

## 금융소비자보호에 관한 내부통제 모범기준

2021.09.24 제정

### 제1장 총 칙

**제1조(목적)** 이 규준은 「금융소비자보호에 관한 법률」(이하 “금융소비자보호법”이라 한다) 및 관련법규(이하 “금융소비자보호법령”이라 한다)에서 정한 바에 따라, 금융소비자보호를 위한 저축은행의 내부통제기준, 영업에 관한 준수사항, 기타 금융소비자 권익 보호를 위한 제반 사항을 규정함으로써 금융소비자보호의 실효성을 높이고, 금융소비자의 신뢰를 제고하는 것을 목적으로 한다.

**제2조(적용 범위)** ① 이 규준은 저축은행의 모든 임직원과 금융소비자보호와 관련한 모든 업무에 적용한다. 다만, 저축은행 업무의 일부를 위탁 받은 자 및 위탁업무에 대해서는 그 위탁 범위 내에서 이 규준을 적용한다.  
② 금융소비자보호와 관련하여 이 규준 및 이 규준의 위임에 따른 하위 규정 등(이하 “이 규준등”이라 한다)에서 정하지 아니한 사항은 금융소비자보호법령에 따른다.

**제3조(용어의 정의)** 이 규준에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.

1. “금융상품”이란 금융소비자를 상대로 계약을 체결함에 있어 그 대상이 되는 상품으로서, 「은행법」에 따른 예금 및 대출, 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」(이하 “자본시장법”이라 한다)에 따른 금융투자상품, 「보험업법」에 따른 보험상품, 「상호저축은행법」에 따른 예금 및 대출, 「여신전문금융업법」에 따른 신용카드, 시설대여, 연불판매, 할부금융 등 금융소비자보호법 제2조제1호에서 정한 ‘금융상품’을 말한다.

2. "금융소비자"란 저축은행이 제공하는 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유를 받거나 청약을 하는 자로서 금융소비자보호법 제2조제8호에서 정한 '금융소비자'를 말한다.
3. "전문금융소비자"란 금융상품에 관한 전문성 또는 소유자산규모 등에 비추어 금융상품에 관한 계약에 따른 위험감수능력이 있는 금융소비자로서 금융소비자보호법 제2조제9호에서 정한 '전문금융소비자'를 말한다.
4. "일반금융소비자"란 전문금융소비자가 아닌 금융소비자를 말한다.
5. "대리·중개업자"란 금융상품에 관한 계약의 체결을 대리하거나 중개하는 것을 영업으로 하는 자로서 금융소비자보호법 제2조제3호나목에서 정한 '금융상품판매대리·중개업자'를 말한다.
6. "임직원등"은 소속 임직원 및 저축은행이 업무를 위탁하는 대리·중개업자를 말한다.
7. "내부통제체계"란 효과적인 내부통제 활동을 수행하기 위한 조직구조, 업무분장 및 승인절차, 의사소통·모니터링·정보시스템 등의 종합적 체계를 말한다.
8. "내부통제기준"이란 금융소비자보호법령을 준수하고 건전한 거래질서를 해치는 일이 없도록 성실히 관리업무를 이행하기 위하여 임직원등이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차로서 금융소비자보호법 제16조제2항에서 정한 '내부통제기준'을 말한다.
9. "금융소비자보호 내부통제위원회"란 금융소비자보호에 관한 내부통제를 수행하는데 필요한 의사결정기구로서 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」(이하 "감독규정"이라 한다) [별표2]에서 정한 '금융소비자보호 내부통제위원회'를 말한다.
10. "금융소비자보호 총괄기관"이란 금융소비자보호에 관한 내부통제를 금융상품 개발·판매 업무로부터 독립하여 수행하는데 필요한 조직으로서 감독규정 [별표2]에서 정한 '금융소비자보호 총괄기관'을 말한다.

**제4조(금융소비자보호에 관한 기본 방침)** ① 저축은행은 금융소비자의 권익 증진, 건전한 금융거래 지원 등 금융소비자보호를 위하여 노력한다.

② 저축은행은 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위하여 그 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준(이하 “금융소비자보호기준”이라 한다)을 정하여야 한다.

③ 저축은행은 금융소비자보호가 효과적으로 이루어지도록 이에 필요한 인적, 물적 자원을 적극적으로 확보하여야 한다.

**제5조(다른 내규와의 관계)** 금융상품의 개발, 판매 및 금융소비자에 대한 민원·분쟁 처리 등 금융소비자 보호에 관한 사항은 저축은행 내 다른 내규 등에서 특별히 정한 경우를 제외하고는 이 규준등에서 정하는 바에 따른다.

## 제2장 업무의 분장 및 조직구조

**제6조(내부통제체계의 운영)** 저축은행은 금융소비자보호 업무에 관한 임직원의 역할과 책임을 명확히 하고, 업무의 종류 및 성격, 이해상충의 정도 등을 감안하여 업무의 효율성 및 직무간 상호 견제와 균형이 이루어질 수 있도록 업무분장 및 조직구조를 수립하여야 한다.

**제7조(이사회)** ① 이사회는 저축은행의 금융소비자보호에 관한 내부통제체계의 구축 및 운영에 관한 기본방침을 정한다.

② 이사회는 제1항의 내부통제에 영향을 미치는 경영전략 및 정책을 승인한다.

**제8조(대표이사)** ① 대표이사는 이사회가 승인한 이 규준 및 금융소비자보

호기준에 따라 금융소비자보호와 관련한 내부통제체계를 구축·운영하고, 임직원등이 금융소비자보호 업무를 수행할 수 있도록 관리·감독하여야 한다.

② 대표이사는 다음 각 호의 내부통제기준 운영 업무를 수행할 수 있다. 다만, 대표이사는 금융소비자보호 담당임원에게 구체적인 범위를 명시하여 금융소비자보호에 관한 내부통제 운영 업무를 위임할 수 있으며, 대표이사가 해당 업무를 위임하는 경우 정기적으로 관리·감독할 수 있는 절차를 마련하여야 한다.

1. 내부통제기준 위반방지를 위한 예방대책 마련
2. 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검
3. 내부통제기준 위반시 위반내용에 상응한 조치방안 및 기준 마련

③ 대표이사는 저축은행의 금융소비자보호 내부통제체계가 적절히 구축·운영되도록 내부통제 여건을 조성하고, 영업환경 변화 등에 따라 금융소비자보호 내부통제체계의 유효성이 유지될 수 있도록 점검하여야 한다.

**제9조(임직원 및 조직)** ① 임직원등은 자신의 직무와 관련하여 금융소비자보호 내부통제에 대한 1차적인 책임을 지며, 직무수행 시 자신의 역할을 이해하고 금융소비자보호법령을 숙지하여 이를 충실히 준수하여야 한다.

② 저축은행은 내부통제기준을 효과적으로 준수하기 위해 금융소비자보호 총괄기관과 금융상품의 개발·판매·사후관리 부서 간의 역할과 책임을 명확히 하고 상호 협력과 견제가 이루어질 수 있도록 조직을 구성하여야 한다.

### 제3장 임직원등이 업무를 수행할 때 준수해야 하는 기준 및 절차

**제10조(금융소비자보호 총괄기관과의 사전협의)** ① 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 개발 및 마케팅 정책 수립시 다음 각 호의 사항을 포함하

여 사전협의 관련 절차를 구축, 운영하여야 한다.

1. 사전협의 경과 및 결과 관리

2. 사전협의 누락 시 대책수립

② 제1항에 따른 사전협의 관련 절차를 구축, 운영함에 있어 다음 각호의 사항을 고려하여야 한다.

1. 금융상품의 위험도·복잡성

2. 금융소비자의 특성

③ 금융상품 개발 및 마케팅 정책 수립을 담당하는 부서는 다음 각 호와 관련하여 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의하여야 한다.

1. 금융상품 개발·변경·판매중단

2. 상품설명서 등 중요서류의 제작·변경

3. 판매절차의 개발·변경

4. 고객 관련 판매촉진(이벤트, 프로모션 등), 영업점 성과평가 기준 등 주요 마케팅 정책 수립 및 변경 등

5. 기타 소비자 보호를 위하여 금융소비자보호 총괄기관이 정하는 사항

④ 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품 개발 및 마케팅 정책, 약관 등으로 인해 금융소비자에게 피해가 발생할 가능성이 있다고 판단하는 경우 관련부서에 새로운 금융상품의 출시 중단, 마케팅 중단, 개선방안 제출 등을 요구할 수 있다.

⑤ 저축은행은 제3항의 사전협의를 누락한 경우 성과평가 또는 민원평가에 반영하여야 한다.

#### **제11조(금융상품 개발 관련 점검항목 및 자체 내부준칙 수립)** ① 금융소비

자보호 총괄기관은 새로운 금융상품을 개발하는 경우 금융소비자에게 불리한 점이 없는지 등을 진단하기 위한 점검항목을 마련하여야 한다.

② 저축은행은 금융관련 법규 등에서 정한 바에 따른 금융상품 개발과정에서 다음 각 호의 사항을 포함한 자체 내부준칙을 수립하여 운영하여야 한다.

1. 금융상품 개발부서명 및 연락처를 상품 설명 자료(금융소비자에 대한 설명자료가 아닌 회사 내부 자료에 한정한다)에 명기하는 등 책임성 강화
2. 금융상품 개발부서의 금융상품 판매자에 대한 충분한 정보 공유 책임 강화

**제12조(금융소비자의 의견청취)** ① 저축은행은 금융상품 개발 등 초기 단계에서부터 금융소비자의 불만예방 및 피해의 신속한 구제를 위해 민원, 소비자 만족도 등 금융소비자의 의견을 적극 반영해야 하며 이를 위해 업무절차를 구축 및 운영할 수 있다.

② 저축은행은 새로운 금융상품의 출시 후 금융소비자 만족도 및 민원발생 사항 등의 점검을 통해 이를 사후 검증하고, 점검 결과 제도개선이 필요한 사안은 즉시 관련부서에 통보하여 적기에 반영될 수 있도록 체계를 구축 및 운영하여야 한다.

**제13조(금융상품 판매 과정 관리)** ① 금융소비자보호 총괄기관은 불완전판매가 발생하지 않도록 금융상품 판매 및 마케팅 담당 부서를 대상으로 판매 전·후의 판매절차를 구축하고 이에 대한 업무 매뉴얼을 마련하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자의 불만내용과 피해에 대한 분석을 통하여 불만 및 피해의 주요 원인을 파악하고 이를 관련부서와 협의하여 개선토록 하여야 하며, 구축된 판매 절차가 원활히 운영될 수 있도록 적정성을 점검하여야 한다.

**제14조 (금융상품의 판매 후 금융소비자의 권익 보호)** ① 저축은행은 금융상품 판매 이후 거래조건 등 주요내용의 변경, 금융상품에 내재된 위험성의 변경, 금융소비자의 대규모 분쟁발생 우려 시 관련사항을 금융소비자에게 신속하게 안내하여야 한다.

② 저축은행은 금융소비자가 법령 및 계약상 권리를 청구하는 경우 신속하고 공정하게 처리될 수 있도록 관련 절차와 기준을 마련하여야 한다.

**제15조(영업행위의 일반원칙)** ① 저축은행은 금융상품 판매시 금융소비자보호법령에 따라 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무 등을 준수하여야 하며, 상품판매시 금융소비자보호법령을 위반하여 불완전판매가 발생하지 않도록 최선의 노력을 다하여야 한다.

② 저축은행은 금융상품의 판매과정에서 저축은행 또는 임직원등의 귀책사유로 금융소비자에게 피해가 발생하는 경우에는 신속한 피해구제를 위해 최선의 노력을 다하여야 한다.

**제16조(광고물 제작 및 광고물 내부 심의에 관한 사항)** ① 저축은행은 금융상품 및 업무(이하 '금융상품등'이라 한다)에 관한 광고를 하는 경우에는 금융소비자보호법령 등을 준수하여야 하고, 금융소비자가 금융상품의 내용을 오해하지 아니하도록 명확하고 공정하게 전달하여야 한다.

② 저축은행은 금융상품등에 관한 광고를 하는 경우에는 준법감시인의 심의를 받아야 한다.

③ 저축은행은 대리·중개업자의 금융상품에 관한 광고를 허용하기 전에 그 광고가 금융소비자보호법령 등에 위배되는지를 확인해야 한다.

④ 저축은행은 제3항에 따라 대리·중개업자의 금융상품에 관한 광고를 확인할 때에는 소요기간을 안내하여야 하며, 정해진 기일 내에 확인이 곤란할 경우 그 사유를 지체없이 대리·중개업자에 통보하여야 한다.

⑤ 저축은행은 금융상품등에 관한 광고물 제작 및 내부 심의에 관한 세부기준 및 절차를 마련하여 운영하여야 한다.

**제17조(금융상품별·판매업무별 판매준칙)** ① 저축은행은 임직원등이 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유 등 금융소비자를 대상으로 직무를 수행할 때 금융소비자를 보호하기 위하여 준수하여야 할 각

금융상품별·판매채널별 절차와 기준을 마련하고 이를 문서화하여야 한다.

② 제1항의 절차와 기준을 제정·변경하고자 하는 부서는 금융소비자보호 총괄기관과 사전에 협의를 거쳐야 한다.

**제18조(금융소비자와의 이해상충 방지)** ① 저축은행은 저축은행 및 임직원 등이 금융소비자의 권익을 침해하지 않고 모든 금융소비자의 이익을 동등하게 다루도록 최선을 다하여야 하며, 금융소비자와의 이해상충이 발생하지 않도록 이해상충 방지 체계를 구축하여야 한다.

② 임직원등은 금융소비자와 이해상충이 발생하거나 우려되는 경우 금융소비자보호 등에 문제가 발생하지 아니하도록 필요한 조치를 취하여야 한다.

**제19조(금융소비자 보호 관련 교육)** ① 저축은행은 임직원등을 대상으로 금융소비자의 권리 존중, 민원 예방, 금융소비자보호법령 준수 등 금융소비자 보호 관련 교육을 정기·수시로 실시하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 제1항에 따른 금융소비자 보호 관련 교육의 기획·운영을 총괄한다.

**제20조(금융소비자 신용정보, 개인정보 관리)** ① 저축은행은 금융상품 판매와 관련하여 금융소비자의 개인(신용)정보의 수집 및 활용이 필요할 경우 명확한 동의절차를 밟아서 그 목적에 부합하는 최소한의 정보만 수집·활용하여야 하고, 당해 정보를 선량한 관리자의 주의로서 관리하여야 하며, 당해 목적 이외에는 사용하지 아니하여야 한다.

② 저축은행은 수집된 개인정보를 관리하는 개인정보 관리책임자를 선임하여야 한다.

**제21조(대리·중개업자에 대한 업무위탁 범위)** ① 저축은행은 저축은행의 본질적 업무를 제외한 금융상품에 관한 계약의 체결을 대리·중개하는 업무

를 제3자에게 위탁할 수 있다.

② 저축은행은 제1항에 따라 제3자에게 업무를 위탁하는 경우 금융소비자보호 또는 건전한 거래질서를 위하여 다음 각 호의 사항을 제3자와의 위탁계약 내용에 포함하여야 한다.

1. 대상 금융상품의 종류 및 업무위탁의 범위
2. 계약기간, 계약갱신 및 해지사유
3. 수수료 산정 및 지급방법
4. 대리·중개업무시 준수 및 금지사항
5. 사고방지대책 및 교육에 관한 사항
6. 손실보전대책 및 손해배상책임의 범위
7. 금융협회의 자료제출 요청에 대한 협조
8. 광고 및 재판관할 등 기타 필요사항

**제22조(대리·중개업자에 대한 관리기준)** ① 저축은행은 제21조의 업무 위탁에 관하여 금융소비자와의 이해상충 및 금융소비자의 개인(신용)정보의 분실·도난·유출·변조·훼손이 발생하지 않도록 대리·중개업자의 업무위탁에 관한 계약의 이행 상황을 관리·감독하여야 한다.

② 저축은행은 대리·중개업자에 대한 체계적 관리를 위해 수수료 산정 및 지급기준, 위탁계약의 체결 및 해지절차 등에 대한 다음 각 호의 관리기준을 사전에 마련하여야 한다.

1. 대리·중개업자의 위탁계약 체결 및 해지 절차
2. 대리·중개업자의 영업행위에 대한 점검 절차 및 보고체계
3. 금융소비자의 개인정보보호(정보접근 제한, 정보유출 방지대책을 포함한다) 대책 및 관련 법규준수에 관한 사항
4. 내·외부 감사인의 자료접근권 보장
5. 위탁계약서의 주요 필수 기재사항
  - 가. 위탁업무 범위
  - 나. 위탁자의 감사 권한

- 다. 업무 위·수탁에 대한 수수료 등
- 라. 고객정보의 보호
- 마. 감독기관의 검사 수용의무
- 6. 대리·중개업자의 실적 등에 대한 기록 및 관리
- 7. 수수료 산정 및 지급기준·방법
- 8. 교육프로그램, 교육주기, 교육 방법 등에 관한 사항

#### 제4장 내부통제기준의 운영을 위한 조직 및 인력

**제23조(금융소비자보호 내부통제위원회의 설치 및 운영)** ① 저축은행은 금융소비자보호에 관한 내부통제를 수행하기 위하여 금융소비자보호 내부통제위원회(이하 "위원회"라 한다)를 설치한다. 다만, 최근 사업연도 말 자산총액이 7천억원 미만인 저축은행은 예외로 한다.

② 저축은행은 대표이사, 금융소비자보호 업무를 담당하는 임원(이하 "금융소비자보호 담당임원"이라고 한다), 준법감시인, 위험관리책임자 및 대표이사가 정하는 사내 임원(「금융회사의 지배구조에 관한 법률」(이하 "지배구조법"이라 한다) 제2조제2호에 따른 임원을 말한다)을 위원회의 위원으로 구성한다.

③ 제2항에도 불구하고 준법감시인 또는 위험관리책임자는 자신의 업무와 무관한 안건에 대한 심의·의결 시에는 회의에 참석하지 아니할 수 있으며, 이는 금융소비자보호 담당임원이 판단할 수 있다.

