



제438회국회(임시회)
제2차 정무위원회

금융소비자 보호에 관한 법률 일부개정법률안 검 토 보 고

〈 금융취약계층의 금융 접근성 제고 및 금융피해 방지
관련 규정 신설 〉

■ 김상훈의원 대표발의(의안번호 제2217688호)

2026. 8.

정 무 위 원 회
수석전문위원 곽현준

목 차

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

I. 제안경위

1. 제 안 자: 김상훈의원 등 12인
2. 제 안 일: 2026. 3. 23.
3. 회 부 일: 2026. 3. 24.

II. 제안이유 및 주요내용

우리나라는 세계에서 가장 빠른 고령화를 겪고 있으며, IT 및 AI 기술 발전 등의 환경 변화 속에서 고령층, 장애인 등 금융취약계층 보호가 중요함.

2025년 한국은 이미 65세 이상 인구 비중이 20%를 넘는 초고령사회로 진입했고, 금융분야 IT가 발전하면서, 상대적으로 IT에 익숙하지 않은 고령층의 금융 접근성이 저하되고 IT 기반 챗봇 상담 이용 등에도 어려움을 겪는 형편임.

또한, AI 등 디지털 기술에 익숙하지 않고, 투자 판단력이 저하되는 고령층 투자자 인구가 늘어나는 가운데, AI 기술 발전 등으로 금융사기도 고도화됨에 따라 금융취약계층 투자자 보호가 시급한 상황임.

이에 금융취약계층에 대한 금융 접근성 보장 및 금융피해 방지를

위한 조항을 신설하고 금융당국의 관리·감독을 강화하고자 함(안 제16조제2항, 제16조의3 신설 등).

Ⅲ. 검토의견

- 개정안은 고령층·장애인 등 금융취약계층의 금융 접근성을 보장하고 금융피해를 방지하기 위해 ① 금융상품판매업자등의 내부통제기준에 관련 사항을 포함하도록 하고, ② 금융상품판매업자등이 거래 상대방의 금융취약계층 여부를 확인하고 전담 직원 및 전담 창구 지정 등 금융 접근성 제고를 위한 방안을 마련하도록 하며, ③ 금융사기 등이 의심 되는 경우 거래지연 또는 관계기관 통지 조치를 할 수 있도록 하고, ④ 금융감독원에 금융취약계층 전담 창구를 설치하도록 하려는 것임 (안 제16조제2항 후단 및 제16조의3 신설).

현행	개정안
제16조(금융상품판매업자등의 관리책임) ① (생략)	제16조(금융상품판매업자등의 관리책임) ① (현행과 같음)
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. <후단 신설>	② ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- ----- - 이 경우 내부통제기준에는 제16조의3에 따른 금융취약계층에 대한 접근성 보장, 금융피해 방지와 관련한 사항이 포함되어야 한다.

현행	개정안
<u><신 설></u>	제16조의3(고령층 등 금융취약계층에 대한 접근성 보장 및 금융피해 방지 등) ① 법인인 금융상품판매업자등으로서 대통령령으로 정하는 자는 금융거래의 상대방이 별도의 보호가 필요한 고령층, 장애인 등(이하 “금융취약계층”이라 한다)에 해당하는지 여부를 확인하여야 한다. ② 제1항에 해당하는 금융상품판매업자등은 금융취약계층을 상대방으로 하는 금융거래의 경우 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다. 1. 금융거래, 피해 신고 등의 상담을 위한 전담 직원 및 전담 창구를 지정할 것 2. 유선·무선·화상통신·컴퓨터 등 정보통신기술을 활용한 비대면 방식의 금융거래에 대하여 무인 상담이 아닌 전담 직원을 통한 상담을 제공하는 등 금융취약계층이 쉽게 접근할 수 있는 방법을 마련할 것 ③ 제1항에 해당하는 금융상품판매업자등은 금융취약계층을 상대방으로 하는 거래에서 평소와 현저히 다른 거래형태를 보이는 등 금융사기등이 의심될 경우 요청받은 거래의 지연, 관계 기관에 대한 통지 등의 조치를 할 수 있다. ④ 금융감독원(「금융위원회의 설치

