

금융소비자보호법상 설명의무에 관한 연구

- 보험회사를 중심으로 -

전 한 덕*

<차례> _____

- | | |
|-------------------|---------------|
| I. 서 론 | Ⅲ. 문제점 및 개선사항 |
| Ⅱ. 금융소비자보호법상 설명의무 | Ⅳ. 결 론 |
-

주제어 : 금융소비자보호법, 금융소비자, 설명의무, 위법계약해지권, 판매중지명령권

<국문초록> 금융소비자보호법은 금융소비자보호에 초점이 맞추어진 전향적이고 획기적인 법률이다. 이 법은 금융회사의 설명의무의 충실한 이행을 위해 다양한 제도들을 도입하였다. 설명의무의 대상과 범위를 확대하였고, 계약서류 제공의무를 기존보다 더욱 엄격하게 요구하고 있다. 설명의무 위반에 따른 금융소비자의 피해를 보다 효율적으로 구제하고, 금융회사에 대해서는 보다 엄격한 제재를 가하고 있다. 즉 금융회사가 설명의무를 위반하여 금융소비자에게 피해가 발생하였을 경우 손해배상책임을 인정하고, 그 책임을 엄격히 적용하기 위하여 입증책임을 금융회사에 전환하였다. 또한 금융회사의 관리·감독책임이 충실히 이행되도록 1차적 손해배상책임을 부과하였고, 설명의무 위반시에는 금융소비자가 위법계약해지권을 행사할 수 있다. 설명의무를 위반한 금융회사에 대하여 금융위원회는 징벌적 과징금과 고액의 과태료를 부과하고, 강력한 판매중지명령권까지 행사할 수도 있다. 앞으로 보험회사는 설명의무를 충실히 이행함으로써 보험소비자의 권익을 충실히 보호하고, 보험산업에 대한 국민들의 부정적 인식을 개선하여야 할 것이다. 그러나 설명의무와 관련하여 몇 가지 우려되거나 미비한 부분도 발견되고 있다. 앞으로 많은 논의를 하고 의견 수렴과정을 거쳐 제도를 개선해 나갈 필요가 있다.

* 전주대학교 금융보험학과 조교수, 법학박사(Ph.D).
 - 논문접수일(2021.05.23), 심사개시일(2021.06.10), 게재확정일(2021.06.23)

I. 서론

2020년 기준 금융민원은 총 90,334건으로 2019년(82,209건)에 비해서 9.9%가 증가하였다. 금융업종별 민원발생 비중은 보험이 59.0%로 가장 많았고, 그 뒤를 이어 비은행 18.9%, 은행 13.5%, 금융투자 8.5% 순으로 나타났다.¹⁾ 보험회사에서는 생명보험사의 경우 보험모집과 관련된 민원이 52.6%로 가장 많았고, 그 뒤를 이어 보험금 산정 및 지급(17.5%), 면·부채 결정(11.5%) 등의 순으로 나타났다. 손해보험회사의 민원은 보험금과 관련한 민원이 44.2%로 가장 많았으며, 그 뒤를 이어 계약의 성립과 해지(9.8%), 보험모집(7.0%) 등의 순으로 나타났다. 민원유형 중에서 설명의무와 직접적으로 관련된 것은 보험모집과 관련한 민원이다. 그러나 보험금이나 면·부채 결정, 계약의 성립과 해지 등과 관련한 민원도 설명의무 위반과 밀접한 관련이 있다. 따라서 보험회사에서 발생하는 민원의 대부분은 보험상품에 대한 설명의무 위반과 관련된 민원이라고 봐도 무리가 아니다. 보험약관은 매우 복잡하고 난해한 내용들로 구성되어 있기 때문에 이를 보험소비자가 제대로 이해하고 가입하기 위해서는 보험회사가 약관의 중요한 사항에 대하여 충분하고 구체적으로 설명하여야 한다. 그럼에도 불구하고 그 동안 보험회사의 설명의무는 제대로 이루어지지 않았고, 이로 인한 보험소비자의 불만과 피해는 갈수록 증가하고 있다. 설명의무제도의 대대적인 개선 없이는 국민들이 보험에 대하여 가지고 있는 뿌리 깊은 불신은 쉽게 사라지지 않을 것이다.

2008년 미국발 글로벌 금융위기사태를 겪으면서 금융소비자보호에 대한 관심이 전 세계적으로 확산되었다. 우리나라도 금융상품판매업자 등이 영업행위와 관련하여 준수하여야 하는 사항 및 금융소비자보호 정책 마련 등 금융소비자 관련 제도를 통합하여 규정하고 이를 일관되게 추진하기 위한 제도적 기반을 다지기 위하여 금융소비자보호에 관한 법률(이하 ‘금융소비자보호법’이라고 함)을 제정하여 2021년 3월 25일부터 시행해 오고 있다.

금융소비자보호법에서 가장 주목해야 할 부분은 설명의무제도가 대폭 강화되었다는 점이다. 즉 금융소비자보호법은 설명의무의 주체를 금융상품판매업자 또는 금융상품자문업자(이하 ‘금융상품판매업자 등’이라고 함)로 확대하였고, 대상이

1) 금융감독원, “2020년도 금융민원 및 금융상담 동향”, 2021. 4. 8. 보도자료, 2면.

되는 금융상품을 보장성상품, 투자성상품, 예금성상품, 대출성상품 등 4가지로 구분하고, 각 상품별 설명의무의 대상을 구체적으로 열거하고 있다. 설명의무 이행의 일환으로 금융상품직접판매업자 및 금융상품지문업자에 대하여 계약서류의 제공의무를 부과하였다. 또한 설명의무 위반에 따른 금융소비자의 피해를 보다 효율적으로 구제하기 위하여 금융상품판매업자 등의 손해배상책임과 입증책임의 전환, 금융상품직접판매업자의 1차적 손해배상책임, 위법계약해지권 등을 마련하였다. 또한 금융상품판매업자 등이 설명의무를 위반할 경우 징벌적 과징금과 고액의 과태료를 부과하고, 강력한 명령권을 발동할 수 있는 근거를 마련하여 금융상품판매업자 등으로 하여금 설명의무를 더욱 철저히 이행할 것을 요구하고 있다.

따라서 금융소비자보호법의 규율을 받는 금융회사는 설명의무 이행과 관련하여 많은 부담과 비용이 발생할 것으로 예상된다. 앞으로 금융상품판매업자 등은 금융소비자보호법상의 설명의무 준수를 위하여 분쟁발생 가능성이 높은 금융상품의 개발과 판매를 지양하고, 계약체결시 설명의무를 보다 충실하게 이행하여야 할 것이다. 설명의무와 관련하여 분쟁이 가장 많은 보험회사는 금융소비자보호법의 시행이 매우 큰 시련과 압박으로 다가올 것이다. 그러나 보험회사가 설명의무를 충실히 이행하고 금융소비자보호에 최선을 다한다면 결국에는 국민들로부터 신뢰를 얻고 더욱 발전할 수 있는 기회가 될 수도 있을 것이다.

다만 설명의무제도가 금융소비자로부터 지지를 얻는 동시에 금융회사들도 충분히 납득하고 준수할 수 있도록 독려하기 위해서는 몇 가지 개선되어야 할 부분도 있다. 본 논문에서는 금융소비자보호법상 설명의무와 관련된 주요 내용을 보험회사를 중심으로 살펴보고, 문제점과 개선사항을 제안하고자 한다.

II. 금융소비자보호법상 설명의무

1. 설명의무의 주체 및 대상

(1) 설명의무의 주체

금융소비자보호법은 설명의무의 주체를 금융상품판매업²⁾을 영위하는 금융상품

판매업자 등으로 보고 있다(법 제19조 제1항). 금융상품판매업자 등이라 함은 금융상품직접판매업자, 금융상품판매대리·중개업자(법 제2조 제3호)와 금융상품자문업자(법 제2조 제4호)를 통칭하는 개념이다(법 제2조 제9호). 금융상품직접판매업자는 자신이 직접 계약의 상대방으로서 금융상품에 관한 계약의 체결을 영업으로 하는 자 또는 자본시장법상 투자중개업자를 의미하며, 은행, 금융투자회사, 보험회사, 저축은행, 카드회사 등이 이에 해당한다. 금융상품판매대리·중개업자는 금융상품의 계약 체결을 대리 또는 중개하는 것을 영업으로 하는 자로 투자권유대행인, 보험설계사, 보험중개사, 보험대리점, 카드·대출모집인 등이 여기에 해당한다. 금융상품자문업자는 이익을 얻을 목적으로 계속적·반복적인 방법으로 금융상품의 가치 또는 취득과 처분결정에 관한 자문에 응하는 것을 업으로 하는 자로³⁾ 투자자문업자가 이에 해당한다.

