



제 418국회 (정기회)
제 7차 정무위원회

금융소비자 보호에 관한 법률 일부개정법률안

검 토 보 고

〈화상권유판매 및 비대면판매 규율 근거 마련〉

■ 백혜련의원 대표발의(의안번호 제2202609호)

2024. 11.

정 무 위 원 회

수석전문위원 최병권

목 차

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

I. 제안경위

가. 제 안 자 : 백혜련의원 등 10인

나. 제 안 일 : 2024. 8. 7.

다. 회 부 일 : 2024. 8. 8.

II. 제안이유 및 주요내용

현행법은 금융상품판매업자 및 금융상품자문업자(이하 “금융상품판매업자등”이라 함)가 건전하게 영영할 수 있도록 준수사항을 규정하고 있음. 특히, 금융상품판매업자등이 금융상품을 방문판매하거나 전화로 권유 판매를 하는 경우 임직원의 명부를 작성하게 하는 등의 의무 규정을 별도로 두고 있으며, 이를 위반할 경우 과태료를 부과할 수 있도록 정하고 있음.

그런데 최근 디지털 금융의 발전과 코로나19 등으로 비대면 문화가 확산되었고, 이에 따라 금융상품판매업자등이 금융소비자에게 화상통화로 금융상품을 판매하는 방식이 활성화되고 있음. 예를 들어 보험상품의 경우 2023년도 하반기부터 화상통화를 활용한 보험 모집 및 가입이 본격적으로 이루어지고 있고, 은행의 경우 화상상담시스템을 구축하여 금융상품판매의 창구로 활용하려는 것으로 나타남.

이와 관련하여 화상통화를 비롯한 비대면 금융상품 판매방식이 현행법에 따른 ‘전화권유판매’ 방식에 포섭된다고 보기 어려우므로, 비대

면 금융상품 판매방식에 대한 근거 규정을 도입하여야 한다는 의견이 있음.

참고로 「보험업법 시행령」은 “전화”와 “동영상과 음성을 동시에 송수신하는 인터넷 화상장치”를 구분하여 규율하고 있고, 「금융소비자보호법」 개정 이후 마련된 업권별 모범규준 역시 법률보다 구분을 세분화하여 “전화권유판매”와 “화상권유판매”를 별도로 규율하고 있음.

이에 따라 금융상품의 화상권유판매 방식과 그 밖에 정보통신기술을 활용한 비대면 방식이 금융상품의 방문판매 및 전화권유판매 방식과 동일하게 규제될 수 있도록 현행법에 근거 규정을 신설하여 금융소비자를 더욱 두텁게 보호하려는 것임(안 제16조의2 및 제21조의2 등).

Ⅲ. 검토의견

- 개정안은 화상통화나 정보통신기술을 활용한 비대면 방식으로 금융상품을 판매하려는 경우에도 기존 방문판매 또는 전화권유판매와 동일하게 임직원 명부를 작성하도록 하는 등 관련 규제를 적용하려는 것임(안 제16조의2 등).

현 행	개 정 안
제16조의2(방문판매 및 전화권유판매 임직원의 명부 작성 등) ① 금융상품 판매업자등은 <u>방문판매(「방문판매 등에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 방문판매를 말한다. 이하 같다) 및 전화권유판매(「방문판매 등에 관한 법률」 제2조제3호에 따른 전화권유판매를 말한다. 이하 같다) 방식으로 금융상품을 판매하려는 경우 방문판매 및 전화권유판매를 하려는 임직원의 명부를 대통령령으로 정하는 바에 따라 작성하여야 한다.</u> <u><신 설></u> <u><신 설></u> <u><신 설></u>	제16조의2(방문판매 및 전화권유판매 임직원의 명부 작성 등) ① ----- ----- <u>다음 각 호 중 어느 하나의</u> ----- ----- <u>방문판매, 전화권유판매 및 화상권유판매 등(이하 “방문판매등”이라 한다)을</u> ----- ----- ----- 1. <u>「방문판매 등에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 방문판매(이하 “방문판매”라 한다)</u> 2. <u>「방문판매 등에 관한 법률」 제2조제3호에 따른 전화권유판매(이하 “전화권유판매”라 한다)</u> 3. <u>화상통화, 컴퓨터시스템 등의 매체를 활용하여 금융소비자와 금융상품판매업자등이 얼굴을 상호 간에</u>