현행	개정안
제30조(금융교육) ① ~ ④ (생략)	<u>등에 관한 법률」에 따른 금융감독원을 말한다. 이하 같다</u>)은 금융취약계층의 금융거래, 피해 신고 등의 상담을 위한 전담 창구를 마련하여야 한다. ⑤ 제1항부터 제3항까지에 따른 금융취약계층의 범위, 접근성 보장 및 금융피해 방지 등에 관련한 구체적인 사항은 대통령령으로 정한다.
⑤ 금융위원회는 제2항부터 제4항까지의 규정에 따른 금융교육에 관한 업무를 대통령령으로 정하는 바에 따라 금융감독원(「<u>금융위원회의 설치 등에 관한 법률</u>」에 따른 금융감독원을 말한다. 이하 같다)의 장(이하 “<u>금융감독원장</u>”이라 한다) 또는 금융교육 관련 기관·단체에 위탁할 수 있다.	제30조(금융교육) ① ~ ④ (현행과 같음) ⑤ ----- ----- ----- -----<u>금융감독원의</u>----- ----- ----- ----- -----.

□ 우리나라는 2025년 65세 이상 인구 비중이 20%¹⁾를 넘는 초고령사회²⁾에 진입하는 등 고령화가 빠르게 진행되고 있으며, 디지털 금융의 확산과 인공지능(AI) 기술의 발전에 따라 금융서비스 제공 방식 또한 비대면·온라인 중심으로 변화하고 있음.

1) 1,024만 4,550명(2024. 12. 23. 기준)
 2) 국제연합(UN)은 고령인구비율이 7% 이상이면 고령화사회, 14% 이상이면 고령사회, 20% 이상이면 초고령사회로 구분하고 있음.

○ 이러한 변화는 금융서비스의 편의성을 제고하는 측면이 있으나, 디지털 기기 활용에 익숙하지 않은 고령층이나 장애인 등 금융취약계층에게는 금융서비스 이용 과정에서 새로운 장벽으로 작용할 수 있다는 지적이 제기되고 있음.

○ 특히 최근 금융상품 판매, 상담 및 민원처리 과정에서 챗봇, 자동응답 시스템 등 비대면 서비스가 확대되면서 금융취약계층이 금융정보를 충분히 이해하거나 필요한 지원을 받는 데 어려움을 겪는 사례가 발생하고 있으며, AI 기술 등을 활용한 금융사기 수법이 고도화됨에 따라 금융취약계층을 대상으로 한 금융피해 우려도 증가하고 있는 상황임.

□ 이에 개정안은 고령층·장애인 등 금융취약계층의 금융 접근성을 보장하고 금융피해를 예방하기 위한 제도적 기반을 마련하려는 것으로,

① 금융상품판매업자등의 내부통제기준에 금융취약계층에 대한 접근성 보장 및 금융피해 방지 관련 사항을 포함하도록 의무화하고,

② 금융상품판매업자등이 거래 상대방이 고령층·장애인 등 금융취약계층에 해당하는지 여부를 확인하도록 의무화하여, 금융취약계층을 상대방으로 하는 금융거래의 경우 전담 직원 및 전담 창구를 지정하고, 비대면 금융거래 시에도 전담 직원을 통한 상담을 제공하는 등 금융 접근성 제고를 위한 방안을 마련하도록 하며,

③ 금융취약계층을 상대방으로 하는 거래에서 평소와 현저히 다른 거래형태를 보이는 등 금융사기 등이 의심되는 경우 거래지연 또는 관계기관 통지 등의 조치를 할 수 있도록 하고,

④ 금융감독원으로 하여금 금융취약계층의 금융거래 및 피해 신고 상담을 위한 전담 창구를 마련하도록 하고 있음.

○ 이를 통해 금융취약계층이 금융서비스를 보다 안전하고 편리하게 이용할 수 있는 환경을 조성하는 데 기여할 수 있을 것으로 기대되는바, 금융환경 변화에 대응하여 금융취약계층에 대한 보호체계를 강화하려는 개정안의 취지는 타당한 측면이 있음.

□ 다만, 개정안과 관련하여서는 다음 사항을 종합적으로 고려할 필요가 있다고 보임.