④ 위원회는 다음 각 호의 사항을 조정·의결하여 그 결과를 이사회에 보고하여야 하며, 위원회에서 논의한 사항은 서면·녹취 등의 방식으로 5년간 기록·유지하여야 한다.

1. 금융소비자보호에 관한 경영방향
2. 금융소비자보호 관련 주요 제도 변경사항
3. 금융상품의 개발, 영업방식 및 관련 정보공시에 관한 사항

4. 임직원의 성과보상체계에 대한 금융소비자보호 측면에서의 평가
  5. 이 기준 및 금융소비자보호법 제32조제3항에 따른 금융소비자보호기준의 적정성·준수실태에 대한 점검·조치 결과
  6. 금융소비자보호법 제32조제2항에 따른 평가(이하 "금융소비자보호실태 평가"라 한다), 감독(금융소비자보호법 제48조제1항에 따른 "감독"을 말한다) 및 검사(금융소비자보호법 제50조에 따른 "검사"를 말한다) 결과의 후속조치에 관한 사항
  7. 중요 민원·분쟁에 대한 대응 결과
  8. 광고물 제작 및 광고물 내부 심의에 대한 기준 및 절차
  9. 상품설명서 등 금융상품 계약서류 제·개정안 검토(준법감시인이 해당 계약서류를 사전 검토하는 경우에는 제외할 수 있다)
  10. 금융소비자보호 총괄기관과 금융상품 개발·판매·사후관리 등 관련부서 간 협의 필요사항 중 협의가 어려운 사항에 대한 조정
- ⑤ 대표이사가 주재하는 회의를 매 반기마다 1회 이상 개최한다.

**제24조(금융소비자보호 총괄기관의 설치 및 운영)** ① 저축은행은 금융소비자보호에 관한 내부통제 업무를 금융상품 개발·판매 업무로부터 독립하여 수행할 수 있도록 금융소비자보호 총괄기관을 대표이사 직속으로 설치한다. 다만, 최근 사업연도 말 자산총액이 5조원 미만인 저축은행은 준법감시부서 등 영업부서와 독립된 대표이사 직속의 부서가 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 수행할 수 있다.

② 저축은행은 금융소비자보호 총괄기관의 업무수행에 필요한 인력을 갖춰야 하며, 제3항 각 호에 따른 업무를 원활히 수행할 수 있는 직원을 금융소비자보호 담당직원으로 선발, 운영하여야 한다.

③ 금융소비자보호 총괄기관은 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 금융소비자보호에 관한 경영방향 수립
2. 금융소비자보호 관련 교육의 기획·운영
3. 금융소비자보호 관련 제도 개선

4. 금융상품의 개발, 판매 및 사후관리에 관한 금융소비자보호 측면에서의 모니터링 및 조치
5. 민원·분쟁의 현황 및 조치결과에 대한 관리
6. 임직원의 성과보상체계에 대한 금융소비자보호 측면에서의 평가
7. 위원회의 운영(제1호부터 제5호까지의 사항을 위원회에 보고하는 업무를 포함한다)

**제25조(금융소비자보호 총괄기관의 역할)** ① 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 및 민원예방 등을 위해 다음 각 호의 사항을 포함하는 제도개선을 관련부서에 요구할 수 있다. 이 경우 제도개선 요구를 받은 부서는 제도개선 업무를 조속히 수행하여야 한다. 다만, 부득이한 사유로 제도개선 업무의 수행이 불가능할 경우 그 사유를 위원회 또는 대표이사에게 소명해야 한다.

1. 업무개선 제도운영 및 방법의 명확화
2. 개선(안) 및 결과 내역관리
3. 제도개선 운영성과의 평가
4. 민원분석 및 소비자만족도 분석 결과 등을 토대로 현장 영업절차 실태 분석 및 개선안 도출

② 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품의 개발, 판매 및 사후관리 과정에서 금융소비자 보호 측면에서의 영향을 분석하고 점검하여야 하며, 그 과정에서 고객의 피해 발생이 우려되거나 피해가 발생한 경우 등 중대한 사안이 발생하는 경우 적절한 대응방안을 마련하여 조치하여야 한다.

③ 금융소비자보호 총괄기관은 이 기준 및 금융소비자보호법령의 준수 여부를 점검하는 과정에서 위법·부당행위를 발견하였거나 중대한 금융소비자 피해 우려가 있는 경우 등에는 직접 조사(자료제출 요구, 출석요청 및 임점조사를 포함한다)하거나 필요한 경우 관련부서에 조사를 의뢰할 수 있으며, 조사 대상자 또는 조사 대상부서는 이에 성실히 응하여야 한다.

④ 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자보호 제도와 관련하여 관련부

서에 임직원 교육 및 필요 시 제2항에 따른 특정한 조치에 관한 협조를 요청할 수 있고, 금융상품의 개발·판매 담당 부서에 사전협의 절차의 진행을 요청할 수 있다. 이 경우, 협조 요청을 받은 관련부서는 특별한 사정이 없는 한 이에 협조하여야 한다.

⑤ 금융소비자보호 총괄기관은 제3항에 따른 조사결과를 대표이사에게 보고하여야 한다.

⑥ 저축은행은 금융소비자보호 총괄기관과 준법부서 간의 권한 및 책임을 명확히 구분하고 이를 문서화하여야 한다.

**제26조(금융소비자보호 담당임원)** ① 저축은행은 금융소비자보호법령에 따라 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 수행하는 금융소비자보호 담당임원을 선임하여야 하며, 금융소비자보호 담당임원은 준법감시인 또는 이에 준하는 사람으로 선임할 수 있다. 다만, 최근 사업연도 말 자산총액이 5조원 이상인 저축은행은 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 전담하여 수행하는 금융소비자보호 담당임원을 선임해야 한다.

② 최근 5년간 금융관계법령을 위반하여 금융위원회 또는 금융감독원장으로부터 문책경고 또는 감봉요구 이상에 해당되는 조치를 받은 사람은 제1항의 금융소비자보호 담당임원으로 선임될 수 없다.

③ 금융소비자보호 담당임원은 금융소비자의 권익이 침해되었거나 침해될 우려가 현저히 발생하는 경우 이를 대표이사에게 즉시 보고하여야 하며, 대표이사는 보고받은 사항을 확인하여 신속히 필요한 제반사항을 수행·지원하여야 한다.

④ 저축은행은 금융소비자보호 담당임원의 공정한 직무수행을 위해 금융소비자보호 업무의 독립성을 보장하고 직무수행과 관련한 인사평가지 부당한 불이익이 발생하지 않도록 하여야 하며, 이를 위해 저축은행의 재무적 경영성과와 연동되지 아니하는 별도의 공정한 업무평가기준 및 급여 지급기준을 마련하여 운영하여야 하며, 민원발생건수 및 금융소비자보호 실태평가 결과 등은 금융소비자보호 담당임원의 급여 등 보상에 연계하

지 아니하고, 민원발생 및 민원처리과정의 부적정 등의 원인을 직접 제공한 부서 및 담당자의 급여 등 보상에 반영하여야 한다.

⑤ 저축은행은 금융소비자보호 담당임원에 대한 근무 평가시, 징계 등 특별한 경우를 제외하고는 타업무 담당자 등 타 직군 등에 비해 직군 차별, 승진 누락 등 인사평가의 불이익이 발생하지 않도록 하여야 한다.

**제27조(금융소비자보호 담당직원)** ① 저축은행은 금융소비자보호 업무 수행의 전문성 및 신뢰도 제고를 위해 저축은행의 특성과 사정을 고려하여 금융소비자보호 총괄기관의 업무를 수행하는 금융소비자보호 담당직원을 임명할 수 있다.

② 제1항에 따른 금융소비자보호 담당직원의 자격요건 및 근무기간은 다음 각 호에 따른다.

1. 자격요건 : 저축은행업계(은행업계 포함) 3년 이상 경력자로서 상품개발·영업·법무·시스템·통계·감사 등 분야에서 2년 이상 근무한 사람이어야 한다. 다만, 다음 각 목에 해당하는 경우에는 예외로 할 수 있다.

가. 제1호 본문에 해당하는 자와 동일한 수준의 전문지식과 실무경험을 갖추었다고 금융소비자보호 담당임원이 인정하는 경우

나. 소속 임직원수가 30명 이하인 저축은행으로서 해당 저축은행의 금융소비자보호 담당임원이 별도로 정하는 기준에 따르는 경우

2. 근무기간 : 금융소비자보호 업무의 특성 및 전문성을 고려하여 특별한 경우를 제외하고 3년 이상 금융소비자보호 업무를 담당하여야 한다. 다만, 승진전보 및 금융소비자보호 담당임원의 승인시에는 예외로 할 수 있다.

③ 저축은행은 금융소비자보호 담당직원에 대한 근무평가시, 징계 등 특별한 경우를 제외하고는 소비자보호 관련 실적이 우수한 담당직원에게 인사상 가점을 부여하여야 한다.

④ 저축은행은 금융소비자보호 담당직원에 대하여 금융소비자보호와 관련한 교육 참여, 자격증 취득 등 직무향상의 기회를 제공하여야 하고, 금

금융소비자보호 우수 직원 등에 대한 포상(표창, 해외연수) 제도를 마련하여야 한다.

⑤ 금융소비자보호 담당직원의 업무평가기준, 급여지급기준 및 근무평가 등과 관련하여서는 제26조제4항과 제5항을 준용한다.

## 제5장 내부통제기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

**제28조(내부통제기준 준수 여부에 대한 점검 및 평가)** ① 저축은행은 임직원등의 금융상품 판매 관련 업무가 이 기준 및 금융소비자보호법령을 충실히 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 수시 또는 주기적으로 점검한다.

② 저축은행은 제1항에 따른 점검의 방법, 위규 사실 확인 시 조치사항 등에 관한 사항이 포함된 세부기준을 마련하여 시행한다.

③ 금융소비자보호 담당임원은 제1항에 따른 점검 사항을 평가하고, 그 결과를 대표이사 및 위원회에 보고하도록 하여야 한다.

**제29조(임직원등의 법령, 규정 위반에 대한 조치)** ① 저축은행은 금융소비자보호 업무와 관련하여, 해당 임직원등이 관련 법령 및 내부통제기준을 위반하였다고 판단하는 경우, 위반행위의 정도, 위반횟수, 위반행위의 동기와 그 결과 등을 감안하여 관련부서 및 임직원에 대한 조치 방안을 마련하고, 관련부서에 검사를 의뢰하거나 징계 등 필요한 인사 조치를 요구할 수 있다. 이 경우 해당 부서의 장은 특별한 사정이 없는 한 이러한 요구에 응하여야 한다.

② 저축은행은 중대한 위법·부당행위의 발견 등 필요한 경우 감사위원회 또는 상근감사위원(감사를 포함)에게 보고할 수 있다.

## 제6장 금융소비자 대상 직무수행 임직원의 교육수준 및 자격에 관한 사항

**제30조(금융상품 판매 임직원등에 대한 교육 및 자격)** ① 저축은행은 개별 금융상품에 대해 권유, 계약 체결 등 금융소비자를 대상으로 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원등에 대하여 금융상품의 위험도·복잡성 등 금융상품의 내용 및 특성을 숙지하고, 윤리역량을 강화하기 위한 교육을 정기적으로 실시하여야 한다.

② 저축은행은 제1항의 교육실시를 위하여 해당 금융상품의 위험도, 적합·부적합한 금융소비자 유형 및 그 근거 등을 포함하는 상품숙지자료를 작성하여 활용할 수 있다.

③ 저축은행은 금융상품의 위험도, 금융소비자의 유형에 따라 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원등의 판매자격을 구분할 수 있으며, 보수교육 및 재취득 절차 등 판매자격에 관한 세부사항 및 판매자격 보유 여부를 정기적으로 확인하여야 한다.

## 제7장 업무수행에 대한 보상체계 및 책임확보 방안

**제31조(성과보상체계의 설계 및 운영)** ① 저축은행은 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원과 금융소비자 간에 이해상충이 발생하지 않도록 성과보상체계를 설계·운영하여야 한다.

② 제1항의 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원은 다음 각 호를 포함한다.

1. 소비자에게 금융상품을 직접 판매하는 직원
2. 금융상품을 직접 판매하는 직원들의 판매실적에 따라 주로 평가받는 상급자
3. 금융상품을 직접 판매하는 직원들의 판매실적에 따라 주로 평가받는 영업 단위조직

③ 저축은행은 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원에 대한 성과

평가 시 고객만족도 및 내부통제 항목을 중요하게 반영하는 등 금융소비자보호 관점에서 균형 있는 성과평가지표(KPI)를 운영하여야 한다.

**제32조(성과평가 시 책임확보 방안)** ① 저축은행은 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원에 대한 평가 및 보상체계에 불완전판매 건수 등 고객만족도, 계약 관련 서류의 충실성, 판매절차 적정성 점검결과 등 금융소비자 보호를 위한 지표를 감안하여 실질적으로 차별화가 되도록 성과보상체계를 운영하여야 한다. 다만, 구체적인 반영항목 및 기준은 취급하는 금융상품의 특성 등에 따라 저축은행이 합리적으로 마련하여 운영할 수 있다.

② 저축은행은 특정 금융상품 판매실적을 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원에 대한 성과평가지표(KPI)와 연계하여서는 아니되며, 금융상품 판매와 관련된 내부통제기준 준수 여부 점검결과와 제1항에 따른 금융소비자 보호를 위한 지표를 성과평가지표(KPI)에 반영하여야 한다.

③ 소비자들이 불건전영업행위, 불완전판매 등 판매담당 직원의 귀책사유로 금융거래를 철회·해지하는 경우 저축은행은 판매담당 직원에게 이미 제공된 금전적 보상을 환수할 수 있으며, 이를 위해 판매담당 직원에게 지급되는 보상의 일정부분은 소비자에게 상품 및 서비스가 제공되는 기간에 걸쳐 분할 또는 연기하여 제공할 수 있다.

**제33조(성과보상체계의 수립절차 및 평가)** ① 금융소비자보호 총괄기관은 민원의 발생 또는 예방을 포함하여 각 부서 및 임직원이 업무를 수행함에 있어 소비자보호에 충실하였는지를 조직 및 개인성과 평가에 반영하는 평가도구를 마련하여야 하며, 금융소비자보호 담당임원은 평가도구에 기반한 점검 및 실제 평가를 총괄한다.

② 저축은행에서 성과보상체계를 설정하는 부서는 매년 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원에 대한 성과보상체계를 수립하기 전에 금융소비자보호 총괄기관의 의견을 확인하여야 한다.

- ③ 금융소비자보호 총괄기관은 제2항에 따른 의견 확인 시 금융소비자보호 관점에서 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원에 적용되는 평가 및 보상구조가 적절히 설계되어 있는지를 검토하여야 한다.
- ④ 금융소비자보호 총괄기관은 성과보상체계 설정 부서, 성과평가 부서, 상품 개발·영업 관련 부서, 준법감시부서 등과 불안전판매 등 관련 정보를 수집·공유하고 정기적으로 협의하며, 금융소비자보호 관점에서 판매담당 직원 등에 적용되는 평가 및 보상구조가 적절히 설계되어 있는지를 정기적으로 검토하여야 한다.
- ⑤ 금융소비자보호 담당임원은 제3항 및 제4항의 검토결과를 대표이사 및 위원회에 보고하여야 하며, 필요한 경우 금융상품 판매 관련 업무를 수행하는 임직원에 대한 성과평가지표(KPI) 조정을 포함한 평가·보상체계의 개선을 건의할 수 있다.
- ⑥ 제3항 및 제4항의 검토결과 등 관련 기록은 금융소비자보호 총괄기관에서 보관하고, 이를 감사·준법감시부서 등에 공유하여 참고토록 하여야 한다.

## 제8장 금융소비자보호 내부통제기준의 변경 절차 및 위임

**제34조(이 기준등의 신설·변경 및 세부사항 위임 등)** ① 관련 법령 제·개정, 감독당국의 유권해석, 금융소비자보호 총괄기관 등의 개선 요구, 대규모 소비자 피해발생 등이 있는 경우 저축은행은 이를 반영하기 위한 이 기준등의 제정·변경을 할 수 있다.

- ② 이 기준등의 내용을 신설하거나 변경하고자 하는 부서는 신설 또는 변경하고자 하는 내용에 관하여 금융소비자보호 총괄기관과 사전 협의하여야 하고, 금융소비자보호 총괄기관은 이 기준등의 신설 또는 변경 필요성을 금융소비자보호 측면에서 검토하여 그 검토 결과를 대표이사에게 보고하여야 한다.

- ③ 저축은행은 이 기준등의 내용을 신설하거나 변경하고자 하는 경우에 이사회 승인을 받아야 한다. 다만, 법령 또는 관련 규정의 제정·개정에 연동되어 변경해야 하는 사항, 이사회가 의결한 사항에 대한 후속조치, 이 기준의 위임에 따른 하위 규정 등의 제정·개정 등 경미한 사항을 변경하는 경우에는 대표이사의 승인으로 갈음할 수 있다.
- ④ 저축은행은 제2항에 따라 이 기준등을 신설하거나 변경한 경우에는 제정·개정 사실 및 이유, 금융소비자에게 미치는 영향, 적용시점 및 적용 대상 등 주요 현황을 구분하여 인터넷 홈페이지에 게시(다만, 이 기준의 위임에 따른 하위 규정 등을 제정하거나 변경하는 경우에는 예외로 한다.)하고, 이 기준등의 제정·개정 사실을 임직원이 확인할 수 있는 방법으로 안내하며, 필요한 경우 교육을 실시할 수 있다.
- ⑤ 이 기준등의 시행 및 금융소비자보호에 관한 내부통제 운영에 필요한 세부사항은 대표이사가 별도로 정하는 바에 따른다.

## 제9장 고령자 및 장애인의 금융거래 편의성 제고 및 재산상 피해 방지

- 제35조(고령자의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지)** ① 저축은행은 금융상품 개발, 판매, 사후관리 등 모든 금융거래 과정에서 고령금융소비자를 보호하고 관련 내부통제를 강화하기 위해 노력하여야 한다. 이를 위해 상품 개발단계에서 고령자 위험요인을 점검하고, 금융상품 판매시 강화된 권유절차 및 상품별 중점관리사항 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 저축은행은 고령자의 금융거래 편의성 제고 및 재산상 피해 방지 등에 관한 세부사항을 지침 등에서 별도로 정할 수 있다.