<신 설>

② 금융상품판매업자들은 금융소비자가 요청하면 언제든지 금융소비자로서 하여금 방문판매 및 전화권유판매를 하려는 임직원의 신원을 확인할 수 있도록 하여야 한다.

③ 방문판매 및 전화권유판매로 금융상품을 판매하려는 경우에는 금융소비자에게 미리 해당 방문 또는 전화가 판매를 권유하기 위한 것이라는 점과 방문판매 및 전화권유판매를 하려는 임직원의 성명 또는 명칭, 판매하는 금융상품의 종류 및 내용을 밝히야 한다.

제21조의2(방문판매 및 전화권유판매 관련 준수사항) ① ~ ⑥ (생략)

제69조(과태료) ① ~ ③ (생략)

④ 제16조의2제1항을 위반하여 방문

보면서 실시간 대화를 통해 계약의 체결을 권유하거나, 계약의 청약을 받아 계약을 체결(화상을 통해 권유하는 방법으로 금융소비자를 유인하고 사업장에서 또는 온라인 매체를 이용하여 계약의 청약을 받아 계약을 체결하는 경우를 포함한다)하여 금융상품을 판매하는 방식(이하 “화상권유판매”라 한다)

4. 그 밖에 유선·무선·화상통신·컴퓨터 등 정보통신기술을 활용한 비대면 방식으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 방식

② -----
-----방문판매등을-----
-----.

③ 방문판매등으로-----
-----방문·전화 또는 화상통화 등 이-----
-----방문판매등을-----
-----.

제21조의2(방문판매등 관련 준수사항)

① ~ ⑥ (현행과 같음)

제69조(과태료) ① ~ ③ (현행과 같음)

④ -----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. ⑤ (생략)	판매등을----- -----방문판매등을----- ----- ----- ----- ----- ----- ⑤ (현행과 같음)
---	---

□ 현행 「금융소비자 보호에 관한 법률」(이하 “금융소비자보호법”이라 함)은 금융상품판매업자등이 방문판매 및 전화권유판매 방식¹⁾으로 금융상품을 판매하려는 경우 해당 임직원의 명부를 작성하고 금융소비자에게 미리 임직원의 성명 등을 밝히도록 하는 등의 조치²⁾를 취하도록 규정함.

- 1) 「방문판매 등에 관한 법률」 제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.
1. “방문판매”란 재화 또는 용역(일정한 시설을 이용하거나 용역을 제공받을 수 있는 권리를 포함한다. 이하 같다)의 판매(위탁 및 중개를 포함한다. 이하 같다)를 업(業)으로 하는 자(이하 “판매업자”라 한다)가 방문을 하는 방법으로 그의 영업소, 대리점, 그 밖에 총리령으로 정하는 영업 장소(이하 “사업장”이라 한다) 외의 장소에서 소비자에게 권유하여 계약의 청약을 받거나 계약을 체결(사업장 외의 장소에서 권유 등 총리령으로 정하는 방법으로 소비자를 유인하여 사업장에서 계약의 청약을 받거나 계약을 체결하는 경우를 포함한다)하여 재화 또는 용역(이하 “재화등”이라 한다)을 판매하는 것을 말한다.
 3. “전화권유판매”란 전화를 이용하여 소비자에게 권유를 하거나 전화회신을 유도하는 방법으로 재화등을 판매하는 것을 말한다.
- 2) 제16조의2(방문판매 및 전화권유판매 임직원의 명부 작성 등) ① 금융상품판매업자등은 방문판매(「방문판매 등에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 방문판매를 말한다. 이하 같다) 및 전화권유판매(「방문판매 등에 관한 법률」 제2조제3호에 따른 전화권유판매를 말한다. 이하 같다) 방식으로 금융상품을 판매하려는 경우 방문판매 및 전화권유판매를 하려는 임직원의 명부를 대통령령으로 정하는 바에 따라 작성하여야 한다.
- ② 금융상품판매업자등은 금융소비자가 요청하면 언제든지 금융소비자로 하여금 방문판매 및 전화권유판매를 하려는 임직원의 신원을 확인할 수 있도록 하여야 한다.
 - ③ 방문판매 및 전화권유판매로 금융상품을 판매하려는 경우에는 금융소비자에게 미리 해당 방문 또는 전화가 판매를 권유하기 위한 것이라는 점과 방문판매 및 전화권유판매를 하려는 임직원의 성명 또는 명칭, 판매하는 금융상품의 종류 및 내용을 밝혀야 한다.