(1) 금융취약계층 보호 관련 사항의 내부통제기준 반영 의무화

□ 현행법은 금융상품판매업자등으로 하여금 임직원 등이 업무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차인 내부통제기준을 마련하도록 하고 있으며,³⁾ 시행령에서 내부통제기준에 포함되어야 할 사항을 규정하고

3) 「금융소비자 보호에 관한 법률」

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.

있음.⁴⁾

- 특히 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」(금융위원회 고시)에서는 내부통제기준에 “고령자 및 장애인의 금융거래 편의성 제고 및 재산상 피해 방지에 관한 사항”을 포함하도록 규정하고 있음.⁵⁾

□ 개정안은 현행 감독규정에서 규정하고 있는 고령자 및 장애인 보호 관련 사항을 법률에 명시적으로 규정하려는 것으로, 고령화의 심화와 디지털 금융의 확산에 따라 금융취약계층 보호의 중요성이 커지고 있는바 금융취약계층 보호 관련 사항을 하위규정이 아닌 법률에 규정함으로써 제도의 안정성과 규범적 실효성을 제고하려는 취지로 이해됨.

- 다만, 이와 관련하여 현행 감독규정에서 이미 고령자 및 장애인의 금융거래 편의성 제고 및 재산상 피해 방지에 관한 사항을 내부통제기준에 포함하도록 규정하고 있으며, 이에 따라 업권별 표준 내부통제기준⁶⁾에 해당 사항이 반영되어 운영되고 있는 점을 고려하면

4) 「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」

제10조(내부통제기준) 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
3. 내부통제기준의 운영을 위한 조직·인력
4. 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가
5. 내부통제기준에 따른 직무수행 교육에 관한 사항
6. 업무수행에 대한 보상체계 및 책임확보 방안
7. 내부통제기준의 제정·변경 절차
8. 그 밖에 제1호부터 제7호까지의 사항에 준하는 것으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 사항

5) 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」 [별표 2] 내부통제기준에 포함되어야 하는 사항 제8호

6) 「금융소비자보호 표준 내부통제기준(은행연합회)」 (타 업권 내용 동일)

제36조(고령자의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지) ① 은행은 금융상품 개발, 판매, 사후관리 등 모든 금융거래 과정에서 고령금융소비를 보호하고 관련 내부통제를 강화하기 위해 노력하여야 한다. 이를 위해 상품 개발단계에서 고령자 위험요인을 점검하고, 금융상품 판매시 강화된 권유절차 및 상품별 중

개정의 실익이 크지 않다는 금융위원회 및 은행연합회의 의견이 있었음.

- 따라서 개정안의 취지, 현행 감독규정과의 관계 및 금융위원회 등의 의견을 종합적으로 고려하여 금융취약계층 보호 관련 사항을 내부 통제기준에 포함하도록 하는 내용을 법률에 명시할지 여부에 대해 논의할 필요가 있을 것으로 보임.

(2) 금융취약계층 여부 확인 및 금융 접근성 제고 의무

- 개정안은 금융상품판매업자등으로 하여금 거래 상대방이 고령층·장애인 등 금융취약계층에 해당하는지 여부를 확인하도록 하고, 금융취약계층을 상대방으로 하는 금융거래의 경우 전담 직원 및 전담 창구를 지정하며, 비대면 금융거래 시에도 무인 상담이 아닌 전담 직원을 통한 상담을 제공하는 등 금융 접근성 제고를 위한 방안을 마련하도록 하고 있음.

- 비대면 금융서비스 이용이 확대되고 있는 상황에서 금융취약계층에 대한 전담 상담체계를 마련하도록 함으로써 금융서비스 이용 과정

점관리사항 등을 정하여 운영하여야 한다.

② 고령금융소비자는 65세 이상 금융소비자를 원칙으로 하나, 소비자의 금융상품 이해정도, 금융거래 경험, 재산 및 소득상황 등을 감안하여 자체적으로 고령금융소비자 분류기준을 마련할 수 있다.

③ 은행은 고령자의 금융거래 편의성 제고 및 재산상 피해 방지 등에 관한 세부사항을 지침 등에서 별도로 정할 수 있다.