**제36조(장애인의 편의성 제고 및 재산상 피해 방지)** ① 저축은행은 장애인의 금융거래 편의성 제고를 위하여 장애인의 장애유형별 세부 응대 매뉴얼을 마련하고, 점포별로 장애인에 대한 응대요령을 숙지한 직원을 배치하는 등 금융서비스 이용 편의성을 제고할 수 있는 인프라를 구축하여야 한다.

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

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

## 부칙

**제1조(시행일)** 이 기준은 2021년 8월 9일부터 시행한다. 다만, 이 기준에서 정한 사항을 이행하기 위하여 저축은행이 관련 내규의 제·개정 등이 필요한 경우 2021년 9월 25일 이내에서 내규 등의 제·개정 등이 완료된 날부터 시행할 수 있다.

<별표1>

## 상품개발지침

2021.09.24 제정

**제1조(목적)** 본 지침은 금융소비자보호에 관한 내부통제 모범규준 제11조에 따라 금융소비자(이하 '소비자'라 한다)를 보호하기 위하여 금융상품(이하 '상품'이라 한다) 개발 시 기획에서 사후단계까지 상품개발·기획 담당부서가 지켜야 할 원칙과 자세 및 의무를 규정함을 목적으로 한다.

**제2조(금융소비자보호 원칙의 준수)** 상품개발·기획 담당부서는 내규에서 규정하는 소비자보호가 이루어지도록 최선의 노력을 다하여야 한다.

**제3조(상품개발시 기본자세)** 상품개발·기획 담당부서는 소비자의 입장에서 금융상품을 기획 및 개발하여야 한다.

**제4조(상품개발·기획 단계시 준수사항)** 상품개발·기획 담당부서는 상품 개발·기획시 금융소비자보호 총괄기관의 제도개선 요청사항 및 그간에 발생한 민원·소비자의 만족도 등 금융소비자의 의견이 적극 반영될 수 있도록 해야 한다.

**제5조(사전 협의)** 상품개발·기획 담당부서는 상품(안) 작성시 소비자보호의 관점에서 재고하되, 사전에 금융소비자보호 총괄기관과 다음 각 호의 사항에 대해 협의한다.

1. 상품 개발·변경
2. 상품설명서 등 중요서류의 제작·변경
3. 판매절차의 개발·변경
4. 기타 소비자 관련 주요 마케팅 정책 수립 및 변경

**제6조(체크리스트를 통한 점검)** 상품개발·기획 담당부서는 제5조에 의한 사전 협의 전에 소비자의 시각에서 소비자에게 불리한 사항은 없는지 확인하기 위하여 체크리스트를 통한 점검을 실시하여야 한다.

**제7조(상품판매 계획수립 전 준수사항)** 상품개발·기획 담당부서는 상품판매 계획 수립시 성별, 연령, 학력 등을 고려하여 불합리한 차별행위가 발생하지 않도록 주의하여야 하며, 불완전판매 방지를 위한 충분한 검토를 거쳐야 한다.

**제8조(상품개발자 정보의 기재)** 상품개발·기획 담당부서는 신규 상품 설명자료(소비자에 대한 설명자료가 아닌 회사 내부자료에 한정)에 개발부서명 및 연락처를 기재해야 한다. 이 때 상품개발을 위탁한 경우 수탁한 자에 대하여도 같다.

**제9조(판매직원과 상품정보 공유강화)** 상품개발·기획 담당부서는 판매직원이 소비자에게 적합한 상품판매가 이루어지도록 지속적으로 금융상품 정보를 제공한다.

**제10조(약관 및 상품설명서 작성시 준수사항)** 상품개발·기획 담당부서는 약관 및 대출상품설명서 작성 및 수정 시 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 상품 주요내용 및 소비자가 알아야 할 주의사항이 반드시 포함될 것
2. 부동문자 기재시 눈에 잘 띄는 곳에 고객이 잘 알아볼 수 있게 표시할 것
3. 수시로 변하는 사항에 대하여는 홈페이지 게시 등 고객이 가장 빨리 알아볼 수 있는 방법으로 즉시 공지 할 것

**제11조(부적합 상품의 처리 및 보상)** 상품개발·기획 담당부서는 금융소비자 보호 총괄기관의 의견 및 자체 점검, 민원 등 제도에 부적합한 상품으로 판명된 경우 상품의 판매중단, 폐지, 통폐합 여부 등을 실행한다. 이 때 고객에 대한 피해가 발생한 경우 민원업무상 보상처리절차를 준용하는 등 내부절차에 따라 이에 대해 보상하도록 노력한다.

**제12조(상품정보변경 고객 통지)** 상품개발·기획 담당부서는 상품의 판매중단, 폐지, 통·폐합이 결정된 경우에는 관련 법규, 약관 등을 검토하여 홈페이지

---

이지 공시, 고객 앞 사전고지 등 필요한 해당 조치를 실시한다.

**제13조(고령금융소비자 보호)** 상품개발·기획 담당부서는 상품 기획 개발 과정에서 다음의 고령금융소비자에 관한 위험요인을 점검하여야 한다.

1. 고령금융소비자에게 적합한 금융상품인지 여부
2. 고령금융소비자에게 반드시 고지해야 할 사항

## 부 칙

**제1조(시행일)** 이 지침은 2021. 9.24 부터 시행한다.

<별지>

## 상품개발·변경 관련 체크리스트 (예시)

(점검일자 : 20 . . .)

[작성대상] 자체 개발한 금융상품

상품 개발 부서	담당자 : (인)
-------------	-----------

[작성시기] 금융상품 개발 단계

금융소비자 보호부서	담당자 : (인)
---------------	-----------

**[상품개요]**

상품명	상품특성	개발자

**[의견]**

예시) 상품설명서 상에 수수료에 대한 부분이 명확하게 설명되어 있지 않고 다소 불충분하게 기재되어 있어 추후 관련 민원 발생이 예상되므로 상세하게 보완할 필요

- 기존 유사상품의 경우에도 같은 내용이 상품설명서에 기재되어 있었는데 이에 대하여 다수의 민원이 접수된 바 있음

**[체크리스트]**

구분	점검항목 및 내용	점검결과																								
관련 법규 위반 여부	<b>① 관련 법령 등 위반사항 여부 점검</b>  • 관련 법령(은행법, 보험업법, 자본시장법 등)에 위반되는 사항은 없습니까?  • 감독규정 및 내부규정 등에 위반되는 사항은 없습니까?  • 금융감독원 등의 지도사항에 위반되는 사항은 없습니까?  • 상품 및 서비스의 내용이 관련 판례 혹은 금융분쟁조정위원회 회의 결정에 위반되는 사항은 없습니까?	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr style="background-color: #ADD8E6;"> <td>양호</td> <td>보통</td> <td>미흡</td> </tr> <tr> <td style="width: 33px; height: 20px;"></td> <td style="width: 33px;"></td> <td style="width: 33px;"></td> </tr> </table> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr style="background-color: #ADD8E6;"> <td>양호</td> <td>보통</td> <td>미흡</td> </tr> <tr> <td style="width: 33px; height: 20px;"></td> <td style="width: 33px;"></td> <td style="width: 33px;"></td> </tr> </table> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr style="background-color: #ADD8E6;"> <td>양호</td> <td>보통</td> <td>미흡</td> </tr> <tr> <td style="width: 33px; height: 20px;"></td> <td style="width: 33px;"></td> <td style="width: 33px;"></td> </tr> </table> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr style="background-color: #ADD8E6;"> <td>양호</td> <td>보통</td> <td>미흡</td> </tr> <tr> <td style="width: 33px; height: 20px;"></td> <td style="width: 33px;"></td> <td style="width: 33px;"></td> </tr> </table>	양호	보통	미흡				양호	보통	미흡				양호	보통	미흡				양호	보통	미흡			
	양호	보통	미흡																							
	양호	보통	미흡																							
양호	보통	미흡																								
양호	보통	미흡																								

구분	점검항목 및 내용	점검결과																								
소비자 권익보호	<b>② 금융소비자의 권익 침해요소 점검</b> • 기존 유사상품과 비교하여 민원발생의 소지는 없습니까? (유사상품에 대한 민원사례 확인여부)  • 금리 체계가 합리적이며 회사와 소비자의 입장을 균형 있게 고려 하고 있습니까?  • 수수료는 적정하며 회사와 소비자의 입장을 균형 있게 고려 하고 있습니까?  • 서비스 제공방법(대면, 비대면)은 은행과 소비자의 입장을 균형 있게 고려하고 있습니까?	<table border="1"> <tr> <td>양호</td> <td>보통</td> <td>미흡</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>양호</td> <td>양호</td> <td>보통</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>양호</td> <td>양호</td> <td>보통</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>양호</td> <td>양호</td> <td>보통</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	양호	보통	미흡	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	양호	양호	보통	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	양호	양호	보통	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	양호	양호	보통	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	양호	보통	미흡																							
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																							
	양호	양호	보통																							
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																							
	양호	양호	보통																							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																								
양호	양호	보통																								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																								
<b>③ 금융소비자 의견 반영</b> • 민원자료 활용을 통한 금융소비자의 의견이 반영되었습니까?  • 금융소비자의 상품 제안을 통한 금융소비자의 의견이 반영되었습니까?	<table border="1"> <tr> <td>양호</td> <td>보통</td> <td>미흡</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>양호</td> <td>보통</td> <td>미흡</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	양호	보통	미흡	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	양호	보통	미흡	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>													
양호	보통	미흡																								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																								
양호	보통	미흡																								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																								
소비자 알 권리 등	<b>④ 합리적 선택을 위한 정보내용의 적정성(상품설명서 등의 내용)</b> • 상품설명서의 내용이 금융소비자가 알기 쉽도록 명료하게 작성되었습니까?  • 상품 및 서비스 내용이 객관적인 사실에 근거하여 작성되었습니까?  • 상품 및 서비스 내용이 소비자가 오해할 소지는 없습니까?  • 금융소비자의 불이익 사항이 상품설명서에 제대로 반영되어 있습니까? - 불이익 사항이 소비자가 쉽게 확인하도록 기재되어 있습니까?  • 소비자에게 다양한 정보를 제공하여 소비자가 상품위험과 기회요인을 이해하고 합리적인 선택이 가능하도록 하였습니까?	<table border="1"> <tr> <td>양호</td> <td>보통</td> <td>미흡</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>양호</td> <td>보통</td> <td>미흡</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>양호</td> <td>보통</td> <td>미흡</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>양호</td> <td>보통</td> <td>미흡</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	양호	보통	미흡	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	양호	보통	미흡	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	양호	보통	미흡	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	양호	보통	미흡	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	양호	보통	미흡																							
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																							
	양호	보통	미흡																							
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																							
	양호	보통	미흡																							
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																								
양호	보통	미흡																								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																								
<b>⑤ 계약 내용 및 약관 내용의 불공정성 등 점검</b> • 약관의 내용 등이 금융소비자가 알기 쉽도록 명료하게 작성되었습니까?  • 약관의 내용 등이 금융감독원의 지도사항 혹은 공정거래위원회의 심결례 사항 등에 비추어 금융소비자에게 불이익하게 적용될 우려는 없습니까?  • 약관의 내용 등이 모호하게 규정되어 있거나 금융소비자에게 불이익하게 해석될 우려는 없습니까?	<table border="1"> <tr> <td>양호</td> <td>보통</td> <td>미흡</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>양호</td> <td>보통</td> <td>미흡</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>양호</td> <td>보통</td> <td>미흡</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	양호	보통	미흡	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	양호	보통	미흡	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	양호	보통	미흡	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>							
양호	보통	미흡																								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																								
양호	보통	미흡																								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																								
양호	보통	미흡																								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																								

구분	점검항목 및 내용	점검결과																		
	<p><b>⑥ 금융소비자 관점의 정보제공</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 금융소비자에 대한 적절한 정보제공방법을 명시하였습니까?</li> <li>• 그림, 기호 등 시각적인 요소를 활용하여 소비자의 이해도를 제고하고 있습니까?</li> <li>• 신상품 정보를 고객이 확인할 수 있도록 홈페이지 등을 통하여 게시하고 있습니까?</li> </ul>	<table border="1"> <tr> <td>양호</td> <td>보통</td> <td>미흡</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>양호</td> <td>보통</td> <td>미흡</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>양호</td> <td>보통</td> <td>미흡</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	양호	보통	미흡	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	양호	보통	미흡	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	양호	보통	미흡	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
양호	보통	미흡																		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
양호	보통	미흡																		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
양호	보통	미흡																		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
소비자 피해예방	<p><b>⑦ 금융소비자 불만예방</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 고객에 대한 합리적 이유 없는 불합리한 차별행위는 없습니까?</li> <li>* 고려사항 : 성별, 종교, 장애, 나이, 출신지역, 출신국가, 용모 등 신체조건, 혼인 여부, 사상, 성적(性的) 지향, 학력</li> <li>• 상품설명서 등에 상품과 관련하여 금융소비자에게 발생한 피해를 구제하기 위한 제도 등에 대한 정보가 제공되고 있습니까?</li> </ul>	<table border="1"> <tr> <td>양호</td> <td>보통</td> <td>미흡</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>양호</td> <td>보통</td> <td>미흡</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	양호	보통	미흡	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	양호	보통	미흡	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
	양호	보통	미흡																	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
양호	보통	미흡																		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
	<p><b>⑧ 불완전판매 예방</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 상품 개발 및 판매 전·후의 모든 프로세스에서 완전판매가 이루어지도록 설계되었습니까?</li> <li>• 판매단계에서 임·직원이 소비자에게 상품내용을 충분히 전달하기 위한 교육자료가 마련되어 있습니까?</li> <li>• 고령금융소비자에게 상품 판매시 유의해야 할 사항 또는 위험요인이 있습니까?</li> </ul>	<table border="1"> <tr> <td>양호</td> <td>보통</td> <td>미흡</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>양호</td> <td>보통</td> <td>미흡</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>양호</td> <td>보통</td> <td>미흡</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	양호	보통	미흡	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	양호	보통	미흡	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	양호	보통	미흡	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
양호	보통	미흡																		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
양호	보통	미흡																		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
양호	보통	미흡																		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
소비자 보호문화	<p><b>⑨ 소비자보호문화 정착</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 상품출시 3영업일 전에 고지되어 은행직원들이 관련 내용을 숙지하는 데 도움을 주고 있습니까?</li> </ul>	<table border="1"> <tr> <td>양호</td> <td>보통</td> <td>미흡</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	양호	보통	미흡	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>												
양호	보통	미흡																		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
금융회사 책임성 강화	<p><b>⑩ 금융회사의 소비자보호에 대한 책임성 강화</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 금융상품 개발부서명·연락처가 상품 설명 자료에 명기되어 있습니까?</li> <li>• 상품 개발부서에서는 해당 상품 판매자에 대한 충분한 금융상품 정보를 제공하고 있습니까?</li> </ul>	<table border="1"> <tr> <td>양호</td> <td>보통</td> <td>미흡</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>양호</td> <td>보통</td> <td>미흡</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	양호	보통	미흡	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	양호	보통	미흡	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
양호	보통	미흡																		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		
양호	보통	미흡																		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																		

※ 점검결과 모든 항목이 적정할 경우에 한해 해당상품 판매가 가능함. 단, 보통항목은 상품출시 전까지 보완 후 판매 가능함.

<별표2>

# 금융소비자보호 업무 매뉴얼

## - 소비자권리 관련 -

2021. 9. 24

쌍십인 플러스저축은행

## 목 차

### I. 총설

- |                       |   |
|-----------------------|---|
| 1. 금융소비자보호의 내용 .....  | 3 |
| 2. 금융소비자보호의 필요성 ..... | 6 |

### II. 자료열람요구

- |                        |    |
|------------------------|----|
| 1. 관련 규정 등 .....       | 7  |
| 2. 개 요 .....           | 9  |
| 3. 업무 프로세스 .....       | 10 |
| 4. 열람 제한 및 거절 사유 ..... | 15 |
| 5. 비용청구 .....          | 18 |
| 6. 기 타 .....           | 18 |

### III. 청약철회

- |                       |    |
|-----------------------|----|
| 1. 관련 규정 등 .....      | 19 |
| 2. 개 요 .....          | 22 |
| 3. 청약철회 대상 금융상품 ..... | 22 |
| 4. 청약철회 기간 .....      | 23 |
| 5. 청약철회 효력발생시기 .....  | 23 |
| 6. 청약철회시 반환방법 .....   | 24 |
| 7. 청약철회 효력 제한 등 ..... | 24 |
| 8. 청약철회 업무 프로세스 ..... | 24 |

#### IV. 위법계약해지요구

1. 관련 규정 등 .....	29
2. 개 요 .....	30
3. 위법계약해지 사유 .....	31
4. 위법계약해지권 행사 대상 금융상품 .....	33
5. 위법계약해지권 행사 기간 .....	33
6. 업무 프로세스 .....	34
7. 정당한 사유 .....	36
8. 위법계약 해지의 효과 .....	39

#### V. 금융소비자의 권리 안내

1. 관련 규정 등 .....	42
2. 개 요 .....	46
3. 안내 대상인 금융소비자의 권리 .....	47
4. 정보 전달의 적정성 확보 .....	48
5. 금융소비자의 권리 안내 방법 .....	54
6. 고령금융소비자의 보호 .....	57
7. 장애인 금융 접근성 제고 .....	57
[서식] .....	58

# I. 총 설

## 1. 금융소비자보호의 내용

**법 제1조(목적)** 이 법은 금융소비자의 권익 증진과 금융상품판매업 및 금융상품자문업의 건전한 시장질서 구축을 위하여 금융상품판매업자 및 금융상품자문업자의 영업에 관한 준수사항과 금융소비자 권익 보호를 위한 금융소비자정책 및 금융분쟁조정절차 등에 관한 사항을 규정함으로써 금융소비자 보호의 실효성을 높이고 국민경제 발전에 이바지함을 목적으로 한다.