(2) 설명의무의 대상

금융소비자보호법에서는 설명의무의 대상이 되는 금융상품을 보장성상품·투자성상품·예금성상품·대출성상품 등 총 4가지 유형으로 분류하고 있다(법 제19조 제1항). 예금성상품이란 이자수익이 발생하고 원금보장이 되는 상품으로 은행이나 저축은행의 예금, 적금, 예탁금 등이 이에 해당한다. 대출성상품은 금융소비자가 금융회사에서 금전을 대출하면서 원금과 이자의 상환의무가 발생하는 상품을 말하며 각종 대출상품, 신용카드, 시설대여, 연불판매, 할부금융 등이 이에 해당한다. 투자성상품은 투자수익이 발생하는 금융상품으로 원금보장이 발생하지 않는 상품으로 펀드 등 금융투자상품, 연계투자, 신탁상품 등이 이에 해당한다. 보장성상품은 보험회사가 보험료를 수수하고 보험사고 발생시 약관에 따른 보험금

2) 「담보부사채신탁법」에 따른 신탁업, 거래소의 증권시장 또는 파생상품시장 개설·운영, 저작권신탁관리업, 전문투자형 사모집합투자기구의 집합투자증권 판매 등은 금융상품판매업에서 제외한다(시행령 제2조 제2항).

3) 금융상품자문업자에서 제외되는 자는 다음과 같다.

- ① 간행물·출판물·통신물 또는 방송 등을 통하여 조언을 하는 자
- ② 해당 행위의 성격 및 금융소비자 보호의 필요성을 고려하여 금융상품자문업에서 제외할 필요가 있는 것으로서 대통령령으로 정하는 자(변호사, 변리사, 세무사, 집합투자기구평가회사, 채권평가회사, 신용평가회사)
- ③ 금융상품판매업자가 대가를 수수하지 않고 금융상품판매업에 부수하여 수행하는 금융상품자문
- ④ 기타 금융위가 고시하는 자

을 지급 하는 상품을 의미하며, 보험상품과 공제상품 등이 이에 해당한다.

2. 설명의무의 이행

(1) 설명서 제공 확인의무

금융회사 등은 금융상품 권유시 금융소비자에게 상품설명서를 제공하고, 금융소비자로부터 확인을 받아야 한다(법 제19조 제2항). 예외적인 경우는 시행령에 위임하고 있다(시행령 제14조 제4항). 설명서에는 금융소비자보호법상 설명의무의 대상이 되는 사항을 일반금융소비자가 이해하기 쉽도록 기재하여야 한다. 설명서의 제공은 서면, 우편 또는 전자우편, 휴대폰 문자 또는 이에 준하는 전자적 의사표시로도 할 수 있다(시행령 제14조 제3항). 설명서와 관련하여 두 번의 확인 절차를 거쳐야 한다. 첫째, 설명한 내용을 일반금융소비자가 이해하였음을 확인하는 것으로, 이는 서명, 기명날인, 녹취 또는 기타 시행령으로 정하는 방법으로 할 수 있다.(법 제19조 제2항). 둘째, 일반금융소비자에게 설명한 내용과 실제 설명서의 내용이 같다는 사실에 대해 설명을 한 사람의 서명 또는 전자서명이 있어야 한다(시행령 제19조 제2항).⁴⁾

(2) 중요한 사항

금융소비자보호법은 설명의무의 대상이 되는 중요한 사항을 4가지 금융상품 유형으로 분류하고 각 유형별 설명의무의 대상을 열거하고 있다(법 제19조 제1항, 시행령 제13조 제1항). 보장성 상품의 경우에는 상품 내용, 보험료·공제료, 보험금·공제금 지급제한 사유 및 지급절차, 보장범위, 보험기간, 계약 해지·해제, 보험료 감액 청구, 보험금 또는 해약환급금의 손실 발생 가능성, 그 외 금융위원회 고시 사항이 모두 설명의무 이행의 대상이다.

4) 다만 예금대출상품, 전자적 장치를 통해 자동화 방식으로 계약이 이루어지는 경우는 제외한다(시행령 제14조 제2항 제1호, 2호).

3. 설명의무 위반의 효과

(1) 입증책임의 전환

금융상품판매업자 등이 고의 또는 과실로 설명의무를 위반하여 금융소비자에게 손해가 발생할 경우 금융회사는 손해배상책임을 진다(법 제44조). 이 경우 고의 또는 과실에 대한 입증책임이 금융상품판매업자 등에게 전환된다(법 제44조 2항). 만약 금융상품판매업자 등이 고의 또는 과실 없음을 입증하지 못한다면 설명의무 위반에 따른 손해배상책임을 부담한다.

(2) 직접판매업자의 1차 손해배상책임

금융상품판매대리·중개업자(보험중개사는 제외) 또는 보험업법상의 임원이나 직원이 금융상품의 대리·중개 업무를 하면서 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우 금융상품직접판매업자는 직접 그 손해를 배상하여야 한다(법 제45조 제1항 본문). 그러나 금융상품직접판매업자가 이들의 선임과 업무 감독에 관하여 적절한 주의 및 손해방지에 노력한 경우에는 면책된다(법 제45조 제1항 단서). 이 경우에는 해당 금융상품판매대리·중개업자 등이 1차 손해배상책임을 지게 된다. 금융소비자에게 손해를 배상한 금융상품직접판매업자는 금융상품판매대리·중개업자 등을 상대로 구상권을 행사할 수 있다(법 제45조 제2항).

(3) 금융소비자의 위법계약해지권

금융상품판매업자 등이 설명의무, 적합성원칙, 적정성원칙, 불공정 영업행위 금지, 부당권유 행위 금지를 위반하여 금융상품을 판매한 경우에 금융소비자는 계약체결일부터 5년 이내에 위반사항을 안 날부터 1년 이내에 금융기관을 상대로 위법계약해지권을 행사할 수 있다(법 제47조 제1항, 시행령 제38조 제2항).⁵⁾ 위법계약해지권의 대상이 되는 금융상품은 금융위원회에서 고시하는 상품을 말한다. 금융소비자보호감독규정에서는 여기에 해당하는 금융상품을 원칙적으로 금융

5) 6대 판매원칙 중에서 '금융상품 등에 관한 광고 관련 준수사항' 위반은 위법계약해지권의 대상에서 제외되었다.

소비자와 금융상품직접판매업자 또는 금융상품지문업자와 금융소비자 간에 계속적 거래가 발생하고, 금융소비자가 계약을 해지할 경우 재산상의 손해가 발생하는 금융상품을 모두 포함시키고 있다. 다만 온라인투자연계금융상품, 원화 표시 양도성 예금증서, 포지어음 등은 위법계약해지권 행사의 대상에서 제외된다(감독규정 제31조 제1항).

금융소비자가 위법계약해지권을 행사할 경우 해지요구서에 위반사항을 증명하는 서류를 첨부하여 금융상품직접판매업자 등에게 제출하여야 한다(시행령 제38조 제3항). 금융상품직접판매업자와 지문업자는 해지요구서를 받은 날로부터 10일 안에 수락여부를 통지하여야 하며, 거절할 경우에는 거절사유도 같이 통지하여야 한다. 만약 정당한 사유가 존재한다면 금융상품판매업자 등은 해지요구를 거절할 수 있다. 금융소비자는 위법계약해지를 요구할 수 있을 뿐이고, 이에 대해서 금융상품판매업자 등이 그 요구의 수용 또는 거절여부를 자유롭게 결정할 수 있다는 점에서 위법계약해지권은 그 명칭에도 불구하고 원칙적으로 형성권은 아닌 것으로 이해된다. 그러나 금융상품판매업자 등이 정당한 사유가 없이 위법계약해지 요구에 응하지 않을 경우에는 금융소비자는 직접 계약을 해지할 수 있다(법 제47조 제2항). 이 경우의 해지권은 형성권의 성격을 갖는다. 금융상품판매업자 등이 항변할 수 있는 정당한 사유란 금융소비자가 위반사실의 근거를 제시하지 않거나 거짓으로 제시한 경우, 계약 체결시에는 금융상품판매업자 등이 위반한 사항이 없었으나 금융소비자의 사정변경에 의해 위반사항을 주장하는 경우, 금융소비자로부터 동의를 얻어 위반사항을 시정한 경우, 금융상품판매업자 등이 계약해지 요구를 받은 날부터 10일 안에 법 위반사실이 없다는 점에 관한 객관적·합리적 근거자료를 제시한 경우, 금융소비자가 금융상품판매업자 등의 법 위반사실을 계약체결 전에 인지한 경우를 말한다(시행령 제38조 제4항, 감독규정 제31조 제4항).

위법계약해지권의 행사로 인하여 계약이 해지된 경우, 그로 인하여 발생하는 각종 수수료 또는 위약금 등은 금융소비자를 상대로 청구할 수 없다(법 제47조). 법에서 말하는 용어가 명확하지는 않으나, 보험상품의 경우에는 기납입보험료와 해지환급금의 차액이나 기타 계약 해지에 따른 제반 비용이 여기에 해당될 수 있다고 본다. 다만 보험계약자가 계약을 해지하기 전에 보험계약대출을 받은 경

우에는 해당 약관대출금과 소정의 이지는 상계하고 지급하여야 할 것으로 본다. 위법계약해지권은 최대 5년이라는 기간 동안 보험계약자의 해지권 행사를 부여하고 있어 향후 보험회사의 보험모집 등의 업무에 상당한 압박을 줄 것으로 예상되지만, 금융소비자보호라는 시대적 흐름에 부합하는 긍정적인 입법으로 평가할 수 있다.⁶⁾

(4) 금융위원회의 시정명령권

금융위원회는 금융상품판매업자 등에게 경영, 업무, 영업방법 등에 대하여 시정·중지 등의 조치를 명령할 수 있다(법 제49조 제1항). 또한 금융위원회는 투자성상품, 보장성상품 또는 대출성상품의 판매로 인하여 금융소비자의 재산적 피해가 현저하게 발생할 것으로 판단할 경우 해당 금융상품판매업자 등에게 계약 체결 권유를 금지하거나 계약체결을 제한하거나 금지할 수 있다(법 제49조 제2항, 시행령 제40조 제2항).