제37조(장애인의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지) ① 은행은 장애인의 금융거래 편의성 제고를 위하여 장애인의 장애유형별 세부 응대 매뉴얼을 마련하고, 점포별로 장애인에 대한 응대요령을 숙지한 직원을 배치하며, 관련 상담·거래·민원접수 및 안내 등을 위한 인프라를 구축하여야 한다.

② 은행은 장애인이 모바일·인터넷 등 비대면거래를 원활하게 할 수 있도록 전자금융 이용 편의성을 제고하여야 한다.

③ 은행은 장애인의 금융거래의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지 등에 관한 세부사항을 지침 등에서 별도로 정할 수 있다.

에서 발생할 수 있는 불편을 완화하고 금융소비자 보호를 강화하려는
개정안의 취지는 타당하다고 보임.

□ 다만, 금융상품판매업자등이 금융취약계층 여부를 확인하도록 하는 의
무와 관련하여서는 그 이행 과정에서 일부 검토가 필요한 측면이 있음.

○ 우선, 금융취약계층 여부에 관한 정보가 고객의 자발적인 의사표시에
의존하는 경우 금융상품판매업자등이 이를 정확하게 확인하는 데
한계가 있을 수 있으며, 반대로 금융취약계층 여부를 적극적으로 확
인하는 과정에서는 금융소비자에게 불편을 초래할 가능성이 있을
것으로 보임.

○ 특히, 장애 여부 등은 「개인정보 보호법」상 민감정보에 해당하여
원칙적으로 수집·처리가 제한됨에 따라 법적·실무적 제약이 발생할
수 있으며,⁷⁾ 고객이 관련 정보를 제공하지 않는 경우 이를 확인하는
과정에서 민원 발생이 우려된다는 은행연합회의 의견이 제출되었으

7) 「개인정보 보호법」

제23조(민감정보의 처리 제한) ①개인정보처리자는 사상·신념, 노동조합·정당의 가입·탈퇴, 정치적 견
해, 건강, 성생활 등에 관한 정보, 그 밖에 정보주체의 사생활을 현저히 침해할 우려가 있는 개인정보
로서 대통령령으로 정하는 정보(이하 “민감정보”라 한다)를 처리하여서는 아니 된다. 다만, 다음 각 호
의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 정보주체에게 제15조제2항 각 호 또는 제17조제2항 각 호의 사항을 알리고 다른 개인정보의 처
리에 대한 동의와 별도로 동의를 받은 경우

2. 법령에서 민감정보의 처리를 요구하거나 허용하는 경우

② 개인정보처리자가 제1항 각 호에 따라 민감정보를 처리하는 경우에는 그 민감정보가 분실·도난·
유출·위조·변조 또는 훼손되지 아니하도록 제29조에 따른 안전성 확보에 필요한 조치를 하여야 한
다.

③ 개인정보처리자는 재화 또는 서비스를 제공하는 과정에서 공개되는 정보에 정보주체의 민감정보가
포함됨으로써 사생활 침해의 위험성이 있다고 판단하는 때에는 재화 또는 서비스의 제공 전에 민감정
보의 공개 가능성 및 비공개를 선택하는 방법을 정보주체가 알아보기 쉽게 알려야 한다.

므로 이를 고려할 필요가 있음.

- 또한, 금융취약계층에 대한 전담 직원 및 전담 창구 지정, 비대면 금융 거래 시 전담 직원 상담 제공 의무와 관련하여서는 현재 업권별 자율 규제를 통해 전담창구 마련 및 전담직원 배치 등 다양한 조치를 이미 운영 중인 점을 감안할 필요가 있을 것으로 보임.⁸⁾

8) 금융업권별 고령 금융소비자 보호 관련 지침

<은행권 고령금융소비자 보호지침>

7. 고령금융소비자 보호에 관한 추가 기준

(1) 본사 전담 부서 및 전담인력 지정

- 회사는 고령금융소비자 보호 정책 마련을 위한 총괄부서와 판매 프로세스 개선 및 임직원 교육 수행 등을 위한 본사내 업무 단위별 전담부서를 지정합니다.

(2) 고령금융소비자 전담창구 마련

- 회사는 고령금융소비자의 특성에 부합하는 상담과 금융 서비스 제공을 위해 각 영업점포와 콜센터에 고령금융소비자 전담창구 및 상담직원을 지정하여 운영합니다.