### 1) 금융회사

금융회사는 「은행법」에 따른 은행, 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 금융투자업자, 「보험업법」에 따른 보험회사, 「상호저축은행법」에 따른 상호저축은행(이하 "저축은행"), 「여신전문금융업법」에 따른 여신전문금융회사 등에 해당하는 회사를 말한다(법 제2조 제6호).

### 2) 금융상품

금융상품은 금융회사가 금융소비자를 상대로 한 계약 체결의 목적물인 상품 또는 서비스를 의미하는 개념으로, 저축은행의 경우 「상호저축은행법」에 따른 예금 및 대출 등이 여기에 해당한다.(법 제2조 제1호).

### 3) 금융소비자

금융소비자란 "금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유를 하거나 청약에 받는 것에 관한 금융상품판매업자의 거래상대방"을 말한다. 금융거래의 상대방으로서 투자자, 대출상품 이용자 등 금융회사와 거래하고 있는 당사자뿐만 아니라 잠재적으로 금융회사의 상품이나 서비스를 이용하고자 하는 자를 포괄하는 개념이다.

금융소비자에는 일반금융소비자와 전문금융소비자가 있다. 전문금융소비자란 금융상품에 관한 전문성 또는 소유자산규모 등에 비추어 금융상품 계약에 따른 위험감수능력이 있는 금융소비자이며, 일반금융소비자는 전문금융소비자가 아닌 금

용소비자이다. 다만, 전문금융소비자 중 일부가 일반금융소비자와 같은 대우를 받겠다는 의사를 금융상품판매업자에게 서면으로 통지하는 경우 금융상품판매업자는 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 이에 동의하여야 하며, 금융상품판매업자가 동의한 경우에는 해당 금융소비자는 일반금융소비자로 본다. 예금성 상품 및 대출성 상품의 일반금융소비자/전문금융소비자/일반금융소비자로 전환할 수 있는 전문금융소비자의 범위를 정리하면 다음과 같다.

**I. 일반금융소비자**

- 전문금융소비자가 아닌 자

**II. 전문금융소비자**

< 전문금융소비자의 범위 >

1. 국가
2. 한국은행
3. 금소법상 모든 금융회사
4. 자본시장법상 주권상장법인
  - 투자성 상품 중 장외파생상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유를 하거나 청약에 받는 것(이하 "계약체결등")을 할 때에는 전문금융소비자와 같은 대우를 받겠다는 의사를 금융상품판매업자등에게 서면으로 통지하는 경우만 전문금융소비자에 해당)
5. 예금성 상품의 경우 다음에 해당하는 자
  - 가. 「공공기관의 운영에 관한 법률」상 공공기관 중 금융위원회가 주무기관인 공공기관
  - 나. 금융지주회사법에 따른 금융지주회사
  - 다. 한국수출입은행법에 따른 한국수출입은행
  - 라. 한국투자공사법에 따른 한국투자공사
  - 마. 신탁법상 신용협동조합중앙회(공제사업 부문만 해당)
  - 바. 온투법상 온라인투자연계금융업자
  - 사. 자본시장법상 집합투자업자, 증권금융회사, 단기금융회사 및 자금중개회사
  - 아. 신용협동조합
  - 자. 「국가재정법」 별표2에 따른 법률에 따라 설치된 기금(기술보증기금 및 신용보증기금 제외)을 관리·운영하는 공공기관
  - 차. 개별 법률에 따라 공제사업을 영위하는 법인·조합·단체
  - 카. 다음에 모두 해당하지 않는 사람
    - 1) 민법 제4조에 따른 성년이 아닌 사람
    - 2) 피성년후견인 및 피한정후견인
    - 3) 만 65세 이상인 사람
  - 타. 법인·조합·단체
  - 파. 금융감독원

- 하. 기술보증기금
- 거. 「농업협동조합법」, 「산림조합법」, 「새마을금고법」, 「수산업협동조합법」에 따른 중앙회
- 너. 대부업법에 따른 대부업자
- 더. 신용보증기금
- 러. 자본시장법상 거래소
- 머. 자본시장법상 집합투자기구
- 버. 지방자치단체
- 서. 금소법 제2조 제9호 라목에 따른 주권상장법인
- 어. 한국금융투자협회, 생명보험협회, 손해보험협회, 상호저축중앙회, 여신전문금융업협회, 대부업 및 대부중개업 협회, 전국은행연합회, 신용협동조합중앙회
- 저. 주권을 외국 증권시장에 상장한 법인
- 처. 외국 정부, 국제기구, 외국 중앙은행

6. 대출성 상품의 경우 다음에 해당하는 자

- 가. 여전법상 겸영여신업자
- 나. 상시근로자가 5인 이상인 법인·조합·단체
- 다. 대출성 상품을 취급하는 금융상품판매대리·중개업자
- 라. 자산의 취득 또는 자금의 조달 등 특정 목적을 위해 설립된 법인
- 마. 공운법상 공공기관 중 금융위원회가 주무기관인 공공기관
- 바. 금융지주회사법에 따른 금융지주회사
- 사. 한국수출입은행법에 따른 한국수출입은행
- 아. 한국투자공사법에 따른 한국투자공사
- 자. 신탁법상 신용협동조합중앙회(공제사업 부문만 해당)
- 차. 온투법상 온라인투자연계금융업자
- 카. 자본시장법상 집합투자업자, 증권금융회사, 단기금융회사 및 자금중개회사
- 타. 신용협동조합
- 파. 「국가재정법」 별표2에 따른 법률에 따라 설치된 기금(기술보증기금 및 신용보증기금 제외)을 관리·운용하는 공공기관
- 하. 개별 법률에 따라 공제사업을 영위하는 법인·조합·단체
- 거. 금융감독원
- 너. 기술보증기금
- 더. 「농업협동조합법」, 「산림조합법」, 「새마을금고법」, 「수산업협동조합법」에 따른 중앙회
- 러. 대부업법에 따른 대부업자
- 머. 신용보증기금
- 버. 자본시장법상 거래소
- 서. 자본시장법상 집합투자기구
- 어. 지방자치단체
- 저. 금소법 제2조 제9호 라목에 따른 주권상장법인
- 처. 한국금융투자협회, 생명보험협회, 손해보험협회, 상호저축중앙회, 여신전문금융업협회, 대부업 및 대부중개업 협회, 전국은행연합회, 신용협동조합중앙회
- 커. 주권을 외국 증권시장에 상장한 법인

터. 외국 정부, 국제기구, 외국 중앙은행

**Ⅲ. 일반금융소비자와 같은 대우를 받겠다는 의사를 금융상품판매업자들에게 서면으로 통지하고 금융상품판매업자들이 동의한 경우에 일반금융소비자로 보는 전문금융소비자의 범위**

- 대출성 상품에서 상시근로자가 5명 이상인 법인·조합·단체

#### 4) 금융소비자 보호

금융소비자 보호는, 금융시장에서 상품·서비스의 공급자인 금융회사가 금융상품의 제조자와 판매자에 비해 교섭력과 정보력이 부족한 수요자인 금융소비자의 입지를 보완하기 위하여 불공정하고 불평등한 제도와 관행을 바로잡는 일련의 업무이다. 금융소비자 보호는 소비자의 관점에서 금융시장에서의 불균형을 시정하여 소비자들이 금융기관과 공정하게 협상할 수 있는 기반을 확보하고, 금융소비자의 신뢰 제고를 통하여 장기적으로 금융서비스의 수요를 확대시키는 것에 그 목적이 있다.

## 2. 금융소비자보호의 필요성

연금자산 확대 등 개인의 금융자산 소득이 증대되고 있는 가운데 개인들의 금융거래가 경제 생활에서 차지하는 중요성이 날로 확대되고 있는 반면, 금융산업 겸업화 및 글로벌화가 진행됨에 따라 금융상품이 복잡·다양해지고 있어 금융소비자들이 상품에 내재된 위험과 수익구조를 이해하기 어려워진다. 금융소비자는 금융회사에 비해 상대적으로 정보 면에서 열위에 있고(정보 비대칭성), 상품의 효과를 단기간에 파악하기 어려워 부작용으로 인한 비용을 상당기간 경과 후 인지하게 되며, 수반되는 비용이 매우 크다.

이에 따라, 금융회사가 양질의 금융상품과 서비스를 금융시장에 공급하고, 금융회사 스스로 금융소비자와의 불공정 문제를 해소함으로써 금융소비자와의 신뢰확보를 통한 동반 성장을 하기 위해 금융소비자 보호의 필요성이 강조되고 있다.

## Ⅱ. 자료열람요구

### 1. 관련 규정 등

**법 제28조(자료의 기록 및 유지·관리 등)** ① 금융상품판매업자등은 금융상품판매업등의 업무와 관련한 자료로서 대통령령으로 정하는 자료를 기록하여야 하며, 자료의 종류별로 대통령령으로 정하는 기간 동안 유지·관리하여야 한다.

② 금융상품판매업자등은 제1항에 따라 기록 및 유지·관리하여야 하는 자료가 멸실 또는 위조되거나 변조되지 아니하도록 적절한 대책을 수립·시행하여야 한다.

③ 금융소비자는 제36조에 따른 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제를 위한 목적으로 제1항에 따라 금융상품판매업자등이 기록 및 유지·관리하는 자료의 열람(사본의 제공 또는 청취를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)을 요구할 수 있다.

④ 금융상품판매업자등은 제3항에 따른 열람을 요구받았을 때에는 해당 자료의 유형에 따라 요구받은 날부터 10일 이내의 범위에서 대통령령으로 정하는 기간 내에 금융소비자가 해당 자료를 열람할 수 있도록 하여야 한다. 이 경우 해당 기간 내에 열람할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에는 금융소비자에게 그 사유를 알리고 열람을 연기할 수 있으며, 그 사유가 소멸하면 지체 없이 열람하게 하여야 한다.

⑤ 금융상품판매업자등은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 금융소비자에게 그 사유를 알리고 열람을 제한하거나 거절할 수 있다.

1. 법령에 따라 열람을 제한하거나 거절할 수 있는 경우
2. 다른 사람의 생명·신체를 해칠 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우
3. 그 밖에 열람으로 인하여 해당 금융회사의 영업비밀(「부정경쟁방지 및 영업비밀보호에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 영업비밀을 말한다)이 현저히 침해되는 등 열람하기 부적절한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우

⑥ 금융상품판매업자등은 금융소비자가 열람을 요구하는 경우 대통령령으로 정하는 바에 따라 수수료와 우송료(사본의 우송을 청구하는 경우만 해당한다)를 청구할 수 있다.

⑦ 제3항부터 제5항까지의 규정에 따른 열람의 요구·제한, 통지 등의 방법 및 절차에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

**시행령 제26조(자료의 기록 및 유지·관리 등)** ① 법 제28조제1항에서 “대통령령으로 정하는 자료”란 다음 각 호의 자료를 말한다.

1. 계약체결에 관한 자료
2. 계약의 이행에 관한 자료
3. 금융상품등에 관한 광고 자료
4. 금융소비자의 권리행사에 관한 다음 각 목의 자료
  - 가. 법 제28조제4항 후단 및 제5항에 따른 금융소비자의 자료 열람 연기·제한 및 거절에 관한 자료
  - 나. 법 제46조에 따른 청약의 철회에 관한 자료

- 다. 법 제47조에 따른 위법계약의 해지에 관한 자료
5. 내부통제기준의 제정 및 운영 등에 관한 자료
  6. 업무 위탁에 관한 자료
  7. 제1호부터 제6호까지의 자료에 준하는 것으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 자료
- ② 법 제28조제1항에서 “대통령령으로 정하는 기간”이란 10년을 말한다. 다만, 다음 각 호의 자료는 해당 각 호의 구분에 따른 기간으로 한다.
1. 제1항제1호 및 제2호의 자료(보장기간이 10년을 초과하는 보장성 상품만 해당한다): 해당 보장성 상품의 보장기간
  2. 제1항제5호의 자료: 5년 이내의 범위에서 금융위원회가 정하여 고시하는 기간
  3. 제1항제7호의 자료: 10년 이내의 범위에서 금융위원회가 정하여 고시하는 기간
- ③ 법 제28조제3항에 따라 금융소비자가 자료의 열람을 요구하려는 경우에는 금융위원회가 정하여 고시하는 열람요구서를 금융상품판매업자들에게 제출해야 한다. 이 경우 해당 요구서에는 열람의 목적, 범위 및 방법 등에 관한 사항이 포함되어야 한다.
- ④ 금융상품판매업자들은 제3항에 따라 자료 열람의 요구를 받은 경우에는 그 요구받은 날부터 8일 이내에 금융소비자가 해당 자료를 열람할 수 있도록 해야 한다.
- ⑤ 금융상품판매업자들은 법 제28조제4항부터 제6항까지의 규정에 따른 열람, 열람의 연기 및 열람의 제한·거절을 알리는 경우에는 금융위원회가 정하여 고시하는 바에 따라 문서로 해야 한다. 다만, 법 제28조제4항 전단에 따라 열람을 알리는 경우에는 전화, 팩스, 전자우편 또는 휴대전화 문자메시지 등의 방법으로 이를 알릴 수 있다.
- ⑥ 법 제28조제5항제3호에서 “대통령령으로 정하는 경우”란 다음 각 호의 경우를 말한다.
1. 「부정경쟁방지 및 영업비밀보호에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 영업비밀을 현저히 침해할 우려가 있는 경우
  2. 개인정보의 공개로 인해 사생활의 비밀 또는 자유를 부당하게 침해할 우려가 있는 경우
  3. 열람하려는 자료가 열람목적과 관련이 없다는 사실이 명백한 경우
- ⑦ 금융상품판매업자들은 법 제28조제6항에 따라 금융소비자에게 수수료 또는 우송료를 청구하는 경우에는 실비를 기준으로 한 금액을 청구해야 한다. 이 경우 열람업무의 효율적인 운영을 위해 필요한 경우에는 미리 수수료 또는 우송료를 청구할 수 있다.
- ⑧ 제1항부터 제7항까지에서 규정한 사항 외에 기록해야 하는 자료의 범위 및 자료 열람의 방법·절차에 관하여 필요한 세부 사항은 금융위원회가 정하여 고시한다.
- 감독규정 제25조(자료의 기록 및 유지·관리 등)** ① 영 제26조제2항제2호에서 “금융위원회가 정하여 고시하는 기간”이란 5년을 말한다.
- ② 영 제26조제3항에서 “금융위원회가 정하여 고시하는 열람요구서”란 다음 각 호의 구분에 따른 사항이 포함된 서류를 말한다.
1. 열람의 목적: 법 제36조에 따른 분쟁조정 신청내역 또는 소송제기 내역
  2. 열람의 범위: 열람하고자 하는 자료의 내용 및 해당 자료와 제1호 간의 관계
  3. 열람의 방법
- ③ 금융상품판매업자들은 법 제28조제4항부터 제6항까지의 규정에 따른 열람, 열람의 연

기 및 열람의 제한·거절을 문서로 알리는 경우에 해당 문서에 기재해야할 사항은 다음 각 호의 구분에 따른다.

1. 열람이 가능한 경우
  - 가. 열람이 가능한 자료의 목록
  - 나. 열람이 가능한 날짜 및 시간
  - 다. 열람 방법
2. 열람을 요구한 자료 중 일부만 열람이 가능한 경우
  - 가. 제1호가목부터 다목까지의 사항
  - 나. 열람을 요구한 자료 중 일부만 열람이 가능한 이유
  - 다. 이의제기 방법
3. 열람이 불가능한 경우
  - 가. 열람이 불가능 사유
  - 나. 이의제기 방법

## 2. 개요

금융소비자는 금소법상 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제를 위한 목적으로 금융상품판매업자등이 기록 및 유지·관리하는 자료의 열람(사본의 제공 또는 청취를 포함, 이하 동일)을 요구할 수 있다.

열람 요구 대상은 금융상품판매업자등이 금융상품판매업등의 업무와 관련하여 기록·유지·관리하여야 하는 자료이며, 자료의 내용 및 자료별 유지·관리기간은 다음 표와 같다.

구 분	보관 기간
계약체결에 관한 자료	10년
계약의 이행에 관한 자료	10년
금융상품등에 관한 광고 자료	10년
금융소비자의 권리행사에 관한 자료 - 금융소비자의 자료 열람 연기·제한 및 거절에 관한 자료 - 청약의 철회에 관한 자료 - 위법계약의 해지에 관한 자료	10년
내부통제기준의 제정 및 운영 등에 관한 자료	5년
업무 위탁에 관한 자료	10년
그 밖에 금융위원회가 정하여 고시하는 자료(현재 없음)	10년

### 3. 업무 프로세스

자료열람 업무 프로세스는 자료열람요구 접수 → 자료열람요구 접수사실 통지 → 사실관계 확인 및 검토 → 자료열람 여부 판단 → 자료열람 요구 처리결과 통지 → 후속업무 처리의 순서로 이루어진다. 각 단계를 분설하면 다음과 같다.

#### (1) 자료열람요구 접수

자료열람요구 처리부서는 금융소비자의 자료열람요구를 입증 가능한 방법(접수채널)로 접수한다. 금융소비자가 자료열람을 요구하려면 자료열람 신청서를 저축은행에 제출하여야 하며, 해당 신청서에는 열람의 목적(분쟁조정 신청내역 또는 소송제기 내역), 열람의 범위(열람하고자 하는 자료의 내용 및 해당 자료와 열람 목적 간의 관계), 열람의 방법 등에 관한 사항이 포함되어야 한다.

통상적인 접수채널에는 전자민원접수(인터넷 등), 문서, 팩스, 이메일, 전화 등이 있으나, 금소법상 필수기재사항이 포함된 자료열람 신청서가 제출되어야 하므로 전화를 통한 자료열람 요구 접수는 물리적으로 어려울 것으로 보인다.

자료열람요구 처리부서는 자료열람요구를 접수할 경우 자료열람신청 처리부에 해당 요구의 요지 등을 기재하고 담당자를 지정하여 관리한다.

금융소비자가 영업점의 민원 안내창구에 직접 자료열람요구를 신청할 경우 영업점 민원 안내창구 담당직원은 금융소비자에게 신청서식을 제공하고 관련서류를 함께 징구한 다음 즉시 그 사실을 자료열람요구 처리부서에 통보한다.