(5) 금융위원회의 과징금·과태료 부과

금융상품직접판매업자 또는 금융상품지문업자가 설명의무, 불공정 영업행위, 부당 권유행위, 광고 관련 준수사항을 위반한 경우에는 금융위원회는 그 위반행위로 얻은 수입의 100분의 50 이하의 과징금을 부과할 수 있다(법 제57조 제1항). 여기서 ‘위반행위로 얻은 수입’이란 그 명칭을 따지지 않고 계약의 체결과 이행으로 금융소비자로부터 얻는 모든 형태의 금전 등을 의미한다(시행령 제43조 제1항). 금융상품직접판매업자가 금융상품계약체결 등을 대리하거나 중개하게 한 금융상품판매대리·중개업자 또는 금융상품직접판매업자의 소속 임직원이 위 영업 준수사항을 위반한 경우에도 금융상품직접판매업자가 책임을 진다(법 제57조 제2항). 다만 이 경우 금융상품직접판매업자가 위반행위 방지를 위해 적절하게 주의감독을 다 하였을 경우에는 과징금이 감경 또는 면제될 수 있다(법 제57조 제2항 단서).

6) 손영화, “금융소비자보호법에 대한 입법평가”, 『경제법연구』 제19권 제3호, 한국경제법학회, 2020, 60면; 양승현, “위법계약해지권의 주요 내용 검토: 보험상품을 중심으로”, 『보험법리뷰』 제4호, 보험연구원, 2020, 12면.

금융상품판매업자 등이 중요한 사항에 대해 설명의무를 위반하거나 설명서를 제공하지 않을 경우에는 1억원 이하의 과태료가 부과될 수 있다(법 제69조 제1항 제1항 제2호).

4. 기타 설명의무 관련 조항

(1) 금융소비자정책과 금융교육

금융소비자가 금융상품에 관한 교육을 체계적으로 받을 경우에는 그만큼 금융상품에 대해 합리적인 선택을 할 수 있고, 이에 따른 불만이나 민원의 소지도 줄어들게 될 것이다. 금융소비자보호법에서는 이러한 목적으로 금융교육에 관한 사항을 규정하고 있다. 즉 금융위원회는 금융교육 프로그램을 개발하고(법 제30조 제2항), 금융교육을 학교 교육 평생교육과 연계하여 금융교육의 효과를 높이기 위한 시책을 수립하고 시행하여야 한다(동조 제3항). 또한 3년에 1회 이상 금융역량 조사를 실시하고 이를 정책에 반영하여야 한다(동조 제4항). 금융위원회에 금융교육 정책, 금융교육 관련 평가, 제도개선 사항 등을 심의·의결하기 위한 금융교육협의회를 설치한다(법 제31조). 협의회에서는 금융교육 추진, 금융소비자 교육에 관한 평가, 제도개선과 부처 간 협력 사항, 기타 의장이 필요하다고 인정하는 사항 등을 다룬다(법 제31조 제2항).

(2) 내부통제기준·금융소비자보호기준

금융상품판매업자는 법령 준수를 위하여 그 임직원 및 금융상품판매대리·중개업자가 준수하여야 할 기준 및 절차에 대한 사항을 규정한 내부통제기준을 마련하여야 하며(법 제16조), 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위하여 임직원이 준수하여야 할 기준 및 절차인 금융소비자보호기준을 제정하여야 한다(법 제32조). 다만 금융소비자보호법의 시행에도 불구하고 내부통제기준과 금융소비자보호기준은 2021년 9월 25일까지 마련하여야 하는 것으로 유예되었다. 보험회사의 경우 (구)보험업법에 따라 내부통제기준 수립이 의무화되어 있었다. 그러나 금융소비자보호기준의 경우에는 기존에 이를 의무화한 법령은 존재하지 않았기 때문에 금융소비자보호법령에서 요구하는 바에

따라 조속히 마련하여야 할 것으로 보인다.

Ⅲ. 문제점 및 개선사항

1. 설명의무 이행 강화

(1) 설명의무 이행 및 확인방법 다양화

설명 의무는 크게 보면 대면과 비대면 방식으로 구분할 수 있다. 대면 방식은 금융상품판매업자 등이 직접 금융소비자를 만나서 금융상품의 중요한 사항을 설명하고 확인하는 방식으로 이루어진다. 비대면 방식은 금융상품판매업자 등이 전화나 온라인 화상회의 등을 통해 금융소비자에게 금융상품을 설명하거나 인터넷 전용 금융상품과 같이 온라인 플랫폼 상에 진열되어 있는 금융상품을 금융소비자가 직접 확인하고 공인인증 방식 등을 통하여 가입하는 방식이 있다. 대면 방식에 의한 설명의무는 전통적인 방법에 따라 이행하면 될 것이다. 그러나 비대면 방식으로 설명의무를 이행할 경우에는 단순히 전화나 화상회의 등을 통한 설명만으로는 설명의무를 다하였다고 할 수 없고 고객이 계약 내용을 충분히 이해하고 가입한 것인지 여부를 추가로 확인할 필요가 있다.⁷⁾

금융상품판매업자 등이 설명의무를 이행하는 방법으로 설명서를 작성하여 일반금융소비자에게 제공하도록 하고 있는데, 이 경우 일반금융소비자가 이해하였음을 설명서에 서명, 기명날인, 녹취 기타 시행령으로 정하는 방법에 따라 확인받아야 한다. 최근 비대면 시대를 맞이하여 이러한 확인 방식 말고도 지문인증이나 홍채인식, 페이스ID, 통화영상이나 화상회의와 같은 인증방식도 적극적으로 도입을 검토해 볼 필요가 있다.

7) 고재중, “현행 금융소비자보호법상 금융상품의 설명의무에 대한 소고”, 『일감법학』 제48권, 건국대학교 법학연구소, 2021, 560~561면; 김희석, “과생상품의 적합성·설명 의무와 분쟁해결기준에 관한 연구”, 『동아법학』 제63호, 동아대학교 법학연구소, 2014. 5., 131면.

(2) 고위험 금융상품에 대한 별도의 설명의무 방안 마련

최근 옵티머스라이프 펀드 부실판매 사건과 같이 원금손실가능 비율이 매우 높은 고위험 금융상품에 대해서 해당 금융회사가 상품의 구조나 위험에 대해 제대로 설명하지 않아 일반금융소비자가 해당 정보를 충분히 파악하지 못하고 투자로 인해 대규모 손실을 입는 경우가 빈번히 발생하고 있다. 고위험 금융상품은 불완전판매가 발생할 경우 그 피해가 매우 크고, 불특정 다수에게 발생하기 때문에 특별한 관리와 통제가 필요하다. 따라서 금융소비자보호법에서 고위험 금융상품을 별도로 분류하고, 이러한 상품을 판매하는 금융회사에 대해서는 보다 강화된 설명의무를 부과할 필요가 있다.⁸⁾ 즉 고위험 금융상품을 판매하는 금융회사는 일반금융소비자에게 고위험 금융상품이라는 점을 명확히 설명하고 상품설명서에도 그 내용을 반드시 강조하여 기재하도록 할 필요가 있다. 또한 일반금융소비자가 이를 이해하였음을 확인받도록 하고, 직접 본인이 확인·서명하도록 하여 금융소비자의 피해 발생을 최소화 시킬 필요가 있다. 고위험 금융상품에 대한 설명의무 위반시 징벌적 과징금으로 다스리기보다는 징벌적 손해배상제도를 도입하여 금융소비자를 보다 두텁게 보호해야 한다는 주장도 제기되고 있다.⁹⁾ 다만 이 경우에는 징벌적 과징금은 일반 과징금제도로 변경하여 운영하는 것이 바람직할 것이다.¹⁰⁾ 그러나 보험회사의 경우 보험소비자가 납입한 보험료로 운영되는 현실을 고려하였을 때, 징벌적 손해배상금을 보험계약자에게 지급할 경우 다른 보험계약자들에게 피해로 돌아가기 때문에 바람직하지 않고, 고위험 금융상품에 대한 설명의무 위반시에만 징벌적 손해배상금을 보험계약자에게 지급하는 것은 일반 금융상품 가입자들과 비교했을 때 형평에도 맞지 않는다.

8) 복잡한 금융상품의 거래에 대하여 일반금융상품과는 다른 내용의 규제를 적용하지는 학자가 있는데, 구체적으로는 보호의 대상을 전문개인투자자로 확대하는 방안, 설명의무를 적용함에 있어서도 차별 규제를 적용하는 방안을 제시한다(이채진, “금융소비자보호법과 고난도 금융투자상품의 투자자보호”, 『홍익법학』 제22권 제1호, 홍익대학교 법학연구소, 2021. 2., 530면).

