인권위원회에서는 지적장애인이 신청한 대출을 거부한 시중은행에 대하여, 업무편람에 명시된 내용에 따라 피해자의 의사능력 유무를 구체적·개별적으로 판단하지 않고 추후 분쟁 가능성이 있다는 이유만으로 피해자의 의사능력을 문제삼아 대출을 거부한 것으로 보아, 해당 은행

○ 이에 개정안은 금융상품판매업자등으로 하여금 금융상품에 관한 계약 체결, 체결 권유를 하거나 청약을 받는 경우 대통령령으로 정하는 바에 따라 장애의 유형·정도 등을 고려한 기준 및 절차를 마련하도록 하고 이에 따라 업무를 수행하도록 법률에 명시하려는 것으로,

장애를 가진 금융소비자에게 그의 장애 유형 및 수준을 고려한 맞춤형 서비스를 제공하도록 의무화함으로써 장애인의 금융접근성이 제고되고, 해당 금융소비자가 불완전 판매의 위험에 노출될 가능성 역시 감소하는 긍정적 효과가 있을 것으로 기대됨.

□ 한편 개정안과 관련하여서는 다음 사항을 아울러 고려할 필요가 있을 것으로 생각됨.

○ 먼저, 현행 「금융소비자보호법」과 「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」에 장애인 금융소비자에 대한 차별금지 조항이 마련되어 있고, 특히 「금융소비자보호법」 제16조, 동법 시행령 및 그 위임을 받은 감독규정 [별표 2]⁵⁾에서 이미 내부통

에 지적장애인이라는 이유로 은행이 대출을 거부하는 관행을 바로잡고 지적장애인에 대한 의사능력 유무 확인 시 알기 쉬운 단어와 표현을 사용하여 설명하는 등 ‘장애인 응대 매뉴얼’을 준수할 것을 권고한 바 있음(2024. 7. 31.).

5) 「**금융소비자보호법**」 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.

「**금융소비자보호법** 시행령」 제10조(내부통제기준) ① 법 제16조제2항에서 “대통령령으로 정하는 자”란 다음 각 호의 자를 제외한 금융상품판매업자등을 말한다.

제기준에 포함하여야 할 사항으로 “고령자 및 장애인의 금융거래 편의성 제고 및 재산상 피해 방지에 관한 사항”을 정하고 있어 개정의 실익이 크지 않다는 금융위원회 및 금융투자협회의 의견이 제출되었음.

- 참고로, 이미 금융업권별로 장애인 응대 매뉴얼을 제정하는 등 장애인의 금융여건을 개선하기 위한 조치들⁶⁾이 일부 시행된 바 있고, 최근 금융위원회 등 관계기관 합동으로 “포용적

-
1. 「상호저축은행법」에 따른 상호저축은행중앙회
 2. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 온라인소액투자중개업자(이하 “온라인소액투자중개업자”라 한다)
 3. 대부업자 및 대부중개업자
 4. 온라인투자연계금융업자
 5. 그 밖에 제1호부터 제4호까지의 금융상품판매업자등에 준하는 자로서 금융위원회가 정하여 고시하는 자

② 법 제16조제2항에 따른 내부통제기준(이하 “내부통제기준”이라 한다)에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다.

1. 업무의 분장 및 조직구조
2. 임직원이 업무를 수행할 때 준수해야 하는 기준 및 절차
(중 략)
8. 그 밖에 제1호부터 제7호까지의 사항에 준하는 것으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 사항

「금융소비자 보호에 관한 감독규정」(금융위원회고시) 제9조(내부통제기준) ① 영 제10조제1항 제5호에서 “금융위원회가 정하여 고시하는 자”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자를 말한다.
(중 략)

3. 다음 각 목의 구분에 따른 경우에 해당하는 법인
 - 가. 금융상품직접판매업자 및 금융상품자문업자: 상시근로자가 5명 미만인 경우
 - 나. 금융상품판매대리·중개업자: 다음의 어느 하나에 해당하는 경우
 - 1) 하나의 금융상품직접판매업자가 취급하는 금융상품에 관한 계약의 체결만 대리·중개하는 것을 영업으로 하는 경우
 - 2) 소속된 개인 금융상품판매대리·중개업자가 5명 미만(직전 분기의 일평균을 기준으로 한다)인 경우(전자금융거래 방식만으로 금융상품판매업등을 영위하는 법인은 상시근로자가 3명 미만인 경우를 말한다)
- ② 영 제10조제2항 각 호의 사항은 별표 2와 같다.

[별표 2] 내부통제기준에 포함되어야 하는 사항(제9조제2항 관련)

8. 고령자 및 장애인의 금융거래 편의성 제고 및 재산상 피해 방지에 관한 사항

- 6) 자필서명 대신 녹취 등 대체수단에 의한 통장·신용카드 발급(2018. 7.), 은행권 시각장애인 응대 매뉴얼 마련(2023. 6.) 등

금융환경 조성을 위한 장애인 금융접근성 제고 전략과 방안”을 발표(2025. 4. 15.)하여 장애인의 금융거래 불편 해소, 장애인 전용 상품·서비스 활성화 등을 위한 구체적인 정책방안을 논의한 바 있음.

- 다음으로, 현행 「금융소비자보호법」 및 하위법령에서는 금융상품 판매업자등으로 하여금 내부통제기준을 마련·준수하도록 하면서 예외적으로 상시근로자 5명 미만인 금융상품직접판매업자·자문업자 또는 소속된 개인 대리·중개업자가 5명 미만인 소규모 금융상품판매대리·중개업자 등에 대하여는 적용을 배제하고 있음.
- 이렇게 일부 금융회사에 대하여 적용 예외를 두는 것은 소규모 사업자 등의 경영부담을 최소화하려는 취지인데, 개정안에 따르면 이러한 소규모 금융회사 등이 모두 장애인 금융소비자 대상 업무처리기준을 마련·준수하여야 하는 수범자가 됨.
- 이와 관련하여 **저축은행중앙회**는 강행규정 신설에 따라 인력·예산 등에 제약이 많은 소규모 금융회사에 대해 경영상 부담을 야기할 수 있어서 반대한다는 입장을 제출하였고, 나아가 해당 조항 신설 시 소규모 금융회사의 비용 부담 등 현실적인 애로사항을 감안하여 대통령령 등 하위 규정에서 수범대상의 자산 기준 등 일정한 적용 예외조항을 신설할 필요가 있다는 의견을 제시하였음.

문 의 처
02)6788-5108