금융소비자가 금융감독원 등 외부기관을 통하여 자료열람요구 신청을 한 경우 자료열람요구 처리 부서는 해당 외부기관으로부터 문서, 팩스, 인터넷 등 입증 가능한 방법으로 자료열람요구 신청서 등을 통보받는 시점에 자료열람요구 신청을 접수한 것으로 간주한다.

자료열람요구 처리부서는 금융소비자의 편의를 위해 각 영업점에 자료열람요구 신청 안내창구를 지정하여 표시하고 해당 안내창구 및 전자 민원창구에 자료열람 신청서 및 개인정보 수집·이용 동의서를 비치한다.

자료열람요구 접수자는 금융소비자로부터 자료열람요구 신청서를 접수받을 경우, 신청인 당사자, 이해관계인 및 사실관계를 입증하는 서류를 징구한다. 본인인 경우에는 본인 실명확인 증표 사본을, 대리인이 신청하는 경우 본인 위임장 및 인감증명서를 징구하여야 하며, 금융소비자가 제출하는 기타 서류 사본도 같이 징구한다.

## (2) 자료열람요구 접수사실 통지

자료열람요구 처리부서는 자료열람 신청서를 접수하면 접수사실, 접수연월일, 처리 담당자, 전화번호 등을 신청인에게 녹취전화, 문서, 문자메시지, 이메일, 기타 전자적인 방법 등 입증이 가능한 방법으로 통보한다.

자료열람요구 처리부서는 자료열람 신청서 및 관련 서류에 중대한 흠결이 있거나 서류가 누락되어 있다고 판단되는 경우 접수일로부터 3영업일 이내에 신청인에 대하여 보완·보정을 요구한다. 보완·보정 기간은 물리적으로 보완·보정이 가능한 기간으로 설정하여야 한다.

자료열람 신청서 및 관련 서류의 보완·보정 요구는 문서, 팩스, 전자우편, 녹취전화, 기타 전자적인 방법 등 입증이 가능한 방법으로 요구한다.

신청인이 해당 기간 내에 보정·보완하지 않을 때에는 1회에 한하여 다시 보정·보완을 요구하고 보정·보완기간은 7영업일을 원칙으로 한다.

신청인이 보정·보완기간의 변경을 요청하는 경우 이를 보완하여 보정·보완의 기간을 정한다.

## (3) 자료열람요구 검토

자료열람요구 접수 담당부서는 관련 영업점 및 부서에 자료열람요구 접수 사실을 통보하고 ① 요구일로부터 8일 내에 금융소비자에게 해당 자료를 열람하게 할 수 있는지, 8일 내에 열람할 수 없다면 해당 기간 내에 열람할 수 없는 정당한 사유가 있는지, ② 열람/열람의 연기/열람의 제한 또는 거절 중 어떠한 결정을 할 것인지 검토한다.

'8일'의 기간을 산정할 때에는 민법의 규정에 따라 초일을 불산입하고 공휴일을 산입한다. 인터넷을 통하여 자료열람 요구를 한 경우에는 인터넷으로 열람 관련 결정을 통지한 날이 기준이 되고, 금융소비자가 종이로 된 서면 등으로 통지받기를 요청한 경우에는 민법상 도달주의에 따라 금융소비자의 서면 수취일이 기준이 된다.

저축은행은 금융소비자로부터 자료의 열람을 요구받았을 때에는 해당 자료의 유형에 따라 요구받은 날부터 8일 내에 금융소비자가 해당 자료를 열람할 수 있도록 하여야 한다. 이 경우 해당 기간 내에 열람할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에는 금융소비자에게 그 사유를 알리고 열람을 연기할 수 있는데, 이러한 정당한 사유는 금융소비자의 자료 열람 요구에 대한 대응에 소요되는 기간을 연장하는데 필요한 사유로서 금융소비자의 자료 열람을 제한하거나 그 요구를 거절할 수 있는 사유와는 구분된다.

정당한 사유에 관한 판단 사례
<p>대법원 1996. 3. 12. 선고 95누18314 판결</p> <p>구지방세법시행령 제84조의4 제1항 소정의 '정당한 사유'란 법령에 의한 금지, 제한 등 그 법인이 마음대로 할 수 없는 외부적 사유는 물론 고유업무에 사용하기 위한 정상적인 노력을 다하였음에도 시간적인 여유가 없어 유예기간을 넘긴 내부적인 사유도 포함하고, 정당 사유의 유무를 판단함에 있어서는 중과(重課)의 입법취지를 충분히 고려하면서 해당 법인이 영리법인인지 아니면 비영리법인인지 여부, 토지의 취득목적에 비추어 고유목적에 사용하는데 걸리는 준비기간의 길고 짧음, 고유목적에 사용할 수 없는 법령상, 사실상의 장애사유 및 장애정도, 당해 법인이 토지를 고유업무에 사용하기 위한 진지한 노력을 다하였는지 여부 등을 아울러 참작하여 구체적인 사안에 따라 개별적으로 판단하여야 한다.</p>
<p>대법원 2018. 5. 11. 선고 2018도618 판결</p> <p>구 병역법(2009. 6. 9. 법률 제9754호로 개정되기 전의 것, 이하 '구 병역법'이라 한다) 제70조 제3항은 병역의무자가 해외여행의 허가를 받고 허가기간 내에 귀국하기 어려운 때에는 기간만료 15일 전까지 병무청장의 기간연장허가를 받아야 한다고 정하고, 제94조는 위 허가를 받지 않고 정당한 사유 없이 허가된 기간 내에 귀국하지 않은 사람은 3년 이하의 징역에 처한다고 정하고 있다. 따라서 병역의무자가 해외여행 중 갑작스러운 사고나 질병의 발생 등 그의 책임으로 돌릴 수 없는 사유로 귀국할 수 없게 된 경우와 같이 '정당한 사유'가 있는 경우에는 허가된 기간 내에 귀국하지 않았다는 이유로 처벌받지 않지만, 위와 같은 정당한 사유가 없는데도 기간연장허가를 받지 않고 허가된 기간 내에 귀국하지 않은 경우에는 위 규정에 따라 처벌받는다. 이때 정당한 사유가 있는지 여부는 특별한 사정이 없는 한 허가된 기간 내 귀국하지 않은 때를 기준으로 판단하여야 한다.</p>

신용정보회사등은 개인신용정보가 업무 목적 외로 누설되었음을 알게 된 때에는 지체 없이 해당 신용정보주체에게 통지하여야 한다(신용정보법 제39조의4 제1항). 이때 지체 없이란 개인정보보호법에 따른 표준개인정보보호지침 제26조 제1항 본문에 따라 '5일 이내'를 의미하는 것으로 해석된다. 표준개인정보보호지침은 '정당한 사유가 없는 한' 5일 이내에 통지하는 것으로 규정하고 있는데, 여기서 정당한 사유란 개인정보 유출과 관련하여 수사기관의 비공개 요청이 있는 경우, 단전, 홍수, 폭설 등의 천재지변으로 인해 5일 이내 통지가 불가능한 경우 등을 말한다(개인정보보호위원회, 2020. 12.자 개인정보보호법령 및 지침, 고시 해설서 354쪽).

저축은행의 정당한 사유는 저축은행의 책임으로 돌릴 수 없는 사유로서, 단전이나 사이버공격 또는 재해, 법원이나 수사기관 등 정당한 권한을 가진 기관의 명령이나 요청 등 외부적인 사유와 적법한 쟁의행위에 따른 업무 지체 등 내부적인 사유가 포함될 수 있다. 다만, 정당한 사유로 인정될 수 있기 위해서는 저축은행이 그와 같은 사유로 말미암아 금융소비자의 자료 열람 요구에 적시에 대응할 수 없게 된다는 사실을 미리 예견할 수 없었다거나 예견할 수 있다고 하더라도 합리적인 예방이 어렵다고 판단될 수 있어야 한다.

자료열람요구 처리부서는 처리기간 변경사항 또는 신청인의 요청이 있는 경우 동 사실을 신청인에게 자료열람요구 처리 진행상황 통지서에 따라 문서, 팩스, 전자우편, 녹취전화, 기타 전자적인 방법 등 입증이 가능한 방법으로 통지한다.

#### (4) 자료열람 여부 판단

저축은행은 금융소비자의 자료열람 요구에 대하여 ① 열람, ② 열람의 연기, ③ 열람의 제한·거절 여부를 판단한다.

#### (5) 자료열람 요구 처리결과 통지

저축은행은 열람, 열람의 연기 및 열람의 제한·거절을 알리는 경우에는 문서로 해야 한다. 다만, 열람을 알리는 경우에는 전화, 팩스, 전자우편 또는 휴대전화 문자메시지 등의 방법으로 알릴 수 있다.

저축은행이 열람, 열람의 연기 및 열람의 제한·거절을 문서로 알리는 경우에 해당 문서에 기재해야 할 사항은 다음과 같다.

구분	세부사항
열람이 가능한 경우	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 열람이 가능한 자료의 목록</li> <li>- 열람이 가능한 날짜 및 시간</li> <li>- 열람 방법</li> </ul>
열람을 요구한 자료 중 일부만 열람이 가능한 경우	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 열람이 가능한 목록</li> <li>- 열람이 가능한 날짜 및 시간</li> <li>- 열람 방법</li> <li>- 열람을 요구한 자료 중 일부만 열람이 가능한 이유</li> <li>- 이의제기 방법</li> </ul>
열람이 불가능한 경우	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 열람이 불가능한 사유</li> <li>- 이의제기 방법</li> </ul>

저축은행의 귀책사유로 요구받은 날부터 8일 내에 자료열람요구 신청을 처리하지 못한 경우 저축은행은 신청인에게 그 지연사유 및 최종처리시한을 통지한다.

신청인이 당해 자료열람요구 처리가 종결되기 전에 자료열람요구 신청을 철회 또는 취하하는 경우(신청의 철회 또는 취하는 신청인이 문서, 팩스, 인터넷 또는 녹취전화 등 입증 가능한 방법으로 하여야 한다)에는 그 자료열람요구 처리 신청을 종결 처리한다.

신청인이 14영업일 이내에 자료열람요구 신청서 및 관련서류의 보완이나 보정을 하지 아니하거나 신청인의 소재지나 연락처가 분명하지 아니하여 보완 또는 보정의 요구가 2회에 걸쳐 반송된 때에는 자료열람요구 신청을 철회한 것으로 간주한다.

자료열람요구 처리부서는 반기 별 처리결과를 반기 익월 말까지 저축은행 홈페이지에 게시한다.

신청인이 동일한 내용의 신청서를 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후 접수되는 신청서에 대하여는 내부적으로 별도처리 없이 종결 처리할 수 있다.

자료열람요구 처리부서는 10명 이상이 연명으로 제출하는 자료열람요구 신청이 접수된 경우에는 접수 시 대표자를 선정하여 접수할 것을 요청하고 '다수인 관련 자료열람요구 신청 분석카드'를 작성하여 그 관련 내용을 기록·유지한다. 다수인 관련 자료열람요구 신청 처리 결과는 접수 시 선정한 대표자에게 통지한다.

## 4. 열람 제한 및 거절 사유

저축은행은 일정한 사유가 있는 경우 금융소비자에게 그 사유를 알리고 열람을 제한하거나 거절할 수 있다. 즉, ① 법령에 따라 열람을 제한하거나 거절할 수 있는 경우, ② 다른 사람의 생명·신체를 해칠 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우, ③ 「부정경쟁방지 및 영업비밀보호에 관한 법률」에 따른 영업비밀을 현저히 침해할 우려가 있는 경우, ④ 개인정보의 공개로 인해 사생활의 비밀 또는 자유를 부당하게 침해할 우려가 있는 경우, ⑤ 열람하려는 자료가 열람목적과 관련이 없다는 사실이 명백한 경우 등은 금소법상 자료의 열람 제한 또는 거절 사유에 해당한다.

금소법은 열람 제한 또는 거절에 대한 금융소비자의 이의신청 등의 불복절차를 규정하고 있지 않으므로, 금융소비자가 저축은행의 열람 제한 또는 거절에 대해 이의가 있는 경우에는 소송 등 금소법 이외의 절차를 통하여 분쟁 해결이 가능할 것으로 보인다.

### (1) 법령에 따라 열람을 제한하거나 거절할 수 있는 경우

금융소비자가 열람을 청구한 자료가 다른 법령에 의해 열람이 제한되어 있거나 열람을 거절할 수 있는 경우 저축은행은 열람을 거부할 수 있다. 예를 들면, 열람 청구 대상 자료가 「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률」이 적용되는 거래정보 등인 경우, 「개인정보 보호법」이 적용되는 개인정보인 경우, 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」상 신용정보인 경우 관련 법령상의 정보제공 관련 규정이 적용된다.

### (2) 다른 사람의 생명·신체를 해칠 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우

금융소비자의 열람요구 대상 자료를 열람하게 할 경우 다른 사람의 생명·신체를 해칠 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우 저축은행은 해당 자료의 열람을 제한하거나 거절할 수 있다.

「공공기관의 정보공개에 관한 법률」제9조 제1항 제3호는 '공개될 경우 국민의 생명·신체 및 재산의 보호에 현저한 지장을 초래할 우려가 있다고 인정되는 정보'를 비공개정보로 명시하고 있으며, 구체적인 비공개 정보의 유형으로는 다중이 이

용하는 시설에 대한 도면, 건축물 등의 경비위탁내용, 방재·방법에 방해가 되는 정보, 범죄행위·위법행위·부정행위 등의 통보자 또는 참고인(피의자) 명단 등이 있다.

저축은행 내의 각종 회의록 등에 대한 열람청구의 경우, 발언내용만으로도 발언자를 추측할 수 있는지, 의견청취·토론과정이 공개될 경우 회의 참석자에 대해 구체적인 위해가 발생할 수 있는지 여부를 검토하여 발언자 부분을 제외하고 열람하게 할지, 전부 열람하게 할지, 또는 전부에 대한 열람을 제외할지를 결정하여야 한다.

### (3) 「부정경쟁방지 및 영업비밀보호에 관한 법률」에 따른 영업비밀을 현저히 침해할 우려가 있는 경우

「부정경쟁방지 및 영업비밀보호에 관한 법률(이하 “부정경쟁방지법”）」제2조 제2호는 ‘영업비밀’에 대하여 ‘공공연히 알려져 있지 아니하고 독립된 경제적 가치를 가지는 것으로서, 비밀로 관리된 생산방법, 판매방법, 그 밖에 영업활동에 유용한 기술상 또는 경영상의 정보’로 정의하고 있다.

대법원 판례<sup>1)</sup>에 의하면 ‘공공연히 알려져 있지 아니하다’는 것은 정보가 간행물 등의 매체에 실리는 등 불특정 다수인에게 알려져 있지 않기 때문에 보유자를 통하지 않고는 정보를 통상 입수할 수 없는 것을 의미하며, ‘독립된 경제적 가치를 가진다’는 것은 정보의 보유자가 정보의 사용을 통해 경쟁자에 대하여 경쟁상의 이익을 얻을 수 있거나 또는 정보의 취득이나 개발을 위해 비용이나 노력이 필요하다는 것을 의미한다.

‘비밀로 관리된’의 해석과 관련하여, 대법원 판례<sup>2)</sup>는 ‘정보가 비밀이라고 인식될 수 있는 표지를 하거나 고지를 하고, 정보에 접근할 수 있는 대상자나 접근 방법을 제한하거나 정보에 접근한 사람에게 비밀준수의무를 부과하는 등 객관적으로 그 정보가 비밀로 유지·관리되고 있다는 사실이 인식 가능한 상태인 것을 뜻한다’고 판시하고 있다.

금융소비자의 열람요구 대상 자료에 저축은행 또는 제3자의 영업비밀이 포함되어 있는 경우, 저축은행은 해당 자료의 열람을 제한 또는 거절할 수 있다.

법인의 상호, 사업자등록번호, 소재지 등은 영업비밀에 해당되지 않는다<sup>3)</sup>.

1) 대법원 2017. 1. 25. 선고 2016도10389 판결

2) 대법원 2019. 10. 31. 선고 2017도13791 판결

3) 노동부 재결례 200516132, 2005. 11. 26.

#### (4) 개인정보의 공개로 인해 사생활의 비밀 또는 자유를 부당하게 침해할 우려가 있는 경우

저축은행 소속 임직원 등의 임면, 승진, 복무, 급여, 연수 등의 인사에 대한 개인정보를 기록한 정보는 비공개 대상에 속한다. 또한 특정 업무를 수행한 직원의 성명·직위는 통상적으로 열람가능 정보로 볼 수 있으나 업무수행과 무관한 해당 직원의 개인정보(예 : 학력, 자격증, 운전면허증, 근무성적, 소득에 관한 정보, 연가·병가 사유 등)는 열람대상 정보로 보기 어렵다.

금융소비자의 열람요구 대상 정보에 제3자의 개인정보가 포함되어 있는 경우, 해당 정보의 저축은행 외 제공에 대해 제3자의 명시적인 동의 등이 없다면 저축은행은 제3자의 의견청취 등의 절차를 거쳐 열람 여부를 결정하여야 한다.

콜센터 등 전화내용 녹음파일의 경우, 녹음파일에 열람요구 신청을 한 금융소비자와 직무상 응대한 직원 이외에 제3자의 음성이 포함되어 있는 경우, 저축은행은 제3자에 대해 열람요구 신청 사실 및 의견청취 절차를 거친 후에 해당 녹음파일의 전부 또는 일부를 열람하게 하여야 한다.

저축은행 임직원 이외의 제3자가 작성한 의견서의 경우, 저축은행은 해당 의견서에 제3자의 성명 등 개인정보가 포함되어 있는지 여부 및 해당 의견서를 공개할 경우 해당 제3자가 분쟁에 휘말려 사생활의 비밀 또는 자유를 침해당할 가능성이 있는지 여부 등을 고려하여 열람 여부를 결정하여야 한다.

#### (5) 열람하려는 자료가 열람목적과 관련이 없다는 사실이 명백한 경우

열람요구 대상 자료의 범위 및 내용, 열람요구의 경위 등을 종합적으로 고려할 때 열람요구 대상 자료가 열람목적과 관련이 없다는 사실이 명백한 경우 저축은행은 해당 자료의 열람을 제한 또는 거절할 수 있다.