※ 전담창구 및 상담직원의 운영 여부는 영업소(지점) 규모나 인력 규모에 따라 달리 정할 수 있습니다.

- 고령금융소비자에 대해서는 가급적 전담창구의 상담직원을 통해 상담을 받은 후 금융상품에 가입 하도록 안내합니다.

- ※ 전담관리직원(또는 권유자)이 있는 고객, 전담창구 이용을 거부한 고객 및 다른 창구 이용이 고객 에게 보다 용이한 경우에는 예외

<고령금융소비자보호 가이드라인(보험업)>

7. 고령금융소비자 금융거래 편의성 제고

(1) 고령금융소비자 콜센터 연결 시 패스트트랙 및 콜백서비스 제공

- 회사는 고객정보*를 바탕으로 고령금융소비자의 콜센터 전화 연결을 확인 시 고령자 전담상담원 바로 연결서비스(패스트트랙)와 콜백 서비스**를 제공할 수 있습니다.

* 회사가 고객의 동의를 통해 수집한 개인정보(핸드폰번호 등)

** 상담원 바로연결이 지연시 보험사가 조속히 전화드리는 서비스

(2) 대면창구 내 고령금융소비자 응대 전담직원 배치

- 회사는 고령금융소비자가 고객센터 등을 내방한 경우 사전에 지정한 고령금융소비자 전담직원이 응대하며, 고령금융소비자에게 최대한의 편의를 제공하도록 노력해야 합니다.

<표준투자권유준칙 [참고5] 고령투자자에 대한 금융투자상품 판매시 보호 기준>

3. 고령투자자 보호에 관한 일반적인 기준

(1) 고령투자자 전담창구 마련

- 회사는 고령투자자의 특성에 부합하는 상담과 금융서비스 제공을 위해 각 영업점포와 콜센터에 고령 투자자 전담창구를 설치합니다.

(2) 본사 전담부서 및 전담인력 지정

- 회사는 고령투자자 보호 정책을 마련하고, 판매 프로세스 개선 및 임직원에 대한 교육 등을 수행 하는 본사 내 전담부서 및 전담직원을 지정합니다.

○ 참고로, 이에 대해 은행연합회는 각 금융회사가 자율규제에 따라 금융취약계층 보호를 위한 조치를 충실히 이행하고 있는 상황에서 법적 의무를 추가로 규정할 실익이 미미하고, 금융회사별 영업모델과 채널 구조가 상이한 상황에서 전담 직원·전담 창구 운영 및 비대면 상담 제공 의무를 일률적으로 적용하는 것은 운영상 비효율을 초래할 수 있다는 의견을 제시하였음.

○ 그 밖에 신협중앙회는 전담인력·전담창구 운영 적용대상에서 소규모 금융회사를 제외하거나 외부기관에 위탁하는 등 예외규정을 마련할 필요가 있다는 입장이며, 한국핀테크산업협회는 최소인력으로 운영되는 핀테크 서비스의 특성상 특정 계층만을 위한 상주 인력을 운영하기 어려우며, 비대면 전업사업자를 위해 비대면 상담 ‘전담창구’에 대한 구체적인 해석이 필요하다는 의견을 제출하였으므로 이를 고려할 필요도 있어 보임.

□ 한편, 금융위원회는 금융취약계층 여부 확인 및 금융 접근성 제고 의무와 관련하여 현재 업권별 자율규제로 운영중인 사항으로 법률 개정의 실익이 크지 않다는 입장임.

(3) 금융사기 등 의심거래에 대한 거래지연 및 관계기관 통지

□ 개정안은 금융상품판매업자등이 금융취약계층을 상대방으로 하는 거래에서 평소와 현저히 다른 거래형태를 보이는 등 금융사기 등이 의심되는

경우 거래지연 또는 관계기관 통지 등의 조치를 할 수 있도록 규정함.

- 최근 인공지능(AI) 기술의 발전 등에 따라 금융사기 수법이 고도화되고 있으며, 특히 고령층 등 금융취약계층을 대상으로 한 보이스피싱·투자사기 등 금융범죄로 인한 피해가 지속적으로 발생하고 있는 점을 고려할 때, 금융취약계층의 재산상 피해를 예방하기 위한 제도적 장치를 마련하려는 개정안의 취지는 타당한 측면이 있음.