9) 고재중, 앞의 논문, 567면.

10) 안수현, “금융소비자의 사전적 보호제도의 평가 및 제언”, 국회입법조사처/한국금융소비자학회 공동 정책심포지엄 발표자료, 2016. 10. 20., 50~51면.

(3) 금융교육 강화

금융산업이 급속도로 발전하고 이에 따라 새로운 금융상품이 다양하게 출시되고 있는 상황에서 금융소비자들이 금융상품을 합리적으로 선택할 필요성이 그 어느 때보다 커지고 있다. 그러나 사모펀드 환매중단, 가상화폐 투자 피해, 보이 스피싱 등 금융 관련 피해는 갈수록 늘어나고 있다. 이를 예방하기 위해서는 금융교육을 지속적으로 실시할 필요가 있다. 따라서 금융교육이 초·중등학교의 교육과정에 반영될 수 있도록 의무화하여 어렸을 때부터 금융에 대한 이해력을 증진시킬 필요가 있다.

2. 입증책임 전환조항 명확화

(1) 입증책임의 전환 대상

설명의무 불이행시 입증책임의 전환을 통해 금융소비자 보호를 도모하고자 한 것은 매우 혁신적이며 획기적인 제도로 볼 수 있다. 그러나 입증책임의 전환 대상을 설명의무 위반사로 포괄적으로 규정한 것은 많은 우려를 낳고 있다. 또한 설명의무에 대해서만 입증책임을 전환하도록 한 것은 다른 판매원칙 위반과 비교했을 때 형평성에 맞지 않고 법적 정합성에도 어긋난다. 그러나 모든 설명의무와 관련한 위법행위에 대해서 증명책임을 금융상품판매업자 등에게 전환하는 경우 금융소비자에게만 일방적으로 유리하고 금융회사에는 불리하게 되어, 기획소송이 남발될 것이며 이로 인한 금융회사의 방어비용이 증가하게 될 것이다.¹¹⁾ 따라서 입증책임의 전환 대상이 되는 설명의무의 범위를 유형별로 제한하는 것이 바람직하다. 예를 들면, 보험의 경우 '10대 중요한 설명 대상을 열거하고 이에 해당되는 사항을 설명하지 않을 경우에 입증책임을 전환하는 방안을 고려해 볼 수 있을 것이다.

11) 정유성,1 “금융소비자보호를 위한 금융소비자보호법 제정 관련 주요내용”, 「법과기업연구」 제2권 제2호, 서강대학교 법학연구소, 2012.12., 118면.

(2) 설명의무 대상의 모호성

금융소비자보호법상 설명의무의 대상과 범위는 매우 포괄적으로 규정되어 있다. 보험상품의 경우 보험상품의 내용, 보험료·공제료, 보험금·공제금 지급제한 사유 및 지급절차, 보장범위, 보험기간, 계약 해지·해제, 보험료 감액 청구, 보험금 또는 해약환급금의 손실 발생 가능성, 그 외 금융위원회 고시 사항이 모두 설명의무 이행의 대상이다. 이는 (구)보험업법상 상품설명 의무의 대상과 기존 대법원 판례에서 판시한 설명의무의 대상이 되는 보험약관의 중요한 내용과 흡사하다. 그러나 금융소비자보호법상 보험상품의 설명의무의 중요한 사항은 과거에 비해 더 추상적이고 모호해졌다. 특히 '보험상품의 내용'과 같이 포괄적인 사항이 규정됨으로써 설명의무의 대상이 되는 중요한 사항이 과거에 비해 더욱 확대되는 것이 아닌가 하는 우려가 든다. 이와 같이 설명의무의 대상을 명확하게 규정하지 않음으로써 설명의무를 준수하여야 하는 보험회사는 설명의무를 어느 범위와 수준으로 이행하여야 하는지 여부를 알 수 없으며, 결국 설명의무의 대상은 개별 사건에 대한 법원의 판결 등에 따라 구체화될 것이다.¹²⁾ 설명의무의 대상을 확정짓기 위해서는 많은 판결이 쌓여야 하므로, 매우 오랜 시간이 필요하다. 이는 보험회사나 보험소비자 양측 모두에게 좋지 않은 결과를 불러올 것이다. 즉 설명의무의 대상이 대폭 확대될 경우에는 보험회사는 설명의무 이행을 충실하게 수행하기 어려울 것이며, 이로 인하여 보험소비자는 정작 중요한 사항에 대해서는 설명을 들을 기회를 잃을 수도 있을 것이다. 또한 설명의무 대상에 관하여 법적 불확실한 상태에 놓이게 되면 이로 인하여 민원과 소송이 남발되고 과도한 분쟁해결 비용이 지출될 것이다. 따라서 금융소비자보호법을 개정하여 설명의무의 대상이 되는 중요한 사항을 보다 세밀하고 구체적으로 규정할 필요가 있다.

(3) 면책사유의 모호성

금융상품판매업자 등이 설명의무를 어느 정도로 이행하여야 충분한지와 관련해서는 법에 별도의 정함이나 기준이 없다. 즉 금융상품판매업자 등이 어느 수준과 범위에서 설명의무를 이행하여야 그 의무를 온전히 다한 것인지 여부에 대해

12) 손영화, 앞의 논문, 61면.

서 명확하게 규율하는 사항은 없다. 또한 금융소비자 측에서 위법한 상품설명 행위가 있었다고 주장을 해 올 경우 금융상품판매업자 등이 이에 대해서 고의 및 과실이 없다는 점에 대해서 입증을 하려면 어떠한 기준과 범위에서 그 의무를 다하여야 하는지에 대해서도 기준이 없는 상황이다. 면책사유에 대해서 아무런 규정이 없을 경우 이로 인하여 보험회사마다 설명의무 이행 수준이나 방법에 있어 차이가 날 것이며, 이는 결국 금융소비자의 피해로 돌아가게 될 것이다. 따라서 이에 대한 구체적인 기준을 마련하여야 한다.¹³⁾

3. 위법계약해지권 개선

(1) 의의

금융소비자보호법에서는 금융상품판매업자 등이 적합성·적정성원칙, 설명의무, 불공정 영업행위 금지, 부당권유 행위 금지 등 5가지 유형의 의무사항을 위반하여 금융상품을 판매한 경우 금융소비자는 계약체결일부터 5년 이내에, 위반사항을 안 날부터 1년 이내에 금융기관을 상대로 위법계약해지권을 행사할 수 있도록 규정하고 있다(법 제47조 제1항, 시행령 제38조 제2항). 위법계약해지권은 금융업법상 해지권을 행사하기 위해 필요한 여러 요건들을 생략하고 입증책임을 금융회사에 전가하여 금융소비자보호법에서 정하는 의무에 대한 위반사항이 있었다는 사실만으로도 법정해지권을 행사할 수 있도록 함으로써 금융소비자의 권익을 보다 두텁게 보호하는 한편 금융상품판매업자 등으로 하여금 금융상품 판매와 관련하여 보다 강화된 주의의무를 촉구하기 위한 목적으로 도입되었다.¹⁴⁾

위법계약해지권 행사의 상대방은 금융상품직접판매업자 또는 금융상품자문업자이며, 대상 금융상품은 금융소비자와 이들 간에 계속적 거래가 이루어지는 금융상품 중에서 금융위원회에서 고시하여 정하도록 하고 있다(시행령 제38조 제1항). 금융위원회 고시에 의하면 원칙적으로 금융소비자보호법의 규율을 받는 금융상품이 대상이며, 다만 온라인투자연계금융상품, 원화로 표시된 양도성 예금증서, 표

13) 양선화·김기성, “금융소비자보호법 제정이 보험계약에 미치는 영향”, 『보험법연구』 제15권 제1호, 한국보험법학회, 2021, 242면.

14) 이상훈, “금융소비자보호 기본법(안)의 위법계약 해지권 소고(小考)”, 『은행법연구』 제10권 제1호, 은행법학회, 2017. 5., 233면.

지어음 및 이와 유사한 금융상품은 제외하였다(금융소비자보호감독규정 제31조 제1항).