## 5. 비용청구

저축은행은 금융소비자가 열람을 요구하는 경우 수수료와 우송료(사본의 우송을 청구하는 경우만 해당)를 청구할 수 있다. 저축은행은 금융소비자에게 수수료 또는 우송료를 청구하는 경우에는 실비를 기준으로 한 금액을 청구해야 하고, 열람업무의 효율적인 운영을 위해 필요한 경우 미리 수수료 또는 우송료를 청구할

---

수 있다.

## 6. 기타

특정 자료열람요구가 중요 민원·분쟁에 대한 대응일 경우 관련 부서는 그 대응 결과를 내부통제위원회에 보고한다. 내부통제위원회는 담당부서로부터 해당 내용을 보고받고 필요한 조치를 취할 수 있다.

본 매뉴얼에 정함이 없는 사항에 대해서는 행정자치부 발간 <정보공개 운영 매뉴얼>, 서울특별시 발간 <정보공개업무 매뉴얼>, 금융감독원의 '금융분쟁조정세칙', '민원처리규정'중 유사 사례가 있는 경우 해당 부분을 참조한다.

### Ⅲ. 청약철회

#### 1. 관련 규정 등

**법 제46조(청약의 철회)** ① 금융상품판매업자등과 대통령령으로 각각 정하는 보장성 상품, 투자성 상품, 대출성 상품 또는 금융상품자문에 관한 계약의 청약을 한 일반금융소비자는 다음 각 호의 구분에 따른 기간(거래 당사자 사이에 다음 각 호의 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간) 내에 청약철회할 수 있다.

1. 보장성 상품: 일반금융소비자가 「상법」 제640조에 따른 보험증권을 받은 날부터 15일과 청약을 한 날부터 30일 중 먼저 도래하는 기간

2. 투자성 상품, 금융상품자문: 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 날부터 7일

가. 제23조제1항 본문에 따라 계약서류를 제공받은 날

나. 제23조제1항 단서에 따른 경우 계약체결일

3. 대출성 상품: 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 날[다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 날보다 계약에 따른 금전·재화·용역(이하 이 조에서 “금전·재화등”이라 한다)의 지급이 늦게 이루어진 경우에는 그 지급일]부터 14일

가. 제23조제1항 본문에 따라 계약서류를 제공받은 날

나. 제23조제1항 단서에 따른 경우 계약체결일

② 제1항에 따른 청약의 철회는 다음 각 호에서 정한 시기에 효력이 발생한다.

1. 보장성 상품, 투자성 상품, 금융상품자문: 일반금융소비자가 청약의 철회의사를 표시하기 위하여 서면(대통령령으로 정하는 방법에 따른 경우를 포함한다. 이하 이 절에서 “서면등”이라 한다)을 발송한 때

2. 대출성 상품: 일반금융소비자가 청약의 철회의사를 표시하기 위하여 서면등을 발송하고, 다음 각 목의 금전·재화등(이미 제공된 용역은 제외하며, 일정한 시설을 이용하거나 용역을 제공받을 수 있는 권리를 포함한다. 이하 이 항에서 같다)을 반환한 때

가. 이미 공급받은 금전·재화등

나. 이미 공급받은 금전과 관련하여 대통령령으로 정하는 이자

다. 해당 계약과 관련하여 금융상품판매업자등이 제3자에게 이미 지급한 수수료 등 대통령령으로 정하는 비용

③ 제1항에 따라 청약이 철회된 경우 금융상품판매업자등이 일반금융소비자로부터 받은 금전·재화등의 반환은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 방법으로 한다.

1. 보장성 상품: 금융상품판매업자등은 청약의 철회를 접수한 날부터 3영업일 이내에 이미 받은 금전·재화등을 반환하고, 금전·재화등의 반환이 늦어진 기간에 대하여는 대통령령으로 정하는 바에 따라 계산한 금액을 더하여 지급할 것

2. 투자성 상품, 금융상품자문: 금융상품판매업자등은 청약의 철회를 접수한 날부터 3영업일 이내에 이미 받은 금전·재화등을 반환하고, 금전·재화등의 반환이 늦어진 기간에 대해서는 대통령령으로 정하는 바에 따라 계산한 금액을 더하여 지급할 것. 다만, 대통령령으로 정하는 금액 이내인 경우에는 반환하지 아니할 수 있다.

3. 대출성 상품: 금융상품판매업자등은 일반금융소비자로부터 제2항제2호에 따른 금전·재화등, 이자 및 수수료를 반환받은 날부터 3영업일 이내에 일반금융소비자에게 대통령

령으로 정하는 바에 따라 해당 대출과 관련하여 일반금융소비자로부터 받은 수수료를 포함하여 이미 받은 금전·재화등을 반환하고, 금전·재화등의 반환이 늦어진 기간에 대해서는 대통령령으로 정하는 바에 따라 계산한 금액을 더하여 지급할 것

④ 제1항에 따라 청약이 철회된 경우 금융상품판매업자등은 일반금융소비자에 대하여 청약의 철회에 따른 손해배상 또는 위약금 등 금전의 지급을 청구할 수 없다.

⑤ 보장성 상품의 경우 청약이 철회된 당시 이미 보험금의 지급사유가 발생한 경우에는 청약 철회의 효력은 발생하지 아니한다. 다만, 일반금융소비자가 보험금의 지급사유가 발생했음을 알면서 청약을 철회한 경우에는 그러하지 아니하다.

⑥ 제1항부터 제5항까지의 규정에 반하는 특약으로서 일반금융소비자에게 불리한 것은 무효로 한다.

⑦ 제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 청약 철회권의 행사 및 그에 따른 효과 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

**시행령 제37조(청약의 철회)** ① 법 제46조제1항 각 호 외의 부분에서 “대통령령으로 각 각 정하는 보장성 상품, 투자성 상품, 대출성 상품”이란 다음 각 호의 구분에 따른 금융 상품을 말한다.

1. 보장성 상품: 다음 각 목의 것을 제외한 금융상품

가. 「보험업법」에 따른 보증보험 중 청약의 철회를 위해 제3자의 동의가 필요한 보증보험

나. 「자동차손해배상 보장법」에 따른 책임보험. 다만, 일반금융소비자가 동종의 다른 책임보험에 가입한 경우는 제외한다.

다. 해당 금융상품에 대한 보장기간이 1년 이내의 범위에서 금융위원회가 정하여 고시하는 기간 이내인 금융상품

라. 그 밖에 청약의 철회가 건전한 시장질서를 해칠 우려가 높은 것으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 보장성 상품

2. 투자성 상품: 다음 각 목의 금융상품. 다만, 일반금융소비자가 법 제46조제1항제2호에 따른 청약 철회의 기간 이내에 예탁한 금전등을 운용하는 데 동의한 경우는 제외한다.

가. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률 시행령」에 따른 고난도금융투자상품(일정 기간에만 금융소비자를 모집하고 그 기간이 종료된 후에 금융소비자가 지급한 금전등으로 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 집합투자를 실시하는 것만 해당한다)

나. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률 시행령」에 따른 고난도투자일임계약

다. 신탁계약(「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 금전신탁은 제외한다)

라. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률 시행령」에 따른 고난도금전신탁계약

3. 대출성 상품: 다음 각 목의 것을 제외한 금융상품

가. 「여신전문금융업법」에 따른 시설대여·할부금융·연불판매(법 제46조제1항제3호에 따른 청약 철회의 기간 이내에 해당 계약에 따른 재화를 제공받은 경우만 해당한다)

나. 「온라인투자연계금융업 및 이용자 보호에 관한 법률」에 따른 연계대출

다. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제72조제1항에 따른 신용의 공여(법 제46조제1항제3호에 따른 청약 철회의 기간 이내에 담보로 제공된 증권을 처분한 경우만 해당한다)

라. 그 밖에 청약의 철회가 건전한 시장질서를 해칠 우려가 높은 것으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 대출성 상품

② 법 제46조제2항제1호에서 "대통령령으로 정하는 방법"이란 다음 각 호의 방법을 말한다.

1. 전자우편
2. 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시
3. 그 밖에 제1호 및 제2호의 방법에 준하는 것으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 의사표시 방법

③ 일반금융소비자가 법 제46조제2항제1호 또는 제2호에 따라 서면등(같은 항 제1호에 따른 서면등을 말한다)을 발송한 때에는 금융상품직접판매업자에게 지체 없이 그 발송 사실을 알려야 한다.

④ 법 제46조제2항제2호나목에서 "대통령령으로 정하는 이자"란 일반금융소비자가 금융상품판매업자등으로부터 금전을 지급받은 날부터 금전을 돌려준 날까지의 기간에 대해 해당 금융상품의 계약에서 정해진 이자율을 적용하여 산출한 이자를 말한다.

⑤ 법 제46조제2항제2호다목에서 "수수료 등 대통령령으로 정하는 비용"이란 해당 금융상품 계약을 위해 금융상품판매업자등이 제3자에게 이미 지급한 다음 각 호의 비용을 말한다.

1. 인지세 등 제세공과금
2. 저당권 설정 등에 따른 등기 비용
3. 그 밖에 제1호 및 제2호의 비용에 준하는 것으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 비용

⑥ 금융상품판매업자등이 법 제46조제3항에 따라 일반금융소비자에게 금전(이자 및 수수료를 포함한다)을 반환하는 경우에는 해당 일반금융소비자가 지정하는 계좌로 입금해야 한다.

⑦ 금융상품판매업자등이 법 제46조제3항에 따라 일반금융소비자에게 금전·재화·용역을 반환하는 경우에 그 반환이 늦어진 기간에 대해서는 해당 금융상품의 계약에서 정해진 연체이자율을 금전·재화·용역의 대금에 곱한 금액을 일 단위로 계산하여 지급한다.

⑧ 제1항부터 제7항까지에서 규정한 사항 외에 청약 철회권의 행사 절차 및 방법 등에 관하여 필요한 세부 사항은 금융위원회가 정하여 고시한다.

**감독규정 제30조(청약의 철회)** ① 영 제37조제1항제1호다목에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 기간"이란 90일을 말한다.

② 영 제37조제1항제1호라목에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 보장성 상품"이란 다음 각 호의 금융상품을 말한다.

1. 법률에 따라 가입의무가 부과되고 그 해제·해지도 해당 법률에 따라 가능한 보장성 상품. 다만, 일반금융소비자가 동종의 다른 보험에 가입한 경우는 제외한다.
2. 금융상품판매업자가 계약을 체결하기 전에 일반금융소비자의 건강상태 진단을 지원하는 보장성 상품

③ 영 제37조제1항제3호라목에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 대출성 상품"이란 다음 각 호의 금융상품을 말한다.

1. 지급보증(청약의 철회에 대해 제3자의 동의를 받은 경우는 제외한다)
2. 신용카드
  - ④ 보장성 상품에 관한 계약에 따라 보험료를 신용카드로 납부해왔던 일반금융소비자가 청약의 철회의사를 표시한 경우에 금융상품판매업자는 철회의사를 접수한 날부터 3영업일 이내에 해당 신용카드를 일반금융소비자에 발급한 금융상품직접판매업자로 하여금 보험료 납입 관련 대금 청구를 하지 않도록 해야 하며, 이 경우 법 제46조제3항에 따라 금전·재화등을 반환한 것으로 본다.

## 2. 개요

청약철회권은 일반금융소비자가 금융상품에 대한 계약을 체결한 후 신중하게 판단할 수 있는 기회를 부여하기 위해 인정되는 권리이다. 청약을 철회하기 위해서는 판매행위가 위법할 것을 요하지 않으며 단순 변심에 의한 청약철회도 가능하다.

청약철회권은 일반금융소비자에 대해 인정되는 권리이다. 일반금융소비자 여부 판단 시점과 관련하여, 금소법 제46조 제1항에서는 청약철회권의 행사주체를 “~ 청약을 한 일반금융소비자는 ~ 청약을 철회할 수 있다”고 규정하고 있어 소비자가 청약을 한 시점을 기준으로 판단한다<sup>4)</sup>.

## 3. 청약철회 대상 금융상품

예금성 상품에 대해서는 청약철회가 인정되지 않는다. 대출성 상품에 대해서는 일부 예외를 제외하고는 청약철회가 가능하다. 청약철회의 예외 대상인 대출성 상품의 구체적인 내용은 다음 표와 같다.

청약철회의 예외 대상인 대출성 상품
가. 「여신전문금융업법」에 따른 시설대여·할부금융·연불판매(법 제46조제1항제3호에 따른 청약 철회의 기간 이내에 해당 계약에 따른 재화를 제공받은 경우만 해당)
나. 「온라인투자연계금융업 및 이용자 보호에 관한 법률」에 따른 연계대출
다. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제72조제1항에 따른 신용의 공여(법 제46조제1항제3호에 따른 청약 철회의 기간 이내에 담보로 제공된 증권을 처분한 경우만 해당)

4) 금융위원회 보도자료(21.3.17.) 금융소비자보호법 FAQ 답변(2차)

라. 그 밖에 청약의 철회가 건전한 시장질서를 해칠 우려가 높은 것으로서 1) 지급보증(청약의 철회에 대해 제3자의 동의를 받은 경우는 제외) 및 2) 신용카드

#### 4. 청약철회 기간

일반금융소비자가 청약철회권을 행사할 수 있는 기간은 다음과 같다.

##### 청약철회가능기간(숙려기간)

다음 어느 하나에 해당하는 날(다음 어느 하나에 해당하는 날보다 금전·재화등의 지급이 늦게 이루어진 경우에는 그 지급일)부터 14일

- 법 제23조 제1항 본문에 따라 계약서류를 제공받은 날
- 법 제23조 제1항 단서에 따라 계약서류를 제공받지 아니한 경우 계약체결일
- 거래당사자 사이에 법상 숙려기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 약정기간

#### 5. 청약철회 효력발생시기

청약철회의 효력발생시기는 다음과 같다. 일반금융소비자가 서면등을 발송한 때에는 금융상품직접판매업자에게 지체 없이 그 발송 사실을 알려야 한다.

##### 청약철회의 효력발생시기

일반금융소비자가 청약의 철회의사를 표시하기 위하여 서면등을 발송하고, 다음의 이미 공급받은 금전·재화등(이미 제공된 용역은 제외하며, 일정한 시설을 이용하거나 용역을 제공받을 수 있는 권리를 포함)을 반환한 때

- 가. 이미 공급받은 금전·재화등
- 나. 이미 공급받은 금전과 관련한 이자로 이미 제공받은 금전과 관련하여 일반금융 소비자가 금융상품판매업자등으로부터 금전을 지급받은 날부터 금전을 돌려준 날까지의 기간에 대해 해당 금융상품의 계약에서 정해진 이자율을 적용하여 산출한 이자
- 다. 해당 계약과 관련하여 금융상품판매업자등이 제3자에게 이미 지급한 수수료 등 해당 금융상품 계약을 위해 금융상품판매업자등이 제3자에게 이미 지급한 다음 각 호의 비용
  - 1) 인지세 등 제세공과금
  - 2) 저당권 설정 등에 따른 등기 비용
  - 3) 그 밖에 제1호 및 제2호의 비용에 준하는 것으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 비용

## 6. 청약철회시 반환방법

청약이 철회된 경우 금융상품판매업자등이 일반금융소비자로부터 받은 금전·재화등의 반환방법은 다음과 같다. 금융상품판매업자등이 법 제46조 제3항에 따라 일반금융소비자에게 금전(이자 및 수수료를 포함한다)을 반환하는 경우에는 해당 일반금융소비자가 지정하는 계좌로 입금해야 하고, 금융상품판매업자등이 법 제46조 제3항에 따라 일반금융소비자에게 금전·재화·용역을 반환하는 경우에 그 반환이 늦어진 기간에 대해서는 해당 금융상품의 계약에서 정해진 연체이자율을 금전·재화·용역의 대금에 곱한 금액을 일 단위로 계산하여 지급한다.

반환방법
일반금융소비자로부터 법 제46조 제2항 제2호에 따른 금전·재화등, 이자 및 수수료를 반환받은 날부터 3영업일 이내에 일반금융소비자에게 해당 대출과 관련하여 일반금융소비자로부터 받은 수수료를 포함하여 이미 받은 금전·재화등을 반환하고, 금전·재화등의 반환이 늦어진 기간에 대해서는 해당 금융상품의 계약에서 정해진 연체이자율을 금전·재화·용역의 대금에 곱한 금액을 일 단위로 계산하여 지급할 것

## 7. 청약철회 효력 제한 등

청약철회된 경우 금융상품판매업자등은 일반금융소비자에 대하여 청약철회에 따른 손해배상 또는 위약금 등 금전 지급을 청구할 수 없다. 청약철회에 관한 해당 규정은 편면적 강행규정으로 법 제46조 제1항부터 제5항까지의 규정에 반하는 특약으로서 일반금융소비자에게 불리한 것은 무효로 한다.

## 8. 청약철회 업무 프로세스

청약철회 업무 프로세스는 청약철회 요구 접수 → 접수사실 통지 → 사실관계 확인 및 검토 → 금전/재화등 반환 → 처리결과 통지의 순서로 이루어진다. 각 단계를 분설하면 다음과 같다.

### (1) 청약철회 요구 접수

금융상품판매업자등은 일반금융소비자로부터 서면등을 수령함으로써 청약철회 요구를 접수한다.

**청약철회권 접수 방법인 "서면등"에 해당하는 방법**

서면, 전자우편, 휴대전화메세지(SMS) 또는 이에 준하는 전자적 의사표시  
 - 휴대전화메세지에 준하는 전자적 의사표시에는 카카오톡 메시지 등 청약을 철회한다는 구체적, 확정적 의사표시를 객관적으로 확인할 수 있는 SNS 메시지 등이 포함될 수 있다.

일반금융소비자의 서면등에는 청약을 철회하고자 하는 금융상품이 특정되어야 한다.