○ 또한, 금융소비자의 본인 연락 금지 요구권 및 야간 방문·연락 금지 등 관련 준수사항³⁾을 따르도록 규정하고 있으며, 성명 등을 거짓으로 밝힌 자는 1천만원 이하의 벌금에 처하도록 규정하고 명부 등을 작성하지 않거나 준수사항을 위반한 경우에는 1천만원 이하의 과태료를 부과할 수 있음.

□ 이와 같은 금융상품에 대한 방문판매 관련 규정의 연혁을 살펴보면, 당초 「방문판매 등에 관한 법률」(이하 “방문판매법”이라 함)은 그 적용 대상에서 ‘「보험업법」 제2조제6호에 따른 보험회사와 보험계약을 체결하기 위한 거래’만을 제외하고 있어 예금성 상품, 대출성 상품, 투자성 상품 등 금융상품을 영업점 밖에서 판매할 경우 방문판매법이 적용되어 왔음.

○ 방문판매법 제8조의 청약철회 조항⁴⁾은 방문판매 등의 방법으로

- 3) 제21조의2(방문판매 및 전화권유판매 관련 준수사항) ① 금융상품판매업자등은 서면, 전자문서 또는 구두에 의한 방법으로 다음 각 호의 사항을 일반금융소비자에게 알려야 한다.
1. 일반금융소비자가 금융상품판매업자등에 대하여 금융상품을 소개하거나 계약 체결을 권유할 목적으로 본인에게 연락하는 것을 금지하도록 요구할 수 있다는 사항
 2. 제1호에 따른 권리의 행사방법 및 절차
 - ② 금융상품판매업자등은 일반금융소비자가 제1항제1호의 요구를 하면 즉시 이에 따라야 한다.
 - ③ 금융상품판매업자등은 금융상품을 소개하거나 계약 체결을 권유할 목적으로 야간(오후 9시 이후부터 다음 날 오전 8시까지를 말한다)에 금융소비자를 방문하거나 연락하여서는 아니 된다. 다만, 금융소비자가 요청하는 경우에는 제외한다.
 - ④ 금융상품판매업자등은 대통령령으로 정하는 바에 따라 제2항에 따른 의무를 이행하기 위한 시스템을 갖추어야 한다.
 - ⑤ 금융위원회는 제2항 또는 제3항의 위반 여부를 확인하기 위하여 금융상품판매업자등에 대하여 통신기록 등의 제출 또는 열람을 요청할 수 있다.
 - ⑥ 그 밖에 제1항부터 제4항까지와 관련된 구체적인 내용 및 절차에 관하여 필요한 세부사항은 대통령령으로 정한다.
- 4) 제8조(청약철회등) ① 방문판매 또는 전화권유판매(이하 “방문판매등”이라 한다)의 방법으로 재화등의 구매에 관한 계약을 체결한 소비자는 다음 각 호의 기간(거래 당사자 사이에 다음 각 호의 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간) 이내에 그 계약에 관한 청약철회등을 할 수 있다.