□ 다만, 금융사기 등 의심거래에 대한 거래지연 및 관계기관 통지 조치가 이 법에 규정하는 것이 법 체계상 적절한지에 대해서는 검토가 필요할 것으로 보임.

- 현행법은 기본적으로 금융회사와 금융소비자 간의 금융상품 판매 및 자문 과정에서의 영업행위를 규율하여 금융소비자의 권익을 보호하기 위한 법률로서, 적합성 원칙·적정성 원칙·설명의무 및 불공정 영업행위 금지 등 금융상품 판매과정에서의 규제를 중심으로 규정하고 있음.

- 반면 금융사기 피해는 금융상품의 판매·권유 과정보다는 계좌이체, 송금, 출금 등 자금이 이동하는 과정에서 발생하는 경우가 많으며, 개정안의 거래지연 조치는 금융상품 판매행위 자체에 대한 규율이라기보다는 금융범죄 예방을 위한 조치에 해당한다는 점에서 이가 이 법에 규정하는 것이 적절한지에 대하여 논의가 필요할 것으로

보임.

□ 또한, 개정안은 「전기통신금융사기 피해 방지 및 피해금 환급에 관한 특별법」(이하 “통신사기피해환급법”이라 함)의 ‘이용자 계좌에 대한 임시조치’와 중복되는 측면이 있는 것으로 보임.

○ 임시조치 제도는 금융회사가 자체점검 결과 또는 다른 금융회사등으로부터 이용자의 계좌가 전기통신금융사기 피해의심거래계좌로 이용된다는 정보를 받거나 추정되는 경우 해당 계좌의 전부 또는 일부에 대하여 이체·송금·출금을 지연시키거나 일시정지하는 조치를 의미함.⁹⁾

○ 따라서 전기통신금융사기의 경우 금융회사는 통신사기피해환급법에 따라 금융취약계층뿐만 아니라 모든 이용자 계좌를 대상으로 거래 지연 등 유사한 조치를 수행하고 있다는 점에서 이 법에 별도로 거래 지연 조치를 규정할 필요가 있는지 논의할 필요가 있는 것으로 보임.

9) 「전기통신금융사기 피해 방지 및 피해금 환급에 관한 특별법」

제2조의5(이용자계좌에 대한 임시조치) ① 금융회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 해당 이용자 계좌의 전부 또는 일부에 대하여 이체, 송금 또는 출금을 지연시키거나 일시 정지하는 조치(이하 “임시조치”라 한다)를 하여야 한다.

1. 대통령령으로 정하는 절차에 따라 자체점검을 상시적으로 실시하여 이용자의 계좌가 전기통신금융사기의 피해를 초래할 수 있는 의심거래계좌(이하 “피해의심거래계좌”라 한다)로 이용되는 것으로 추정할 만한 사정이 있다고 인정되는 경우
 2. 제15조제3항에 따라 이용자의 계좌가 피해의심거래계좌로 추정된다는 정보를 제공받은 경우
- ② 금융회사는 제1항에 따라 임시조치를 한 경우 지체 없이 해당 이용자에게 임시조치에 관한 사항을 통지하고 본인확인조치를 하여야 한다.
- ③ 금융회사는 제2항에 따른 본인확인조치 결과 해당 이용자의 계좌가 피해의심거래계좌에 해당하지 아니하는 경우에는 제1항에 따른 임시조치를 해제하여야 한다.
- ④ 금융회사는 제2항 및 제3항에 따른 임시조치에 관한 통지·해제 및 본인확인조치를 한 때에는 그 내역을 서면, 녹취, 그 밖에 대통령령으로 정하는 방법 중 하나 이상의 방법으로 대통령령으로 정하는 바에 따라 보존하여야 한다.

□ 한편, 개정안은 금융상품판매업자등이 금융취약계층을 상대방으로 하는 거래에서 ‘평소와 현저히 다른 거래형태를 보이는 등 금융사기 등이 의심되는 경우’ 거래지연 조치를 할 수 있도록 하고 있으나, 금융사기 여부는 구체적인 사실관계에 대한 조사와 판단을 필요로 하는 사항으로 금융회사가 제한된 정보만을 바탕으로 특정 거래가 금융사기에 해당하는지 여부를 판단하는 데에는 현실적인 한계가 있을 수 있음.