- 다만, 일반금융소비자가 청약을 철회하고자 하는 금융상품의 정확한 명칭을 기재하여야 하는 것은 아니며, 금융상품판매업자등이 청약철회권의 대상이 되는 금융상품을 합리적으로 알 수 있는 정도면 충분하다(예: "귀행에서 2021. 9. 25. 체결한 대출계약을 철회합니다.")
- 해당 일반금융소비자가 청약철회의 의사표시를 한 금융상품판매업자등과 계약한 금융상품이 하나이거나, 숙려기간 내에 있는 금융상품이 하나라는 등의 사유로 금융상품판매업자등이 청약철회권의 대상이 되는 금융상품을 합리적으로 알 수 있는 경우에는 단순히 청약을 철회한다는 의사표시만으로도 유효한 청약철회의 의사표시가 될 수 있다.

**의사표시의 명확성에 관한 판결: 대법원 2006. 11. 9. 선고 2005다55817 판결**

타인을 위한 상해보험에서 보험수익자는 그 지정행위 시점에 반드시 특정되어 있어야 하는 것은 아니고 보험사고 발생시에 특정될 수 있으면 충분하므로, (중략) 보험수익자를 추상적 또는 유동적으로 지정한 경우에 보험계약자의 의사를 합리적으로 추측하여 보험사고 발생시 보험수익자를 특정할 수 있다면 그러한 지정행위는 유효하다.

금융상품판매업자등은 일반금융소비자의 청약철회의 의사표시 대상인 금융상품이 명확하지 아니한 경우에는 지체없이 그 대상인 금융상품을 명확하게 하여줄 것을 일반금융소비자에게 요청하여야 한다.

금융상품판매업자등은 청약철회로 인하여 일반금융소비자로부터 받은 금전·재화 등(수수료 등을 포함)을 반환하여야 하는 경우에는 일반금융소비자에게 반환 방법(일반금융소비자가 지정하는 계좌)를 확인하여야 한다.

## (2) 접수사실 통지

- ① 청약철회의 의사표시를 한 금융소비자가 일반금융소비자인지 여부
  - 일반금융소비자에 해당하는지 여부는 청약 시점을 기준으로 판단한다.

② 청약철회의 의사표시를 한 금융상품이 청약철회를 할 수 있는 금융상품인지 여부

- 청약철회의 예외 대상인 대출성 상품에 해당하는지 판단한다.

③ 청약철회의 의사표시가 속려기간 내에 이루어졌는지 여부

위 요건을 갖추지 못한 경우, 금융상품판매업자등은 청약철회권을 행사할 수 없다는 사실과 그 이유의 요지를 해당 금융소비자에게 지체없이 통지한다. 통지 방법은 원칙적으로 금융소비자의 청약철회의 의사표시 방법과 동일하게 하고, 서면이나 전자우편 등의 방법을 병행할 수 있다.

### (3) 사실관계 확인 및 검토

금융상품판매업자등은 청약철회권의 행사 요건을 갖추었는지 확인한 후 접수 사실을 해당 일반금융소비자에게 통지한다. 이는 청약철회권 행사 사실 및 그 효과 발생을 위한 요건을 명확하게 하여 일반금융소비자 보호의 실효성을 높이는데 취지가 있으므로 지체없이 이루어져야 한다.

통지 방법은 원칙적으로 일반금융소비자의 청약철회의 의사표시 방법과 동일하게 하고, 서면이나 전자우편 등의 방법을 병행할 수 있다.

통지 내용에는 다음 사실을 포함한다.

- 청약철회 의사표시의 대상이 되는 금융상품
- 청약철회 의사표시를 한 날짜
- 금전이나 재화가 반환되는 때에 청약철회의 효력이 발생한다는 사실
- 반환하여야 하는 금전이나 재화의 금액
- 금전이나 재화를 반환하는 방법(예: 금융상품판매업자등의 계좌)
- 금융상품판매업자등이 일반금융소비자에게 반환하여야 하는 금전이나 재화가 있는 경우에는 일반금융소비자가 지정한 계좌 및 일반금융소비자가 금전이나 재화를 반환한 날로부터 3영업일 이내에 해당 금액을 반환할 것이라는 사실

일반금융소비자의 청약철회권 행사를 실효성 있게 보장하기 위하여 금융상품판매업자등은 일반금융소비자의 청약철회권 행사 방법 등을 명확하게 안내하여야 한다.

**접수사실 통지**

고객님께서 2021. 9. 25. 당사와 체결한 ○○○론 상품에 대한 청약을 2021. 9. 25.일자로 철회하셨습니다.

청약철회의 효력은 고객님이 공급받은 금전 및 이에 대한 이자 및 수수료를 당사(계좌번호: \*\*\*\*)에 반환한 때에 발생합니다. 청약철회를 위하여 고객님께서 당사에 반환하여야 하는 금액의 합계는 아래와 같습니다.

반환 날짜	금액
2021. 9. 25.	1,010,000원
2021. 9. 26.	1,010,273원
2021. 9. 27.	1,010,547원
2021. 9. 28.	1,010,821원

(금융소비자 보호에 관한 법률 제46조 제2항 제2호에 따라 금전을 대여한 날로부터 ○○○론 계약에 따른 이자 및 인지세 등 제세공과금, 저당권 설정 등에 따른 등기 비용을 가산한 금액입니다.)

고객님께서 위 금액을 반환한 날로부터 3영업일 이내에 당사는 고객님으로부터 지급받은 수수료 10,000원을 고객님의 계좌(계좌번호: \*\*\*\*)로 반환하여 드릴 예정입니다.

청약의 철회와 관련하여 궁금하신 사항은 (전화번호)로 문의하여 주시기 바랍니다.

**(4) 금전/재화등 반환**

금융상품판매업자들은 일반금융소비자로부터 금전·재화등, 이자 및 수수료를 반환받은 날부터 3영업일 이내에 일반금융소비자에게 해당 대출과 관련하여 일반금융소비자로부터 받은 수수료 등을 해당 일반금융소비자가 지정한 계좌로 반환하여야 한다.

일반금융소비자가 정당한 사유없이 청약철회를 다수 반복하는 경우, 금소법 및 관련 규정상 일반금융소비자의 청약철회권을 제한할 수 있는 근거는 없다. 다만, 저축은행은 특정 일반금융소비자의 청약철회 기록을 유지·보관하여 관련 업무에 활용할 수 있다. 참고로 금융감독원 민원처리규정 제14조 제1항은 '민원인이 동일한 내용의 민원에 관한 서류를 정당한 사유없이 3회이상 반복하여 제출한 경우'를 반복민원으로 보아 특칙을 두고 있다.

---

**(5) 처리결과 통지**

금융상품판매업자등은 일반금융소비자에게 청약철회권 행사에 따라 금융상품에 관한 계약이 체결되지 아니하였으며, 해당 금융상품과 관련하여 더 이상 지급하여야 하거나 지급받을 금액이 없다는 사실을 통지한다.

금융상품판매업자등은 신용정보원 등에 연락하여 해당 일반금융소비자에 대한 대출기록 삭제 요청을 진행해야 한다.

## IV. 위법계약해지요구

### 1. 관련 규정 등

**법 제47조(위법계약의 해지)** ① 금융소비자는 금융상품판매업자등이 제17조제3항, 제18조제2항, 제19조제1항·제3항, 제20조제1항 또는 제21조를 위반하여 대통령령으로 정하는 금융상품에 관한 계약을 체결한 경우 5년 이내의 대통령령으로 정하는 기간 내에 서면등으로 해당 계약의 해지를 요구할 수 있다. 이 경우 금융상품판매업자등은 해지를 요구받은 날부터 10일 이내에 금융소비자에게 수락여부를 통지하여야 하며, 거절할 때에는 거절사유를 함께 통지하여야 한다.

② 금융소비자는 금융상품판매업자등이 정당한 사유 없이 제1항의 요구를 따르지 않는 경우 해당 계약을 해지할 수 있다.

③ 제1항 및 제2항에 따라 계약이 해지된 경우 금융상품판매업자등은 수수료, 위약금 등 계약의 해지와 관련된 비용을 요구할 수 없다.

④ 제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 계약의 해지요구권의 행사요건, 행사범위 및 정당한 사유 등과 관련하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

**시행령 제38조(위법계약의 해지)** ① 법 제47조제1항 전단에서 "대통령령으로 정하는 금융상품"이란 금융소비자와 금융상품직접판매업자 또는 금융상품자문업자 간 계속적 거래가 이루어지는 금융상품 중 금융위원회가 정하여 고시하는 금융상품을 말한다.

② 법 제47조제1항 전단에서 "대통령령으로 정하는 기간"이란 금융소비자가 계약 체결에 대한 위반사항을 안 날부터 1년 이내의 기간을 말한다. 이 경우 해당 기간은 계약체결일 부터 5년 이내의 범위에 있어야 한다.

③ 금융소비자는 법 제47조제1항 전단에 따라 계약의 해지를 요구하려는 경우 금융위원회가 정하여 고시하는 해지요구서에 위반사항을 증명하는 서류를 첨부하여 금융상품직접판매업자 또는 금융상품자문업자에게 제출해야 한다. 이 경우 「자동차손해배상 보장법」에 따른 책임보험에 대해 해지 요구를 할 때에는 동종의 다른 책임보험에 가입해 있어야 한다.

④ 법 제47조제2항에 따른 정당한 사유의 범위는 다음 각 호와 같다.

1. 위반사실에 대한 근거를 제시하지 않거나 거짓으로 제시한 경우
2. 계약 체결 당시에는 위반사항이 없었으나 금융소비자가 계약 체결 이후의 사정변경에 따라 위반사항을 주장하는 경우
3. 금융소비자의 동의를 받아 위반사항을 시정한 경우
4. 그 밖에 제1호부터 제3호까지의 경우에 준하는 것으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 경우

⑤ 제1항부터 제4항까지에서 규정한 사항 외에 해지요구권의 행사 방법 및 절차 등에 관하여 필요한 세부 사항은 금융위원회가 정하여 고시한다.

**감독규정 제31조(위법계약의 해지)** ① 영 제38조제1항에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 금융상품"이란 금융소비자와 금융상품직접판매업자 또는 금융상품자문업자 간 계속적

거래(계약의 체결로 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제9조제22항에 따른 집합투자계약이 적용되는 경우에는 그 적용기간을 포함한다)가 이루어지고 금융소비자가 해지 시 재산상 불이익이 발생하는 금융상품 중 다음 각 호의 금융상품을 제외한 것을 말한다.

1. 「온라인투자연계금융업 및 이용자 보호에 관한 법률」에 따른 온라인투자연계금융업자와 체결하는 계약
2. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 원화로 표시된 양도성 예금증서
3. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률 시행령」에 따른 표지어음
4. 그 밖에 제1호부터 제3호까지의 규정과 유사한 금융상품

② 영 제38조제3항에 따라 금융소비자가 금융상품직접판매업자 또는 금융상품자문업자에게 제출해야 하는 문서(이하 "계약해지요구서"라 한다)는 다음 각 호의 사항을 작성한 문서를 말한다.

1. 금융상품의 명칭
2. 법 위반사실

③ 금융소비자가 법률에 따라 가입의무가 부과되고 그 해제·해지도 해당 법률에 따라 가능한 보장성 상품에 대해 법 제47조제1항 전단에 따라 계약의 해지를 요구하려는 경우에는 동종의 다른 보험에 가입되어 있어야 한다.

④ 영 제38조제4항제4호에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 경우"란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 금융상품판매업자등이 계약의 해지 요구를 받은 날부터 10일 이내에 법 위반사실이 없음을 확인하는데 필요한 객관적·합리적인 근거자료를 금융소비자에 제시한 경우. 다만, 10일 이내에 금융소비자에 제시하기 어려운 경우에는 다음 각 목의 구분에 따른다.

가. 계약의 해지를 요구한 금융소비자의 연락처나 소재지를 확인할 수 없거나 이와 유사한 사유로 법 제47조제1항 후단에 따른 통지기간 내 연락이 곤란한 경우: 해당 사유가 해소된 후 지체 없이 알릴 것

나. 법 위반사실 관련 자료 확인을 이유로 금융소비자의 동의를 받아 법 제47조제1항 후단에 따른 통지기한을 연장한 경우: 연장된 기한까지 알릴 것

2. 금융소비자가 금융상품판매업자등의 행위에 법 위반사실이 있다는 사실을 계약을 체결하기 전에 알았다고 볼 수 있는 명백한 사유가 있는 경우

## 2. 개요

금융소비자는 금융상품판매업자등이 주요 판매규제를 위반하여 체결한 금융상품에 관한 계약에 대하여 5년 이내의 일정 기간 내에 서면등으로 해당 계약의 해지를 요구할 수 있는데, 이를 위법계약해지권이라 한다.

위법계약해지권은 금융소비자로 하여금 해지수수료, 위약금 등 불이익 없이 위법하게 체결된 계약에서 탈퇴할 수 있는 기회를 부여하는 제도이다. 일반금융소비자뿐만 아니라 전문금융소비자도 위법계약해지권을 행사할 수 있고, 법 시행일 이후

계약을 체결하는 경우부터 적용된다.

위법계약해지권 도입 취지는 위법한 계약에 대해서는 소비자가 계약해지에 따른 재산상 불이익을 입지 않도록 하는데 있다. 이러한 점에서 위법계약해지권은 위법한 계약에 따른 손해배상을 요구하는 손해배상청구권과는 성격이 다르다는 점을 유의할 필요가 있다.<sup>5)</sup>

### 3. 위법계약해지 사유

저축은행이 법 제17조 제3항의 적합성원칙, 법 제18조 제2항의 적정성원칙, 법 제19조제1항 및 제3항의 설명의무, 법 제20조 제1항의 불공정영업행위 금지 또는 법 제21조의 부당권유행위 금지를 위반하여 금융상품에 관한 계약을 체결한 경우, 금융소비자는 위법계약해지권을 행사할 수 있다. 즉, 소위 6대 판매규제 중 법 제22조의 광고 규제를 제외한 아래의 판매규제 위반에 대하여 적용된다.

위법계약해지사유의 판단 시점은 해당 금융상품에 관한 계약을 체결하는 때이고, 그 구체적인 내용은 다음과 같다.

위법계약해지사유	
적합성원칙 위반 (제17조 제3항)	일반금융소비자에게 적합하지 아니하다고 인정되는 계약 체결을 권유한 경우 * 제17조 제1항의 일반금융소비자/전문금융소비자 확인의무, 동조 제2항의 일반금융소비자에 대한 정보확인의무 위반은 적용대상 아님.
적정성원칙 위반 (제18조 제2항)	금융상품이 그 일반금융소비자에게 적정하지 아니하다고 판단되는 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 사실을 알리고, 그 일반금융소비자로부터 서명, 기명날인, 녹취, 그 밖에 대통령령으로 정하는 방법으로 확인을 받아야 할 의무 위반 * 제18조 제1항의 일반금융소비자에 대한 정보확인의무 위반은 적용대상 아님.
설명 의무 위반 (제19조 제1항)	일반금융소비자에게 계약 체결을 권유하는 경우 및 일반금융소비자가 설명을 요청하는 경우에는 금융상품에 관한 중요한 사항(일반금융소비자가 특정 사항에 대한 설명만을 원하는 경우 해당 사항으로 한정한다)을 일반금융소비자가 이해할 수 있도록 설명하여야 할 의무 위반(제19조 제1항) * 제19조 제2항의 설명서 제공 및 확인의무 위반은 적용대상 아님.
설명 의무 위반 (제19조 제3항)	일반금융소비자에게 설명을 할 때 일반금융소비자의 합리적인 판단 또는 금융상품의 가치에 중대한 영향을 미칠 수 있는 사항을 거짓으로 또는 왜곡(불확실한 사항에 대하여 단정적 판단을 제공하거나 확실하다고 오인하게 할 소지가 있는 내용을 알리는 행위를 말한다)하여 설명하

5) 금융위원회 보도자료(21.2.18.) 및 금융소비자보호법 FAQ 답변(1차)

<b>위법계약해지사유</b>	
불공정영업행위 (제20조 제1항)	거나 중요한 사항을 빠뜨려서는 아니 되는 의무 위반(제19조 제3항)
	금융소비자의 의사에 반하여 다른 금융상품의 계약체결을 강요하는 행위(제1호)
	부당하게 담보를 요구하거나 보증을 요구하는 행위(제2호)
	금융상품판매업자등 또는 그 임직원이 업무와 관련하여 편의를 요구하거나 제공받는 행위(제3호)
	자기 또는 제3자의 이익을 위하여 금융소비자에게 특정 대출 상환방식을 강요하는 행위(제4호 가목)
	허용되는 경우를 제외하고 수수료, 위약금 또는 그 밖에 어떤 명목이든 중도상환수료를 부과하는 행위(제4호 나목)
	개인에 대한 대출 등 대출상품의 계약과 관련하여 제3자의 연대보증을 요구하는 경우(제4호 다목)
	연계·제휴서비스등을 부당하게 축소하거나 변경하는 행위(제5호)
	금융소비자의 계약의 변경·해지 요구 또는 계약의 변경·해지에 대해 정당한 사유 없이 금전을 요구하거나 그 밖의 불이익을 부과하는 행위
	계약 또는 법령에 따른 금융소비자의 이자율·보험료 인하 요구에 대해 정당한 사유 없이 이를 거절하거나 그 처리를 지연하는 행위
	법 제17조제2항에 따라 확인한 금융소비자의 정보를 이자율이나 대출 한도 등에 정당한 사유 없이 반영하지 않는 행위
	금융상품직접판매업자가 계약이 최초로 이행된 날 전·후 각각 1개월 내에 일정한 금융상품에 관한 계약을 체결하는 행위
	금융상품판매업자 또는 그 임원·직원이 업무와 관련하여 직접적·간접적으로 금융소비자 또는 이해관계자로부터 금전, 물품 또는 편의 등을 부당하게 요구하거나 제공받는 행위
	금융소비자가 계약 해지를 요구하는 경우에 계약 해지를 막기 위해 재산상 이익의 제공, 다른 금융상품으로의 대체 권유, 또는 해지 시 불이익에 대한 과장된 설명을 하는 행위
	금융소비자가 법 제46조 제1항에 따라 청약 철회하였다는 이유로 금융상품에 관한 계약에 불이익을 부과하는 행위
	금융소비자가 금융상품에 관한 계약에 따라 예치한 금액을 돌려받으려 하는 경우에 그 금액을 정당한 사유 없이 지급하지 않는 행위
금융소비자 또는 제3자로부터 담보 또는 보증을 취득하는 계약과 관련하여 해당 계약서에 그 담보 또는 보증의 대상이 되는 채무를 특정하지 않는 행위 또는 해당 계약서상의 담보 또는 보증이 장래 다른 채무에도 적용된다는 내용으로 계약을 하는 행위	
계약의 변경·해지를 이유로 금융소비자에 수수료 등 금전의 지급을 부당하게 요구하는 행위	
근저당이 설정된 금전제공계약의 금융소비자가 채무를 모두 변제한 경우에 해당 담보를 제공한 자에 근저당 설정을 유지할 것인지를 확인하지 않는 행위	
부당권유행위 (제21조)	불확실한 사항에 대하여 단정적 판단을 제공하거나 확실하다고 오인하게 할 소지가 있는 내용을 알리는 행위(제1호)
	금융상품의 내용을 사실과 다르게 알리는 행위(제2호)
	금융상품의 가치에 중대한 영향을 미치는 사항을 미리 알고 있으면서

위법계약해지사유	
	금융소비자에게 알리지 아니하는 행위(제3호)
	금융상품 내용의 일부에 대하여 비교대상 및 기준을 밝히지 아니하거나 객관적인 근거 없이 다른 금융상품과 비교하여 해당 금융상품이 우수하거나 유리하다고 알리는 행위(제4호)
	내부통제기준에 따른 직무수행 교육을 받지 않은 자로 하여금 계약체결 권유와 관련된 업무를 하게 하는 행위
	법 제17조제2항에 따른 일반금융소비자의 정보를 조작하여 권유하는 행위
	법 제17조를 적용받지 않고 권유하기 위해 일반금융소비자로부터 계약체결의 권유를 원하지 않는다는 의사를 서면 등으로 받는 행위

#### 4. 위법계약해지권 행사 대상 금융상품

위법계약해지권 행사 대상 금융상품의 범위는 '금융소비자와 금융상품직접판매업자 또는 금융상품자문업자 간 계속적 거래(계약의 체결로 자본시장법상 집합투자규약이 적용되는 경우에는 그 적용기간 포함)가 이루어지고 금융소비자가 해지시 재산상 불이익이 발생하는 금융상품'으로 규정되어 있다.