계약을 체결한 소비자는 계약서를 받은 날 등으로부터 14일 이내에 청약철회를 할 수 있도록 규정하고 있으며, 청약철회를 한 경우 소비자는 공급받은 재화를 반환하여야 하고, 판매자는 그 대금을 환급하여야 함.

- 이에 따라 금융상품판매업자등이 영업점 밖에서 방문판매 또는 전화권유판매를 통해 금융상품을 판매한 경우 소비자는 기한 내에 청약철회를 할 수 있으며, 이 과정에서 해당 기간 동안 투자성 상품 등의 가격이 하락한 경우에도 그 손실을 금융상품판매업자등이 부담해야 하는 불합리한 문제가 발생하는 구조였음.

- 그 결과 보장성 상품을 제외한 금융상품은 영업점 밖에서의 판매가 사실상 이루어지고 있지 않고 있었음.

- 그러나, 코로나 19 등으로 인해 금융상품의 비대면 판매 활성화를 유도할 필요가 있다는 지적에 따라 2021년 12월 방문판매법 개정(2022년 12월 시행)을 통해 예금성 상품, 대출성 상품, 투자성 상품 및 보장성 상품에 관한 계약은 방문판매법 적용 대상에서 제외하였음.

1. 제7조제2항에 따른 계약서를 받은 날부터 14일. 다만, 그 계약서를 받은 날보다 재화등이 늦게 공급된 경우에는 재화등을 공급받거나 공급이 시작된 날부터 14일

[표 1] 방문판매법 개정 전후 비교

개 정 전	개 정 후
제3조(적용 범위) 이 법은 다음 각 호의 거래에는 적용하지 아니한다. 1. 사업자(다단계판매원, 후원방문판매원 또는 사업권유거래의 상대방은 제외한다. 이하 이 호에서 같다)가 상행위를 목적으로 재화등을 구입하는 거래. 다만, 사업자가 사실상 소비자와 같은 지위에서 다른 소비자와 같은 거래조건으로 거래하는 경우는 제외한다. 2. 「보험업법」 제2조제6호에 따른 <u>보험회사와 보험계약을 체결하기 위한 거래</u> 3. 개인이 독립된 자격으로 공급하는 재화등의 거래로서 대통령령으로 정하는 거래	제3조(적용 범위) (현행과 같음) 1. (현행과 같음) 2. 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제2조제3호5)에 따른 <u>금융상품판매업자와 같은 법 제3조6)에 따른 예금성 상품, 대출성 상품, 투자성 상품 및 보장성 상품에 관한 계약을 체결하기 위한 거래</u> 3. (현행과 같음)

5) 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

6) 제3조(금융상품의 유형) 금융상품은 다음 각 호와 같이 구분한다. 다만, 개별 금융상품이 다음 각 호의 상품유형 중 둘 이상에 해당하는 속성이 있는 경우에는 해당 상품유형에 각각 속하는 것으로 본다.

1. 예금성 상품: 제2조제1호가목·라목에 따른 예금 및 이와 유사한 것으로서 대통령령으로 정하는 금융상품

2. 대출성 상품: 제2조제1호가목·라목에 따른 대출, 같은 호 마목에 따른 신용카드·시설

- 이후 기존 방문판매법에서 방문판매나 전화권유판매 소비자 보호를 위해 마련해 놓았던 보호장치 중 일부를 금융상품에도 적용하기 위하여 2023년 7월 금융소비자보호법이 개정되었고, 같은 해 10월부터 시행되었음.

[표 2] 방문판매·전화권유판매 관련 규율

조항	정의
제16조의2 (임직원의 명부 작성 등)	① 방문·전화권유판매를 하려는 임직원의 명부 작성 ② 금융소비자 요청 시 임직원의 신원 확인 ③ 미리 방문·전화 전 판매를 권유하기 위한 것이라는 점과 임직원의 성명·명칭, 판매하는 금융상품의 종류·내용 설명
제21조의2 (준수사항)	① 일반금융소비자 ^주 의 연락금지요구권, 행사방법 및 절차 설명 ② 일반금융소비자의 연락금지 요구 준수, 관련 시스템 구축 ③ 야간(21시~08시) 연락금지 (소비자 요청 시 가능)
제67조의2 (전속관할)	방문판매 및 비대면 방식을 통한 금융상품 계약과 관련된 소는 금융소비자 주소(거소)를 관할하는 지방법원의 전속관할