금융소비자는 위법계약의 해지를 요구하려는 경우에는 해지요구서에 위반사항을 증명하는 서류를 첨부하여 금융상품직접판매업자 또는 금융상품자문업자에게 제출하여야 한다(시행령 제38조 제3항). 다만 위법계약의 해지를 거절할 정당한 사유에 대한 입증책임은 금융상품판매업자 등이 부담하는 것으로 이해된다(법 제47조 제2항). 왜냐하면 금융상품판매업자 등은 금융소비자가 위반사실에 대한 근거를 제시하지 않거나 거짓으로 제시한 경우, 계약 체결 당시에는 위반사항이 없었으나 금융소비자가 계약 체결 이후의 사정변경에 따라 위반사항을 주장하는 경우, 금융소비자의 동의를 받아 위반사항을 시정한 경우, 기타 이에 준하는 경우로 금융위원회가 고시하는 경우에는 보험소비자의 해지요구를 거절할 수 있기 때문이다(시행령 제38조 제4항). 한 가지 해석상 다툼이 예상되는 것은 설명의무 위반과 관련하여 금융소비자보호법에서는 금융상품판매업자 등에게 입증책임을 전환하고 있는데, 이 경우 금융소비자는 입증책임이 완전히 면제되는지 여부와 관련된 부분이다. 생각건대, 입증책임 전환제도는 금융상품판매업자 등의 설명의무 위반이라는 위법행위에 대하여 고의 또는 과실을 추정하는 제도로 해당 금융기관이 위법행위 책임을 벗어나기 위해서는 설명의무 위반에 대하여 고의 또는 과실 없음을 증명하여야 한다는 점, 금융소비자가 위법계약의 해지를 요구하려는 경우 해지요구서에 위반사항을 증명하는 서류를 첨부하여야 한다는 점 등을 고려하였을 때, 금융소비자는 최소한 위법계약이 있었다는 사실에 대해서 입증하여야 할 것이다. 그리고 입증책임 전환이 적용되지 않는 적합성·적정성원칙 등 나머지 사유로 인한 위법계약해지권 행사에 대해서는 금융소비자 측에서 사업자의 고의 또는 과실을 입증하여야 할 것이다.

위법계약해지권을 행사할 경우 해당 계약은 장래를 향하여 소멸된다(민법 제550조). 즉 해지에는 해제와는 다르게 소급효가 없기 때문에 계약의 당사자 간에 원상회복의무가 발생하지 않으며 경우에 따라(예를 들어 임대차계약의 경우) 청산의무가 발생하게 된다.¹⁵⁾ 다만 위법계약을 해지할 당시에 금융소비자에게 손해가 발생할 경우에는 별도로 손해배상청구권이 발생한다(민법 제551조). 그리고

15) 김준호, 「민법강의」 제23판, 법문사, 2017, 1447면.

금융소비자보호법은 금융소비자로 하여금 중도상환수수료 부담 없이 부당한 계약 관계로부터 자유롭게 탈퇴할 수 있도록 위법계약해지시 이와 관련된 수수료, 위약금 등의 비용을 금융소비자가 부담하지 않도록 특별히 규정하고 있다(법 제47조 제3항)¹⁶⁾.

(2) 위법계약해지권의 문제점과 개선방안

1) 기존 법률과의 상충

위법계약해지권은 기존의 금융관련 법령에서 규정하고 있는 다양한 계약 소멸 조항들과 서로 중복되는 부분이 많다. 예컨대 상법에서는 보험자의 귀책사유로 인하여 보험계약을 취소, 해지 또는 무효로 할 수 있는 다양한 사유가 존재하는데, 이러한 사유들은 대체로 금융소비자보호법에서 규율하는 위법계약해지권 행사의 요건들과도 일치한다. 이에 반하여 권리행사의 효력은 해지, 무효, 취소 등 개별 사안에 따라 각각 다르다. 이 경우 상법이 적용되는지 아니면 금융소비자보호법이 우선 적용되는지와 관련하여 혼선이 발생할 수 있다. 일례로 타인의 사망 보험에서 피보험자의 동의가 없는 보험계약은 무효가 되는데(상법 제731조), 이 경우 보험자나 보험계약자 등은 상법상의 무효를 주장할 수도 있고, 무효의 귀책사유가 보험자에게 있다면 보험계약자는 금융소비자보호법에 따라 위법계약해지권을 행사할 수도 있을 것이다. 예를 들어 타인의 사망을 보험사고로 하는 보험계약의 경우, 보험모집인 등은 피보험자 동의에 관한 사항을 설명할 의무가 있는데,¹⁷⁾ 이 경우 보험자 측에서 설명의무를 제대로 이행하지 않아 피보험자의 동의가 누락되어 보험계약이 무효가 된 경우, 보험자는 보험계약자에게 보험금액에 상당하는 손해를 배상할 책임을 부담한다.¹⁸⁾ 또한 보험계약이 무효가 된 경우 보험계약자와 피보험자 또는 보험수익자가 선의이며 중대한 과실이 없는 경우에는 보험자에 대하여 기납입보험료의 반환을 청구할 수도 있다(상법 제648조). 이와 같이 위법계약해지권과 기존의 금융관련 법령에서 규율하고 있던 계약 소멸 조항들은 그 행사요건과 행사방법, 법적효력이 서로 다르기 때문에 법 적용상의 우

16) 이상훈, 앞의 논문, 227면.

17) 대법원 2004. 4. 23. 선고 2003다62125 판결; 대법원 2001. 11. 9. 선고 2001다55499, 55505 판결.

18) 대법원 2001. 11. 9. 선고 2001다55499, 55505 판결.

선순위 등을 놓고 혼란이 발생할 수밖에 없다.

그 중 가장 많은 혼선이 예상되는 부분은 설명의무 위반의 효력과 관련된 부분이다. 상법에 의하면 약관의 설명의무 위반시 보험계약을 취소할 수 있고, 약관규제법에 의하면 해당 약관조항을 계약내용으로 편입할 수 없다. 보험계약자가 상법에 따라 취소권을 행사하거나 약관규제법의 규정을 주장하면 해당 보험계약 또는 금융상품계약은 소급하여 무효가 된다. 이렇듯 설명의무 위반시 적용될 수 있는 기존 법률과 새로운 금융소비자보호법상의 법리를 비교하면 전혀 다른 법적 효과가 나타나게 된다. 이 경우 약관 설명의무 위반시 기존의 상법이나 약관규제법의 내용과 금융소비자보호법상 위법계약해지권 중 어느 조항이 우선 적용되는지 여부가 문제될 수도 있다. 따라서 금융소비자보호법은 이러한 사항들을 명확하게 규정하여야 할 것이다.

2) 효력조항 부재로 인한 혼란

금융소비자보호법은 위법계약해지권을 행사한 결과 해당 금융계약이 해지되었을 경우의 효과에 대해서 구체적인 규정이 없다. 다만 위법계약해지시 이와 관련된 수수료, 위약금 등의 비용을 금융소비자가 부담하지 않도록 규정하고 있을 뿐이다. 그렇다면 위법계약해지의 효력에 대해서는 제반 비용부담 금지 조항을 제외하면 민법의 일반 규정에 따라야 할 것으로 보인다. 그러나 민법에서도 해지의 효력에 대하여 해당 계약은 장래에 대하여 그 효력을 잃고, 이로 인하여 해지권자에게 손해가 발생하였을 경우에는 별도의 손해배상청구권이 발생할 수 있음을 규정하고 있을 뿐이며(민법 제550조, 551조), 구체적인 해지의 효과에 대해서는 별도로 규정하지는 않는다. 이는 각 해지의 대상별로 그 특성에 따라 그 효과를 개별 법률에서 달리 규율할 필요가 있고, 사인간의 계약에 있어 사적자치를 최대한 존중하여 계약 당사자가 자율적인 합의에 의하여 해지의 효과를 정하도록 하는 취지인 것으로 이해된다.

일반적으로 계약해지는 장래를 향해서 계약이 소멸되는 법률효과를 일으킨다. 따라서 위법한 금융거래계약에 대하여 해지권을 행사할 경우 해당 금융계약은 장래를 향하여 소멸될 뿐 기존의 계약관계와 그 법적 효력은 그대로 인정되는 것이다. 그 결과 위법계약해지권을 행사할 경우 해지의 성격을 고려하면 금융소

비자는 금융계약 체결 및 유지와 관련하여 기존에 납입한 보험료를 돌려받을 수 없는 것이 아닌가 하는 의문이 든다. 보험료는 위험보장에 대한 대가로 볼 수 있기 때문에, 아무리 위법계약이라고 하더라도 보험계약자가 기존에 납입한 보험료 전체를 돌려받는 것은 보험의 원리에도 맞지 않는다. 그럼에도 불구하고 금융소비자보호법에서는 위법계약해지시 이와 관련된 수수료, 위약금 등의 비용을 금융소비가 부담하지 않도록 규정하고 있다.

이와 같이 금융소비자보호법에 각 금융상품별로 해지의 효과를 규정하는 조항이 부재하기 때문에 결국 기존 법률이나 약관, 거래관행 등에 따라 각 금융상품별로 해지의 효과가 발생될 것이다. 예금이나 대출상품의 경우에는 계약의 중도 해지에 따라 기존에 거래했던 예·적금이나 대출 잔액에 대해서 수수료, 위약금 등의 비용을 부담하지 않고 거래관계를 장래를 향하여 종료시키므로 금융소비자는 계약을 해지할 시점을 기준으로 거래관계를 청산하면 된다. 다만 금리변동형 금융상품이나 기타 계약의 해지로 인하여 금융소비자에게 불합리한 결과가 초래될 경우에는 분쟁이 발생할 수 있을 것이다.¹⁹⁾ 예컨대 적금상품을 높은 금리를 조건으로 가입했는데, 계약이 해지될 당시에 새로운 적금상품이 기존의 상품보다 조건이 나쁜 경우, 기존 대출계약을 체결할 당시보다 새로운 대출계약을 체결할 시점의 금리 조건이 더 높아질 경우에는 금융소비자의 불만이 커져 분쟁이 발생할 위험이 높을 것으로 예상할 수 있다. 투자성상품의 경우에도 예컨대 수익률이 높은 펀드상품에 대해서 위법계약해지권을 행사하여 펀드계약이 해지될 경우에도 투자자의 불만이 제기될 수 있을 것이다. 다만 이 경우에도 해지권의 행사는 해지권자의 의사에 달려 있는 것이므로 계약자가 위법계약해지권 행사를 원하지 않을 경우에는 해당 금융계약을 그대로 유지하면 될 것이다.