○ 또한 금융회사가 금융사기 의심거래로 판단하여 거래를 지연하였으나 결과적으로 정상적인 거래인 경우에는 금융소비자의 금융거래가 제한되는 결과를 초래할 수 있으며, 특히 금융취약계층이라는 이유만으로 일반 금융소비자와 달리 거래지연 조치의 대상이 될 수 있다는 점도 고려할 필요가 있을 것으로 보임.

□ 개정안에 대하여 금융위원회는 금융상품판매업자등이 사인 간 거래가 금융사기 등에 해당하는지 여부를 판단하는 것은 현실적으로 불가능¹⁰⁾하여 금융회사가 직접 거래지연 조치를 이행하기 어려운 측면이 있고, 고령·장애인이라는 이유로 요청한 금융거래가 제한될 경우 금융거래의 안정성 및 신속성을 저해할 우려가 있으며,

통신사기피해환급법에 따라 의심거래보고 및 피해의심거래계좌에 대한 임시조치 등이 이미 마련되어 있어 중복되는 측면이 있고, 거래지연

10) (예) 법원이 지정한 후견인 등의 법정 권한 행사에 대해 금융상품판매업자가 재산 유용 여부 등을 판단할 근거 및 정당성 부족(법원 또는 후견감독인의 감독 범위)

조치를 수사기관이 아닌 관련 기관에 통지할 의무를 부여하는 것 또한 피해 예방에 실효성이 없을 것으로 보인다는 의견을 제출함.

□ 개정안에 대하여 은행연합회는 금융소비자의 피해를 야기하는 금융사기 등은 통신사기피해환급법 등 다른 법률에서 규율하고 있는바 기존 제도와 중복으로 개정 실익이 미미하고, 관계기관 통지 과정에서 고객의 개인정보 및 금융거래 정보가 제공될 가능성이 높아 「개인정보 보호법」 및 「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률」 등 관련 법령 위반이 우려된다는 입장임.

□ 따라서 개정안과 관련하여서는 현행법 체계상 규율의 적절성, 통신사기 피해환급법 등 현행 제도와 관계, 금융회사의 금융사기 의심 여부에 대한 판단 가능성 및 정상적인 금융거래가 제한될 우려 등을 종합적으로 고려하여 논의할 필요가 있을 것으로 보임.

(4) 금융감독원 금융취약계층 전담 창구 마련

□ 개정안은 금융감독원으로 하여금 금융취약계층을 위한 전담 창구를 마련하도록 하는 것으로, 금융취약계층에 대한 금융거래 관련 상담 및 피해 구제를 지원하기 위한 취지로 보임.

○ 다만, 전담 창구 등 금융취약계층에 대한 상담 지원은 조직 운영 및 업무 수행 과정에서 탄력적으로 운영할 수 있는 사항이라는 점에서 이를 법률에 직접 규정하는 것이 적절한지 논의할 필요가 있을 것

으로 보임.

- 또한, 이에 대해 금융위원회는 금융감독원이 현재 「민원 처리에 관한 법률 시행령」¹¹⁾에 따라 금융취약계층 전담 창구를 운영하고 있어 법률 개정의 실익이 크지 않다는 의견을 제출하였으므로, 이를 고려할 필요도 있어 보임.

문 의 처
02)6788-5108

11) 「민원 처리에 관한 법률 시행령」

제8조의2(민원취약계층의 범위 및 편의제공 등) ② 행정기관의 장은 법 제11조제1항에 따라 민원취약계층에 대해 다음 각 호의 편의를 제공할 수 있다.

1. 휠체어, 점자 안내책자, 보청기기, 돋보기 등 편의용품 비치
2. 민원취약계층 전용 민원창구의 설치 및 운영
3. 정보시스템을 이용한 민원 처리 방법 등에 대한 안내 및 교육
4. 제1호부터 제3호까지의 사항 외에 행정기관의 장이 민원 편의를 위하여 필요하다고 인정하는 사항