주: 일반금융소비자란 전문금융소비자(국가, 한국은행, 금융회사, 주권상장법인 등)를 제외한 금융소비자를 의미(법 제2조제9호).⁷⁾

- 대여·연불판매·할부금융 및 이와 유사한 것으로서 대통령령으로 정하는 금융상품
3. 투자성 상품: 제2조제1호나목에 따른 금융투자상품 및 이와 유사한 것으로서 대통령령으로 정하는 금융상품
4. 보장성 상품: 제2조제1호다목에 따른 보험상품 및 이와 유사한 것으로서 대통령령으로 정하는 금융상품
- 7) 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.
- 가. 국가 / 나. 「한국은행법」에 따른 한국은행 / 다. 대통령령으로 정하는 금융회사
- 라. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제9조제15항제3호에 따른 주권상장법인(투자성 상품 중 대통령령으로 정하는 금융상품계약체결등을 할 때에는 전문금융소비자와 같은 대우를 받겠다는 의사를 금융상품판매업자등에게 서면으로 통지하는 경우만 해당한다)
- 마. 그 밖에 금융상품의 유형별로 대통령령으로 정하는 자
10. “일반금융소비자”란 전문금융소비자가 아닌 금융소비자를 말한다.

□ 그런데, 현행법은 규율대상을 「방문판매법」에 따른 방문판매와 전화권유판매로 명시하고 있어, 스마트폰을 이용한 영상통화 외에 최근 증가하고 있는 컴퓨터, 태블릿PC 등을 이용한 비대면 방식의 계약에 대해서도 동일한 규율이 적용되는지 불분명한 측면이 있다는 의견이 제시된 바 있음.⁸⁾

○ 참고로, 방문판매법이 개정되어 시행된 이후 금융업권별로 방문 판매 모범규준을 제정·시행하고 있고, 각 모범규준에서는 금융 소비자보호법 상 임직원의 명부 작성 등 의무 및 준수사항에 관한 기준과 절차를 규정하면서, 대상이 되는 방문판매등의 대상에 방문판매와 전화권유판매뿐만 아니라 화상권유판매⁹⁾ 방식도 함께 규정하고 있음.

- 이에 따라 각 금융회사들은 화상통화 등 비대면 방식을 활용한 금융상품 판매 과정에서도 금융소비자보호법 상 방문판매 등에 해당하는 규정을 준수하고 있으나, 이에 대한 위반사항이 발생하여 벌칙 또는 과태료를 부과하게 되는 경우 이러한

8) 정혜진, 「금융상품 방문판매 등의 건전한 활성화를 위한 금융소비자보호법의 최근 개정과 보완과제」, 국회입법조사처, 2023. 10. 4.

9) 금융업권별 정의가 유사하므로 은행권 방문판매 모범규준을 예시로 제시함.

「은행권 방문판매 모범규준」 제3조(용어의 정의) 이 규준에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.

3. “방문판매”란 「방문판매 등에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 방문판매 방식으로 예금성 상품 및 대출성 상품(이하 “상품”이라 한다)을 판매하는 것을 말한다.

4. “전화권유판매”란 「방문판매 등에 관한 법률」 제2조제3호에 따른 전화권유판매 방식으로 상품을 판매하는 것을 말한다.

5. “화상권유판매”란 금융소비자가 은행의 사업장에 방문하지 않고 영상통화, 컴퓨터시스템 등의 매체를 활용하여 고객과 회사 방문판매인력이 얼굴을 상호 간에 보면서 실시간 대화를 통해 계약 체결을 권유하는 방법으로 상품을 판매하는 것을 말한다.

화상통화방식이 금융소비자보호법 상 규율 대상이 되는지 여부
부가 쟁점이 될 우려가 있음.