위법계약해지권과 관련하여 가장 논란이 많을 것으로 예상되는 분야는 보험이다. 위법하게 체결된 보험계약에 대하여 보험계약자가 해지권을 행사하여 보험계약이 해지될 경우 보험계약은 장래를 향하여 소멸한다. 따라서 이 경우 보험계약자, 피보험자 또는 보험수익자가 지급받았던 기존의 보험금이나 배당금 등에는 특별한 영향이 없을 것이다. 그러나 앞서 검토한 바와 같이 보험계약자가 위법계약해지권을 행사하여 보험계약이 해지될 경우 기납입보험료 전액을 지급받을 수

19) 이상훈, 앞의 논문, 228면.

있을 것인지 여부와 관련해서는 법에서는 명확하게 규정하고 있지는 않은 것으로 보인다. 본래에도 보험자의 잘못으로 보험계약이 해지될 경우 기납입보험료의 정산관계에 대해서는 상법이나 보험업법 등 어디에도 근거 규정은 존재하지 않았다. 다만 보험자 측의 귀책사유로 인하여 보험계약이 소멸되는 경우와 관련하여 보험표준약관에서는 그 원인별로 각각 효력을 규정하고 있다.

<표 1> 보험계약 소멸과 효과

보험계약 소멸 사유	효력	근거 조항
청약철회 ²⁰⁾	기납입보험료 지급 ²¹⁾	생명보험표준약관 제17조 제4항
약관교부 설명의무 위반에 따른 계약취소	기납입보험료와 보험료 수령 기간 동안의 약관대출이율을 연복리로 계산한 금액 지급	생명보험표준약관 제18조 제6항
보험자 파산으로 인한 계약해지	해지환급금 지급	생명보험표준약관 제31조 제3항
보험계약의 무효	기납입보험료 지급 ²²⁾	생명보험표준약관 제19조

생명보험표준약관상 보험자의 귀책사유로 인하여 보험관계를 소멸할 수 있는 원인으로서는 청약철회, 계약의 취소와 무효 그리고 보험자의 파산으로 인한 해지가 있다. 청약철회는 효력이 발생하지 않은 보험계약의 의사표시를 장래를 향하여 소멸시키는 의사표시인데, 보험약관에서는 특별히 소급효를 인정하여 보험계약자가 납입한 기납입보험료를 지급하도록 규정하고 있다. 보험계약의 취소, 무효의 경우에는 본래의 법리대로 소급효가 인정되어 기납입보험료를 지급하여야

20) 청약철회는 단순 변심에 의한 경우, 보험설계사로부터 상품설명을 충분히 듣지 못한 경우, 보험회사를 신뢰하지 못하는 경우 등 매우 다양한 원인으로 발생하고, 청약철회에 별다른 요건도 필요하지 않기 때문에, 청약철회의 사유를 보험자 측에만 있다고 보기는 어렵다.

21) 보험료 반환이 늦어진 경우 그 기간 동안 보험계약대출이율을 연단위 복리로 계산한 금액을 추가하여 지급한다(생명보험표준약관 제17조 제4항).

22) 이 경우 회사의 고의 또는 과실로 계약이 무효로 된 경우와 회사가 승낙 전에 무효임을 알았거나 알 수 있었음에도 보험료를 반환하지 않은 경우에는 보험료를 납입한 날의 다음 날부터 반환일까지의 기간에 대하여 회사는 이 계약의 보험계약대출이율을 연단위 복리로 계산한 금액을 더하여 지급하여야 한다(생명보험표준약관 제19조 단서).

하고, 해지의 경우에도 그 본래의 법리대로 장래효만 인정되어 보험계약자에게 해지환급금이 지급된다. 이는 보험계약의 임의해지, 고지의무 위반으로 인한 계약해지 등 보험자의 귀책사유가 없는 해지의 경우에도 동일하게 적용된다. 소급효과 없는 해지의 효력상 당연한 것이다. 따라서 보험계약자가 위법계약해지권을 행사하여 보험계약을 해지할 경우에는 전통적인 해지의 법리와 기존 보험약관의 규정들에 의하면 보험계약자는 해지환급금을 지급받는 것이 원칙일 것이다. 다만 금융소비자보호법에서 규정하고 있는 ‘수수료, 위약금 등의 비용을 금융소비자가 부담하지 않는다.’는 의미를 어떻게 해석하느냐에 따라 기납입보험료 전액을 돌려받을 수도 있다고 해석할 수 있기 때문에 이를 두고 민원과 분쟁이 발생할 가능성이 있다. 만약 해지환급금을 귀책사유가 있는 보험자에 대한 위약금의 성격으로 본다면 그렇게 해석할 수도 있을 것이다. 그러나 해지환급금은 단순 위약금의 성격이라기보다는 보험계약을 통하여 그 동안 보장을 받아온 부분에 대한 보험료를 공제한 금액으로 이해하는 것이 타당하다고 본다. 만약 해지환급금을 위약금의 성격으로 이해하고, 보험계약 해지의 소급효를 인정한다면 기 지급한 보험금은 회수하는 것이 타당하다. 보험계약은 위험보장을 목적으로 우연한 사건 발생에 관하여 금전 및 그 밖의 급여를 지급할 것을 약정하고 대가를 수수(授受)하는 유상계약이다. 즉 보험계약은 보험료와 위험보장이 서로 견련관계를 이루는 쌍무계약인 것이다. 따라서 보험계약이 해지될 경우에는 해지 이전에 발생한 계약 당사자 간의 법률관계에는 아무런 영향을 미치지 않게 된다. 그럼에도 불구하고 보험계약에 대하여 위법계약해지권이 행사될 경우에는 보험자가 기납입보험료 전체를 반환하여야 한다는 취지로 해석한다면, 이는 해지의 법리에 정면으로 반하고, 보험의 원리에도 맞지 않게 되는 것이다.

한편 상법의 개별 규정에 따라 보험계약이 해지되어 보험자의 보험금 지급책임이 면제될 경우 보험자는 보험수익자를 위해 적절한 금액을 보험계약자에게 지급할 의무를 부담하게 된다(상법 제736조). 그러나 금융소비자보호법에 따라 위법계약해지권을 행사하여 보험계약이 해지되는 경우에는 이러한 규정이 부재하다. 이 부분에 관한 관련 근거를 마련하여야 할 것이다.

검토한 바와 같이 위법계약해지권과 관련하여 분쟁의 소지가 다양하게 예상된다. 위법계약해지권의 발생 원인과 금융상품판매업자 등이 항변할 수 있는 사유

들이 광범위하고 모호한 내용들이 많고, 다른 법령들과도 충돌되는 부분이 많기 때문에 더욱 세밀하고 정교하게 법을 개선하여야 할 것으로 보인다. 특히 위법계약해지의 효과와 관련하여 금융소비자의 피해보상과 관련된 부분은 가장 예민한 부분이어서 분쟁발생이 많을 것으로 예상된다. 이는 금융소비자보호법에서 위법계약해지시 마치 소급효가 있는 것으로 규정하고 있기 때문이다. 특히 보험계약해지시 보험자가 기납입보험료를 지급하여야 하는지 여부에 대해서는 명확한 규정이 없다.

또한 모든 금융거래의 해지에 대해서 계약의 취소나 해제 등의 법리와 동일한 효력을 부여하면 금융소비자는 보호될 수 있지만 그로 인하여 금융거래의 안전을 해칠 수 있고 금융회사에 많은 부담으로 작용할 수 있을 것이다.²³⁾ 따라서 개별 금융업 및 금융상품별 성격과 특성, 위험성, 금융소비자 보호의 필요성 등을 종합적으로 고려하여 구체적이고 세밀한 효력 조항을 마련하는 것이 바람직할 것으로 판단된다.

사건으로는 보험계약 설명의무 위반과 관련해서는 상법과 약관에 다양한 계약소멸 조항들이 있고, 이는 보험계약자를 보호함에 있어서도 충분하다고 본다. 그럼에도 불구하고 금융소비자보호법에서 위법계약해지권으로 별도 규율하는 것이 과연 바람직한 것인지에 대해서는 의문이 든다. 보험상품 설명의무 위반에 대해서는 위법계약해지권의 대상에서 제외시키고, 기존의 상법 조항과 보험약관을 적용하는 것이 보험소비자에게 더 유리하다고 판단된다. 즉 위법계약해지의 법리를 적용하기 보다는 상법상 계약 취소나 약관규제법상 편입규제 법리를 적용하여도 보험계약자의 권익보호에 충분할 것이다. 다만 금융소비자보호법과 보조를 맞추기 위하여 보험자가 보험상품 설명의무 위반시 이에 대한 입증책임을 보험자에게 전환시킬 필요가 있다. 다만 이 경우에는 앞서 언급한 바와 같이 입증책임의 전환 대상과 범위를 엄격하게 제한할 필요가 있다.