□ 이에 개정안은 화상통화방식의 금융상품 판매에 대해서도 금융소비자보호법 상 규율대상에 포함하도록 명시하려는 것으로, 최근 확대되고 있는 비대면 방식의 금융상품 판매를 방문판매 또는 전화권유판매 방식과 동일하게 규제함으로써 금융소비자를 더욱 두텁게 보호하려는 취지라는 점에서 타당한 입법방향이라고 보임.

○ 아울러 개정안은 방문판매, 전화권유판매, 화상권유판매 외에도 ‘유선·무선·화상통신·컴퓨터 등 정보통신기술을 활용한 비대면 방식으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 방식’에 대해서도 동일한 규제를 받도록 규정하여, 향후 다양한 방식으로 등장할 수 있는 비대면 판매방식에 대해서도 동일한 규율을 적용할 수 있는 근거를 마련하고 있음.

○ 개정안에 대해 금융위원회와 생명보험협회 및 은행연합회 등 관련 이해당사자도 개정안의 취지에 공감하고 있으나, 구체적인 조문에 대해서는 일부 수정이 필요하다는 의견을 제출함.

□ 먼저, 스마트폰을 활용한 화상(영상)통화와 관련하여, 금융위원회는 당초 금융소비자보호법에 금융상품에 대한 방문판매 및 전화권유판매 관련 규제 도입 시¹⁰⁾ 화상(영상)통화 방식도 전화권유판매에

포섭된 것으로 이해¹¹⁾하고 있었으므로, ‘화상통화’는 전화권유판매에 해당되어 개정안의 화상권유판매 범위¹²⁾에서 삭제할 필요가 있다는 입장¹³⁾임.

○ 이에 대해서는, 현행 업권별 방문판매 모범규준에서도 화상(영상)통화 방식을 별도로 규정¹⁴⁾하고 있고, 현행 금융소비자보호법 및 개정안은 전화권유판매를 방문판매법 상 규정을 준용하여 정의하고 있으나 해당 규정에는 화상(영상)통화가 포함되는지 여부가 불분명하다는 점 등을 감안할 때, 화상(영상)통화 방식도 방문판매등의 규제 대상에 포함된다는 것을 법률에 명시적으로 규정하는 것이 바람직할 것으로 보임.

○ 다만, 화상통화 방식을 개정안과 같이 별도의 화상권유판매 방식에 포함시킬 것인지, 금융위원회의 의견대로 기존 전화권유판매 방식의 하나로 명시할 것인지에 대해서는 논의가 필요할 것

10) 2023년 7월 금융소비자보호법 개정을 통해 방문판매, 전화권유판매 규제를 도입함.

11) 금융위원회는 현재 금융상품 화상통화를 이용한 판매가 “①소비자에게 화상통화 URL 발송 후 ②화상통화 및 권유”의 과정을 거치고 있어, 업계에서도 전화권유판매와 같이 규율되는 것으로 이해하고 있다는 입장임.

12) [개정안 관련 조문]

3. **화상통화**, 컴퓨터시스템 등의 매체를 활용하여 금융소비자와 금융상품판매업자등이 얼굴을 상호 간에 보면서 실시간 대화를 통해 계약의 체결을 권유하거나, 계약의 청약을 받아 계약을 체결(화상을 통해 권유하는 방법으로 금융소비자를 유인하고 사업장에서 또는 온라인 매체를 이용하여 계약의 청약을 받아 계약을 체결하는 경우를 포함한다)하여 금융상품을 판매하는 방식(이하 “**화상권유판매**”라 한다)

13) 스마트폰을 이용한 영상통화로 이루어지는 권유판매는 현행 전화권유판매에 포함될 수 있다는 의견이 있음.(정혜진, 「금융상품 방문판매 등의 건전한 활성화를 위한 금융소비자보호법의 최근 개정과 보완과제」, 국회입법조사처, 2023. 10. 4.)