3) 해지권 행사기간

위법계약해지권의 행사기간은 제척기간(除斥期間)으로 이해된다.²⁴⁾ 제척기간은 어떤 종류의 권리에 대해 법률상으로 정하여진 존속기간인데, 만약 해지권자가

23) 이상훈, 앞의 논문, 232면.

24) 이상훈, 앞의 논문, 229면.

정해진 기간 내에 권리를 행사하지 않으면 해당 권리는 기간 경과로 소멸된다. 그런데 위법계약해지권에 대한 행사기간을 계약체결일로부터 5년 이내로 정한 것은 금융소비자 피해구제의 관점에서 보면 문제가 많다는 판단이 든다. 민법상 취소권의 행사기간이 법률행위를 한 날로부터 10년, 취소사유가 있음을 알고 추인할 수 있는 날로부터 3년(민법 제146조)이라는 점, 보험상품에 대한 설명의무 위반과 관련하여 보험계약자는 보험계약이 성립한 날로부터 3개월 이내에 그 계약을 취소할 수도 있고(상법 제638조의3 제2항), 기간과 상관없이 사업자가 당해 약관을 계약내용으로 주장할 수 없도록 할 수도 있다는 점(약관규제법 제3조 제4항)(대법원은 위 두 개의 규정이 중첩적으로 적용된다고 판시하고 있다.²⁵⁾)과 비교하면 계약체결일로부터 5년이라는 기간은 다소 짧은 느낌을 지울 수 없다. 그 결과 상품설명 의무 위반시 보험계약자는 언제든지 해당 보험계약을 취소하거나 해당 약관의 조항을 무효로 할 수도 있다. 그러나 금융소비자보호법에 따른 경우에는 위법계약해지권의 행사기간이 기존의 상품설명 의무 위반에 따른 취소권 행사기간보다 더 짧아지는 문제가 발생한다. 보험계약은 계속적 계약이고 장기계약인 경우가 많고, 계약체결 과정에 위법성이 있었다는 사실을 계약 초기에는 알지 못하다가 계약 후 오랜 시간이 지나서 인지하거나 보험사고가 발생한 시점에 인지하는 경우가 많다. 따라서 위법계약해지권의 행사기간을 일률적으로 5년으로 정한 것은 보험계약자의 권익을 부당하게 침해할 우려가 있다. 따라서 위법계약이 발생할 경우 계약체결일로부터 5년 이내에 행사하도록 제한한 규정은 삭제하는 것이 바람직할 것으로 보인다.

한편 위법계약해지 요구권과 관련하여 그 행사요건과 행사범위, 정당한 사유의 구체적인 내용 등 필요한 사항들을 모두 시행령 또는 감독규정에 위임하고 있는데, 이는 과도한 위임입법으로 법체계적으로나 금융소비자보호의 측면에서 보았을 때 바람직하지 못하다. 따라서 주요 사항에 대해서는 법률로 규율하는 것이 타당하다.²⁶⁾

25) 대법원 1996. 3. 8. 선고 95다53546 판결 ; 대법원 1997. 9. 9. 선고 95다45873판결 ; 대법원 1997. 9. 26. 선고 97다4494 판결 ; 대법원 1998. 4. 10. 선고 97 다47255 판결 ; 대법원1998. 6. 23. 선고 98다14191 판결 등.

26) 최병규, “금융소비자보호법 입법의 쟁점과 과제”, 『재산법연구』 제37권 제3호, 한국재산법학회, 2020. 11., 186면.

5. 대형 보험대리점의 1차적 손해배상책임제도

최근 법인보험대리점은 모든 보험회사들의 보험상품 취급이 가능하여 각 보험사에서 판매하는 보험상품들을 서로 비교하여 판매할 수 있고, 생·손보사간 교차모집 제한이 없는 장점이 있어 보험대리점 수가 급증하고 있고, 일부 보험대리점은 대형화 되고 있다. 금융감독원 자료에 의하면 2020년 기준 대형보험대리점은 총 61개이고 그 소속 보험설계사는 총 162,680명으로 집계됐다. 신계약 건수 중 대형 GA는 1,210만 건이고, 중대형 GA의 수수료 수입은 총 7조 1,851억 원으로 전년(6조 9,521억 원) 대비 2,330억 원이 증가하는 등 법인보험대리점은 점점 규모가 커지고 있고, 영업실적도 개선되고 있다.²⁷⁾

<표 2> GA 등 보험모집조직 현황

(단위: 개, 명)

구 분		기관수			소속 설계사수		
		'19년(A)	'20년(B)	증감(B-A)	'19년(C)	'20년(D)	증감(D-C)
법인대리점		5,728	5,746	18	412,183	411,221	△962
중 대 형	대형(5백명 이상)	57	61	4	159,948	162,680	2,732
	중형(1백명~499명)	133	121	△12	29,447	27,348	△2,099
	중·대형 합계	190	182	△8	189,395	190,028	633
소형(1백명 미만)		4,289	4,319	30	43,375	42,734	△641
금융기관보험대리점		1,249	1,245	△4	179,413	178,459	△954
개인대리점		25,283	25,321	38	4,198	3,971	△227
보험회사					186,922	199,877	12,955
총합계					603,303	615,069	11,766

* 자료: 금융감독원 보도자료, “20년 중대형 법인보험대리점(GA) 영업실적”, 2021.5.11.

이처럼 법인보험대리점은 그 규모면에서나 법적 권한 등에서의 거래상 지위가 보험회사에 비하여 결코 낮다고 볼 수 없다. 대형 법인보험대리점의 경우에는 자금력도 충분하여 보험계약자를 대상으로 손해배상을 해 줄 수 있는 능력이 떨어진다고 볼 수도 없다. 보험대리점에 소속된 보험설계사 수와 보험모집이 매년 증

27) 금융감독원, “20년 중대형 법인보험대리점(GA) 영업실적”, 2021. 5. 11. 보도자료.

가하고 있지만, 대형 보험대리점의 소비자보호 노력은 다소 부족하다고 판단된다. 일례로 2019년도에 실시한 금융감독원의 법인대리점에 대한 검사결과에 따르면 법인대리점은 여전히 높은 수수료 위주의 불건전 영업행위를 하고 있으며, 법인대리점에 소속된 보험설계사는 높은 수수료를 지급하는 보험계약을 체결하기 위해 불완전 판매행위를 하고 있는 것으로 나타났다.²⁸⁾

보험회사가 대형 법인보험대리점을 관리·감독한다는 것은 현실적으로 매우 어려운 상황이다. 이러한 대형 법인보험대리점도 다른 중소기업 보험대리점과 같이 금융소비자보호법에서는 금융상품판매대리·중개업자로 분류하여 금융소비자에게 손해를 발생시켰을 경우 여전히 직접판매업자인 보험회사가 1차 손해배상책임 을 지도록 규정하고 있다. 이는 내부통제 환경과 리스크관리 기능이 상대적으로 미약한 대형 법인보험대리점들의 불완전판매, 고객 부실관리 등의 원인으로 작용하고 있다. 따라서 법인보험대리점에 대해 1차적 배상책임을 부여하여 보험 상품을 판매할 경우 보다 신중을 기하도록 할 필요가 있다. 그러나 이에 대해서는 법인보험대리점에게 과도한 수수료를 지급하는 상태에 대해 보험회사에게도 귀책사유가 있고, 보험자회사 형태의 법인대리점 등의 경우 보험사의 도덕적 해이의 문제도 발생할 수 있으므로, 보험회사가 2차적인 손해배상책임을 부담하는 것은 문제가 있다는 비판도 있을 수 있다. 따라서 모든 법인보험대리점에게 1차적 배상책임을 부담하도록 할 것이 아니라 일정 규모의 대형 법인보험대리점에 대해서 그 소속 보험설계사가 모집을 하면서 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우에는 그 손해를 배상할 1차적인 책임을 부여하는 것이 바람직하다.²⁹⁾ 또한 손해배상책임이 실질적으로 이행될 수 있도록 대형 법인보험대리점으로 하여금 영업보증금을 납입하게 하거나 손해배상책임보험을 의무적으로 가입하게 하여 금융소비자를 보호하고 보험산업의 건전성을 제고할 필요가 있다.

28) 금융감독원, “2019년 법인보험대리점(GA) 영업전반에 대한 검사결과 주요 확인내용 및 시사점”, 2020. 1. 23. 보도자료.

29) 김은경·정세창·김현수, “보험판매자의 책임강화방안에 대한 연구”, 「외법논집」 제39권 제1호, 한국외대 법학연구소, 2015. 2., 339면; 전우현, “보험대리점에 대한 감독법적 개선방안에 대한 고찰 - 특히 독립법인대리점을 중심으로 -”, 「보험금융연구」 제21권 제1호, 보험연구원, 2010. 3., 92~93면; 전한덕, “모집을 위탁한 보험회사의 배상책임에 관한 소고 - 보험업법 제102조의 올바른 개정방향을 중심으로 -”, 「법제」 제685권, 법제처, 2019. 6., 28면; 전우현, “보험대리점의 선진화를 위한 제언 - 특히 보험업법 제102조를 중심으로 -”, 「상사판례연구」 제22권 제4호, 한국상사판례학회, 2009, 35면.

일본의 경우 보험업법에서 보험회사의 1차적 배상책임에서 보험대리점의 모집 행위로 인한 손해는 제외하고 있고,³⁰⁾ 독일도 보험대리점 소속 보험설계사가 보험상품 설명의무를 위반할 경우 보험대리점이 직접 손해배상 책임을 부담한다.³¹⁾ 이와 달리 영국의 경우에는 ‘금융서비스시장법(FSMA)’에서 보험대리점에게 대리 권한을 부여한 보험회사가 직접 손해배상책임을 지도록 규정하고 있다.³²⁾

IV. 결 론

금융소비자보호법은 금융소비자보호를 가장 중점적으로 실현하기 위하여 제정된 전향적이고 획기적인 법률이다. 특히 설명의무는 계약체결시점에 요구되는 계약의 전제가 되고, 금융소비자가 금융회사에 대한 신뢰를 형성하는 데 있어 출발점이 되는 매우 중요한 의무다. 금융소비자보호법에서는 설명의무 및 그 이행을 담보하기 위하여 여러 다양한 규제를 마련하였다. 즉 금융회사의 계약서류 제공의무는 기존보다 더욱 엄격하게 요구하고 있고, 설명의무의 대상과 범위를 확대하였다. 또한 설명의무 위반에 따른 금융소비자의 피해를 보다 효율적으로 구제하고, 금융회사에 대해서는 보다 엄격한 제재를 가하고 있다. 즉 금융회사가 설명의무를 위반하여 금융소비자에게 피해가 발생하였을 경우 손해배상책임을 인정하고 있고, 고의·과실에 대한 입증책임을 금융회사에 전환하였다. 또한 금융상품 직접판매업자 등으로 하여금 관리·감독책임을 충실히 이행하도록 1차적 손해배상 책임을 부과하였고, 설명의무 위반시에는 금융소비자가 위법계약해지권을 행사할 수 있도록 함으로써, 부당하게 체결된 금융거래 계약에 대해 금융소비자가 계약을 종료할 수 있게 되었다. 설명의무를 위반할 경우 금융위원회는 징벌적 과징금과 고액의 과태료를 부과하고, 강력한 판매중지 명령권까지 행사할 수 있는 등 강력한 행정적 제재 수단까지 갖추고 있다. 이와 같이 금융소비자보호법은 설명의무와 관련하여 이전에는 없었던 새롭고 강력한 규제들을 도입하였는바, 이에 따라 새로운 법은 우리나라 금융환경을 보다 개선하고, 그 동안 뒷전으로 밀려나

30) 일본 보험업법 제283조.

31) 김은경·정세창·김현수, 앞의 논문, 327면.

32) FSMA 제39조 제3항.

있었던 금융소비자 보호라는 중요한 역할을 충실히 수행할 수 있을 것으로 예상된다.

앞으로 금융회사가 설명의무를 위반할 경우에는 기존보다 훨씬 더 막중한 책임이 따를 것이다. 따라서 금융소비자보호법의 규율을 받는 금융회사는 설명의무를 더욱 충실히 이행하기 위하여 많은 고민과 개혁이 필요할 것이다. 민원이나 분쟁이 발생할 가능성이 높은 고위험 금융상품을 출시하고 판매하는데 있어 보다 신중해야 할 것이며, 금융소비자가 제대로 이해할 수 없는 금융상품은 판매를 지양하는 것이 바람직하다. 일선에서 금융소비자와 직접 접촉하여 금융상품을 판매하는 자는 해당 금융상품에 대해 충분히 연구하고 완벽히 이해한 상태에서 계약을 체결하여야 한다. 특히 설명의무 이행과 관련하여 그 동안 민원과 분쟁이 가장 많이 발생했던 보험회사는 더욱 많은 주의와 노력이 필요하다. 이처럼 금융소비자보호법은 보험회사에게 시련인 동시에 기회이기도 하다. 보험회사가 설명의무를 충실히 이행하고 금융소비자보호에 최선을 다할 경우에는 보험에 대한 국민들의 인식도 점점 더 개선될 것이며, 보험회사의 지속가능한 성장도 기대해 볼 수 있을 것이다.

그러나 본문에서 지적한 바와 같이 설명의무와 관련하여 몇 가지 우려되거나 미비한 부분도 발견되고 있다. 사회 각계각층의 의견을 종합적으로 수렴하여 법을 개선해 나갈 필요가 있다. 이 논문도 법 개선에 도움이 될 수 있기를 기대한다.

참고문헌

<단행본>

김준호, 「민법강의」 제23판, 법문사, 2017.

<논문>

고재중, “현행 금융소비자보호법상 금융상품의 설명의무에 대한 소고”, 「일감법학」 제48권, 건국대학교 법학연구소, 2021.

김은경·정세창·김현수, “보험판매자의 책임강화방안에 대한 연구”, 「외법논집」 제39권 제1호, 한국외대 법학연구소, 2015. 2.

김희석, “파생상품의 적합성·설명 의무와 분쟁해결기준에 관한 연구”, 「동아법학」 제63호, 동아대학교 법학연구소, 2014. 5.

손영화, “금융소비자보호법에 대한 입법평가”, 「경제법연구」 제19권 제3호, 한국경제법학회, 2020.

안수현, “금융소비자의 사전적 보호제도의 평가 및 제언”, 국회입법조사처/한국금융소비자학회 공동정책심포지엄 발표자료, 2016. 10. 20.

양선화·김기성, “금융소비자보호법 제정이 보험계약에 미치는 영향”, 「보험법연구」 제15권 제1호, 한국보험법학회, 2021.

양승현, “위법계약해지권의 주요 내용 검토 : 보험상품을 중심으로”, 「보험법리뷰」 제4호, 보험연구원, 2020.

이상훈, “금융소비자보호 기본법(안)의 위법계약 해지권 소고(小考)”, 「은행법연구」 제10권 제1호, 은행법학회, 2017. 5.

이채진, “금융소비자보호법과 고난도 금융투자상품의 투자자보호”, 「홍익법학」 제22권 제1호, 홍익대학교 법학연구소, 2021. 2.

전우현, “보험대리점에 대한 감독법적 개선방안에 대한 고찰 - 특히 독립법인대리점을 중심으로 -”, 「보험금융연구」 제21권 제1호, 보험연구원, 2010. 3.

_____, “보험대리점의 선진화를 위한 제언 - 특히 보험업법 제102조를 중심으로 -”, 「상사판례연구」 제22권 제4호, 한국상사판례학회, 2009.

전한덕, “모집을 위탁한 보험회사의 배상책임에 관한 소고 - 보험업법 제102조의 올바른 개정방향을 중심으로 -”, 「법제」 제685권, 법제처, 2019. 6.

정유성, “금융소비자보호를 위한 금융소비자보호법 제정 관련 주요내용”, 「법과 기업연구」 제2권 제2호, 서강대학교 법학연구소, 2012. 12.

최병규, “금융소비자보호법 입법의 쟁점과 과제”, 「재산법연구」 제37권 제3호, 한국재산법학회, 2020. 11.

<기타>

금융감독원, “20년 중대형 법인보험대리점(GA) 영업실적”, 2021. 5. 11. 보도자료

금융감독원, “2020년도 금융민원 및 금융상담 동향”, 2021. 4. 8. 보도자료

금융감독원, “2019년 법인보험대리점(GA) 영업전반에 대한 검사결과 주요 확인내용 및 시사점”, 2020. 1. 23. 보도자료

<Abstract>

A Study on the Duty of Explaining in Financial Consumer Protection Act - Focusing on Insurance Company -

Jun, Han Deok*

The Financial Consumer Protection Act is a proactive and groundbreaking law focused on financial consumer protection. This law introduced various systems to faithfully fulfill the explanation obligation of financial companies. The obligation of financial companies to provide contract documents is more strictly required than before and the scope and scope of explanation obligations are expanded. It is more efficient to relieve financial consumers' damage due to violation of explanation obligations, and more strict sanctions are imposed on financial companies. In other words, when a financial company violates its obligation to explain, it recognizes the liability for damages if damage occurs to financial consumers, and converts the burden of proof to the financial company in order to strictly apply the responsibility. In addition, the primary liability for damages is imposed so that the management and supervision responsibility of the financial company is faithfully fulfilled. In case of violation of the explanation obligation, financial consumers can exercise the right to terminate illegal contracts. For financial companies that violate their obligation to explain, the Financial Services Commission may impose punitive penalties and high fines, and exercise strong sales suspension orders. In the future, insurance companies should faithfully protect the rights and interests of insurance consumers by faithfully fulfilling their obligations to explain, and improve the negative perception of the public on the

* Junju Univ. Finance & Insurance dept., PhD. in law.

insurance industry. However, some concerns or incomplete parts are also found regarding the obligation to explain, and it is necessary to improve the system through a lot of discussions and opinions.

Key Words : Financial Consumer Protection Act, Financial consumer, Explanation obligation, Right to terminate illegal contracts, Order to suspend sale