14) 「은행권 방문판매 모범규준」 제3조(용어의 정의) 이 규준에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.

5. “**화상권유판매**”란 금융소비자가 은행의 사업장에 방문하지 않고 **영상통화**, 컴퓨터시스템 등의 매체를 활용하여 고객과 회사 방문판매인력이 얼굴을 상호 간에 보면서 실시간 대화를 통해 계약 체결을 권유하는 방법으로 상품을 판매하는 것을 말한다.

으로 보임.

○ 참고로, 개정안의 화상권유판매는 화상을 통해 권유하는 방법으로 금융소비자를 유인하고 사업장 또는 온라인 매체를 이용하여 계약을 체결하는 경우도 포함하고 있으나, 현행 방문판매법 상 전화권유판매는 전화로 재화나 서비스를 소개·광고하는데 그치고 실제 계약은 추후 이루어지는 경우를 그 대상에서 제외¹⁵⁾하고 있음.

- 화상(영상)통화로 금융상품을 권유한 후 실제 계약은 사업장 또는 온라인 매체를 이용해 체결되는 경우 화상(영상)통화를 규정하는 방식에 따라 방문판매 등에 해당되는지 여부가 달라질 수 있음¹⁶⁾.

- 따라서 화상(영상)통화 방식을 화상권유판매의 하나로 규정하는 것이 개정안의 취지에 보다 부합할 것으로 보임.

□ 다음으로, 은행 지점에 설치된 디지털데스크 등 사업장 내 무인창구에서 이루어지는 화상권유판매와, 계약 체결의 권유 없이 소비자의 청약을 받아 계약을 체결하는 경우는 개정안에 따른 방문판매 등의 규제 대상에서 제외할 필요가 있다는 의견¹⁷⁾이 있음.

15) 공정거래위원회 홈페이지(정책/제도 -> 소비자정책 -> 방문, 다단계 판매) 참조

16) 예컨대, 화상(영상)통화 방식을 전화권유판매로 규정할 경우 통화 과정에서 소비자가 계약을 청약하거나 체결하지 않고, 추후에 사업장 등에 방문하여 계약을 청약하거나 체결하는 경우에는 방문판매 등에 해당하지 않게되나, 화상통화 방식을 화상권유판매로 포섭할 경우에는 이러한 경우에도 방문판매 등에 해당하여 관련 규제를 적용받게 됨.

17) 전국은행연합회 의견임.

- 개정안은 화상권유판매의 공간적 정의가 없어 금융소비자가 은행지점 등 사업장을 방문하여 디지털데스크 등 무인창구를 통해 금융상품을 권유받고 계약을 체결하는 경우도 화상권유판매의 하나로 포함하고 있음.
- 또한, 개정안에 따르면 이러한 시스템을 이용하는 경우 권유 행위 없이 소비자의 청약에 받아 계약을 체결하는 경우에도 화상권유판매에 포함¹⁸⁾되는 것으로 이해되고 있음.
- 이에 대해서는, 방문판매법에서 방문판매 또는 전화권유판매를 일반 판매와 다르게 규제하고 있는 취지, 현행 금융 업권 방문판매 모범규준에서의 화상권유판매 요건 등을 고려하여 ‘사업장 내’에서 이루어지는 경우 및 권유에 의하지 않고 금융소비자가 청약하는 경우를 요건에서 제외할지 여부에 대해 논의할 필요가 있음.
- 참고로, 방문판매 등을 별도로 규율하고 있는 취지¹⁹⁾는 일반 판매와 다르게 고객의 방문을 기다리지 않고 적극적으로 고객

18) 개정안은 “화상통화, 컴퓨터시스템 등의 매체를 활용하여 ... 실시간 대화를 통해 계약의 체결을 권유하거나, 계약의 청약을 받아 계약을 체결”하는 경우를 화상권유판매로 정의하고 있음.

19) 공정거래위원회 홈페이지(정책/제도 -> 소비자정책 -> 방문, 다단계 판매) 상 특수판매를 일반적인 판매와 구별하여 특별히 규제하는 이유 참조

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> · 특수판매는 판매자가 단순히 고객의 방문을 기다리지 않고 적극적으로 고객을 찾아가서 판매하는 형태임 · 소비자는 점포에 가지 않고도 물품을 구입할 수 있어 편리함이 있으나, 일반적인 판매에서와 달리 기대하지 않은 피해를 당할 위험이 상대적으로 큼 · 소비자가 충분히 생각할 여유가 없고, 판매자보다 해당 상품에 대한 지식·정보가 매우 적으므로, 판매자의 주도하에 대화가 진행됨 · 이러한 과정에서 판매자의 주도하에 강압적이거나 거짓·과장된 설명이 행해지기 쉬워 소비자 피해가 발생함 |
|---|

을 찾아가서 권유하는 방식을 통해 계약을 체결하므로, 소비자 피해 발생가능성이 크기 때문이다.

- 이에 따라 방문판매법은 방문판매를 ‘사업장 외의 장소’에서 권유하여 계약을 체결하거나 권유 등의 방법으로 소비자를 유인하여 사업장에서 계약을 체결하는 경우를 대상으로 하고 있고, 방문판매와 전화권유판매 모두 판매자의 권유에 따라 계약이 체결하는 경우를 대상으로 하고 있음.
- 또한, 은행권 방문판매 모범규준에서도 화상권유판매 요건으로 ‘금융소비자가 사업장에 방문하지 않고’ 영상통화, 컴퓨터 시스템 등을 활용해 계약 체결을 ‘권유’하는 방법으로 정의하고 있음²⁰⁾.

□ 한편, 개정안은 화상권유판매 방식을 구성하는 요건 중 하나로 ‘얼굴을 상호 간에 보면서’를 규정하고 있으나, 금융상품을 권유하고 판매하는 과정에서 상호 얼굴을 보지 않고 상품설명서 등을 화면으로 보면서 설명하는 방식으로 진행하는 경우가 있으므로, 다양한 방식을 포함할 수 있도록 해당 내용을 삭제할 필요가 있다는 의견²¹⁾이 있음.

○ 다만, 이에 대하여는 업권별 방문판매 모범규준에서도 개정안과

20) 「은행권 방문판매 모범규준」 제3조(용어의 정의) 이 규준에서 사용하는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.

5. “**화상권유판매**”란 금융소비자가 은행의 사업장에 방문하지 않고 **영상통화**, 컴퓨터시스템 등의 매체를 활용하여 고객과 회사 방문판매인력이 얼굴을 상호 간에 보면서 실시간 대화를 통해 계약 체결을 권유하는 방법으로 상품을 판매하는 것을 말한다.

21) 생명보험협회의 의견임.

유사하게 규정하고 있어 현재 이루어지는 금융상품 관련 화상권 유포매도 화상을 통한 상호 간의 얼굴을 보고 실시간 대화를 전제로 이루어진다는 점, 화상을 통해 상품설명서 등만을 활용하는 판매 방식은 추후 개정안 제16조의2제1항제4호²²⁾를 통해 추가적으로 규율할 수 있다는 점을 감안할 필요가 있음.

- 이상의 내용을 종합하면, 화상권유포매를 방문판매 및 전화권유포매와 동일하게 규율하려는 개정안의 취지는 타당한 것으로 보이나, ① 화상(영상)통화 방식을 포섭하는 방식(개정안: 화상권유포매, 금융위 의견: 전화권유포매), ② 화상권유포매 요건 중 ‘사업장 내’에서 이루어지는 행위와 ‘권유 없이 금융소비자가 청약’하는 경우를 제외할 것인지에 대해서는 이해관계자 등의 의견, 방문판매법의 취지, 현행 업권의 방문판매 모범규준 사례 등을 종합적으로 고려하여 결정할 필요가 있을 것임.

문 의 처
02)6788-5106

22) 4. 그 밖에 유선·무선·화상통신·컴퓨터 등 정보통신기술을 활용한 비대면 방식으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 방식