즉, 위법계약해지권의 행사대상이 되기 위하여는 i) 일정한 계약기간이 있는 계속적 형태의 금융상품이면서, ii) 계약기간 종료 전에 해지하면 금융소비자에게 재산상 불이익이 발생하는 금융상품이라는 2가지 요건을 모두 갖추어야 한다. 위 ii) 요건과 관련하여, 계약기간 만료 전에 중도해지시 금융소비자가 위약금이나 수수료를 부담하는 금융상품의 경우 위 요건을 갖춘 것으로 볼 수 있다.<sup>6)</sup>

다만, ① 온라인투자법상 온라인투자연계금융업자와 체결하는 계약, ② 자본시장법상 원화로 표시된 양도성 예금증서, ③ 자본시장법상 표지어음, ④ 그 밖의 유사한 금융상품(현재 구체적으로 정해진 바 없음)은 위법계약해지권 행사 대상에서 제외된다.

#### 5. 위법계약해지권 행사 기간

위법계약해지권은 금융소비자가 저축은행이 위 판매규제를 위반하여 계약을 체결하였음을 안 날로부터 1년 이내에 행사하여야 하고, 계약체결일로부터 5년 이내에 행사하여야 한다.

6) 금융감독당국은 해지를 하지 않는 경우 투자손실이 발생하는 경우도 이에 포함될 수 있다고 하여, 위 요건을 상당히 포괄적으로 해석하고 있는 것으로 보인다(금융위원회/금융감독원의 2021. 3. 29. 보도참고자료(제목: 금융소비자보호법 시행 후 원활한 금융상품거래를 위하여 판매자·소비자가 알아야 할 중요사항을 알려드립니다) 5면 참조).

## 6. 업무 프로세스

위법계약해지 관련 업무 프로세스는 해지요구(계약해지요구서) 접수 → 접수사실 통지 → 사실관계 확인 및 검토 → 수락여부 통지의 순서로 이루어진다. 각 단계를 분설하면 다음과 같다.

### (1) 해지요구(계약해지요구서) 접수

금융소비자는 위법계약의 해지를 요구하려는 경우 계약해지요구서에 위반사항을 증명하는 서류를 첨부하여 자신과 계약을 체결한 저축은행에게 제출하여야 한다.

금융소비자가 위법계약 해지를 위하여 제출하는 계약해지요구서에는 ① 금융상품의 명칭, ② 계약의 해지원인이 되는 위반사실이 기재되어 있어야 한다.

저축은행은 금융소비자의 위법계약해지권을 실효성 있게 보장하기 위하여 계약해지요구서 서식을 인터넷 홈페이지에 게시하거나 영업점에 비치하는 등의 방법으로 금융소비자에게 제공하여야 한다.

### (2) 접수사실 통지

금융소비자의 위법계약해지 요구가 접수되면 그 접수 사실을 해당 금융소비자에게 통지하여 접수일 및 통지기한을 명확히 확정할 필요가 있다.

- 통지 방법은 원칙적으로 서면, 전자우편, 휴대전화 메시지(SMS) 또는 이에 준하는 전자적 의사표시로 하는 것이 적절하고, 필요한 경우 팩스, 녹취가 가능한 전화 등의 방법으로 할 수 있다.
- 통지 시에는 ① 원칙적으로 해지를 요구받은 날부터 10일 이내에 금융소비자에게 수락여부 통지 예정이라는 점, ② 10일 이내에 통지받기 어려운 사유의 내용, ③ 저축은행이 금융소비자의 해지요구를 거절할 수 있는 정당한 사유의 내용에 대해 함께 통지하는 것이 바람직할 것이다.

### (3) 사실관계 확인 및 검토

위법계약해지 요구를 접수한 부서는 관련 사실관계 확인 및 검토를 위하여 소

관 부서에 계약해지요구서 및 첨부서류 등을 지체없이 제공한다. 소관 부서의 사실관계 확인 및 검토를 위하여 판매부서 등 다른 부서는 소관 부서의 요청에 협조하여야 한다.

저축은행 내 준법감시부서 또는 법무부서가 있는 경우, 위법계약해지권 행사기간 도과 여부, 위법계약해지권 사유의 존부, 위법계약해지 요구를 거절할 수 있는 정당한 사유의 존부에 대한 검토 및 판단은 준법감시부서 또는 법무부서에서 수행한다.

#### ① 위법계약해지권 행사기간 도과 여부 확인

- 금융상품 계약체결일로부터 5년 이내인지 확인
- 금융소비자가 계약 체결에 대한 위반사항을 안 날을 확인할 수 있는 경우, 그로부터 1년 이내인지 확인

#### ② 위법계약해지 사유의 존부 확인

- 금융소비자가 계약해지요구서에 기재한 사유 및 증빙서류 등에 의해 위법계약해지 사유가 존재한다는 점이 충분히 입증될 수 있는지 여부

#### ③ 위법계약해지 요구를 거절할 수 있는 정당한 사유의 존부 확인

- 계약해지요구서에 위반사실에 대한 근거를 제시되어 있지 않거나, 거짓으로 제시되어 있는지 확인
- 계약 체결 당시에는 위반사항이 없었으나 금융소비자가 계약 체결 이후의 사정 변경에 따라 위반사항을 주장하는 내용인지 확인
- 금융소비자의 동의를 받아 위반사항을 시정한 경우에 해당하는지 확인
- 법 위반사실이 없음을 확인하는데 필요한 객관적·합리적인 근거자료를 금융소비자에 제시할 수 있는 경우인지 확인
- 금융소비자가 저축은행의 행위에 법 위반사실이 있다는 사실을 계약을 체결하기 전에 알았다고 볼 수 있는 명백한 사유가 있는 경우에 해당하는지 확인

### (4) 수락여부 통지

#### (가) 통지 기한

저축은행은 해지를 요구받은 날부터 10일 이내에 금융소비자에게 수락여부를 통지하여야 하며, 거절할 때에는 거절사유를 함께 통지하여야 한다.

다만, 10일의 수락여부 통지 기한 이내에 통지하기 어려운 경우로서 다음에 해당하는 경우에는 아래 기재된 기한까지 통지한다.

- i) 계약의 해지를 요구한 투자자의 연락처나 소재지를 확인할 수 없거나 이와 유사한 사유로 10일 이내에 연락이 곤란한 경우: 해당 사유가 해소된 후 지체 없이 알릴 것
- ii) 해지를 요구받은 날부터 10일 이내에 위반사실 존부를 확인하기 어려운 경우로서 금융소비자의 동의를 받아 통지기한을 연장한 경우: 연장된 통지 기한까지 알릴 것

위 i)의 경우 위 사유에 해당하였다는 점을 증명할 수 있도록 해당 투자자에게 연락을 시도한 내역 및 연락이 되지 않았던 사실에 대한 기록을 남겨놓아야 한다. (예: 2021. 10. 15. 계약해지요구서에 기재된 전화번호로 연락하였으나 없는 번호로 확인되었음. 2021. 10. 16. 계약해지요구서에 기재된 주소로 우편 발송하였으나 반송되어 10. 23. 반송 사실을 확인하였음 등).

위 ii)의 경우, 금융소비자로부터 통지 기한의 연장에 대한 동의를 받는 방법에는 특별한 법령상 제한이 없으나, 향후 분쟁 방지를 위하여 동의한 사실 및 그 내용을 증명할 수 있도록 서면, 전자우편, 전자적 의사표시, 전화 녹취 등의 방법을 사용한다.

또한 연장하는 기한에 대하여 명확히 기록하여야 하고, 기한을 정하지 아니하여 연장할 수는 없다.

(예: 2021. 10. 20. 연장에 대한 동의를 받아 2021. 10. 25.까지 연장)

## (나) 통지 방법

해지요구 수락/거절 여부 통지는 서면, 전자우편, 휴대전화메세지(SMS) 또는 이에 준하는 전자적 의사표시의 방법으로 하고, 향후 분쟁 방지를 위하여 통지한 방법에 대한 기록을 유지한다.

## 7. 정당한 사유

금융상품판매업자등은 다음과 같은 정당한 사유가 있는 경우에는 금융소비자의 해지요구에 따르지 않을 수 있다.

### (1) 위반사실에 대한 근거를 제시하지 않거나 거짓으로 제시한 경우

금융소비자의 위법계약 해지의 요구는 금융상품의 명칭 및 법 위반사실이 기재된 계약해지요구서를 제출하는 방식으로 이루어져야 하는데, 계약해지요구서에 법 위반사실에 대한 근거가 기재되어 있지 않거나 기재된 사실이 거짓임이 확인되는 경우 저축은행은 해지요구를 거부할 수 있다.

예시 1: 금융소비자가 금융소비자 또는 이해관계자에 대해 금전, 물품 또는 편의 등에 대한 부당한 요구가 있었다고 주장하였음에도 그에 대한 아무런 구체적인 근거를 제출하지 아니한 경우

예시 2: 금융소비자가 중요한 사항을 누락하거나 허위로 설명하였다고 주장하면서 그 근거로 저축은행이 작성·교부한 설명서를 제출하였는데, 해당 설명서가 저축은행이 작성하거나 교부하지 아니한 설명서로 확인된 경우

### (2) 계약 체결 당시에는 위반사항이 없었으나 금융소비자가 계약 체결 이후의 사정변경에 따라 위반사항을 주장하는 경우

위법계약 해지사유가 존재하는지 여부는 해당 계약 체결 시점을 기준으로 판단하여야 하므로, 계약 체결 당시에는 적법하게 업무처리가 이루어졌으나 계약 체결 이후의 사정변경으로 인하여 법 위반에 해당하게 된 경우 저축은행은 금융소비자의 해지요구에 따르지 않을 수 있다.

예시 1: 저축은행이 법인인 금융소비자에게 대출을 하면서 대표이사 또는 최대주주 등의 연대보증을 받았는데, 이후 금융소비자가 대표이사 또는 최대주주의 지위에서 벗어났다는 이유로 해당 대출계약이 불공정영업행위에 해당한다고 주장하는 경우

예시 2: 대출계약 당시에 신용등급이 낮았던 회사가 통상적으로 요구되는 담보 또는 보증을 제공하였는데, 이후 해당 회사의 신용등급이 상승하였고, 신용등급 상승 이후에 통상적으로 요구되는 일반적인 담보 또는 보증 범위보다 많은 담보 또는 보증을 제공하였으므로 해당 대출계약이 불공정영업행위에 해당한다고 주장하는 경우

### (3) 금융소비자의 동의를 받아 위반사항을 시정한 경우

계약 체결 시점에는 판매 규제를 위반하여 위법계약 해지대상에 해당하였으나, 이후 금융소비자의 동의를 받아 그 위반사항을 시정한 경우에는 저축은행은 금융소비자의 해지요구에 따르지 않을 수 있다.

‘금융소비자의 동의를 받아 위반사항이 시정된 경우’에 적용되는 정당한 사유이므로, 해지 이외의 방법으로는 사후적으로 시정될 수 없는 내용의 위반사항에 대하여는 본 사유가 정당한 사유로 인정될 수 없을 것이다(예: 금융소비자가 주장하는 해지사유가 불공정영업행위 및 부당권유행위에 해당되는 경우).

금융소비자에게 동의를 받을 때, 저축은행 등 금융상품판매업자가 해당 위반사항이 위법계약 해지사유에 해당한다는 사실이라는 점을 알려서 금융소비자가 이를 인지하고 동의한 경우이어야 하는지에 대하여 아직 금융감독당국의 명확한 입장 표명은 없다. 금융소비자의 동의를 받아 위반사항을 시정하게 되면 해당 금융소비자로서는 위법계약해지권을 포기하는 것과 같은 효과가 되므로, 법원에서 요구하는 권리 포기의 법리를 고려할 때 가급적 해당 사실을 금융소비자에게 명확히 알리고 동의를 받았다는 점에 대한 기록을 남겨 놓는 것이 바람직해 보인다.

참고 판결: 권리포기의 요건으로서의 권리자의 인식(대법원 2013. 7. 25. 선고 2011다 56187, 56194 판결)  
 소멸시효 이익의 포기는 채무자가 시효완성의 사실을 알고 그 이익을 포기한 때에 성립하는 것임에 비추어, 피고들이 위와 같이 위 21,985,651,635원 상당의 매매대금반환채권 부분이 시효로 소멸하지 아니하였으니 이를 추심채권자 등에게 변제하겠다는 의사를 표시하였다고 하여, 그러한 사정만으로 그 부분에 대한 소멸시효 이익을 포기하는 의사를 표시하였다고 단정할 수는 없다.

예시 1: 계약 체결 당시에는 일반금융소비자의 적정성 판단 결과를 알렸다는 점을 법에서 정한 방식(서명, 기명날인, 녹취 등)으로 확인받지 아니하였으나, 이후 금융소비자의 동의를 받아 적법한 방법으로 다시 확인을 받아 보완한 경우

예시 2: 대출계약 체결 당시에는 법령에 따라 허용되지 않는 제3자의 연대보증을 제공받았으나, 이후 금융소비자의 동의를 받아 해당 연대보증을 취소 또는 해지한 경우

**(4) 법 위반사실이 있는지를 확인하는데 필요한 객관적/합리적인 근거자료를 제시하지 않은 경우**

저축은행이 위법행위가 있었는지 여부를 확인하기 위해서는 1차적으로 금융소

비자가 위법사실 확인에 필요한 근거자료를 제시하여야 한다. 그럼에도 불구하고 금융소비자가 위법사실 확인에 필요한 객관적/합리적인 근거자료를 제시하지 않은 경우 저축은행은 위법계약해지 요구에 따르지 않을 수 있다.

예시 : 금융소비자가 특정 저축은행 임직원이 업무와 관련하여 편익을 요구하거나 제공받는 행위를 하였다고 주장하였는데 그 행위의 일시, 장소, 내용 등이 구체적으로 기재되어 있지 않고 증거자료 없이 익명으로(명의인이 신원미상 또는 허무인) 투서만을 제출한 경우

#### (5) 금융소비자가 금융상품판매업자등의 행위에 법 위반사실이 있다는 사실을 계약을 체결하기 전에 이미 알고 있었다고 볼 수 있는 경우

금융상품 판매 관련자료(녹취 등)에 의해 금융소비자가 금융상품판매업자등의 행위에 법 위반사실이 있다는 점을 계약 체결 전에 알고 있었다는 점이 객관적으로 확인되는 경우 금융상품판매업자등은 금융소비자의 위법계약 해지요구에 따르지 않을 수 있다.

## 8. 위법계약 해지의 효과<sup>7)</sup>

**가. 계약은 장래에 대하여 효력을 상실하며, 별도의 손해배상청구가 없는 한 위법계약해지권 행사로 인하여 저축은행의 손해배상 의무가 발생하지는 않음.**

위법계약 해지의 효과는 장래를 향해 발생하기 때문에 해당 계약은 해지 시점부터 무효가 된다. 다시 말하면, 해당 계약은 처음부터 무효가 아니라 해지 시점까지는 유효하므로, 해당 계약에 따라 해지 시점까지 발생한 경제적 효과 역시 금융소비자에게 귀속된다고 보아야 한다.

이러한 점에서 위법계약 해지는 청약철회권이나 손해배상청구와는 구별된다. 즉 별도의 손해배상청구 등이 없다면 금융소비자가 위법계약해지권을 행사하더라도 저축은행이 위법한 계약으로 인하여 금융소비자에게 발생한 불이익 등을 배상할 의무가 자동적으로 발생하지는 않는다.

위법계약해지권에 의하여 해지된 계약은 해지 시까지는 유효하므로, 해당 계약 체결 후 해지시점까지 계약에 따른 서비스 제공 과정에서 발생한 비용 등은 유효

7) 금융위원회 보도자료(21.2.18.) 금융소비자보호법 FAQ 답변(1차)

한 계약에 따라 발생한 것이 되고, 원칙적으로 계약해지 후 소비자에 반환해야 할 금전의 범위에 포함되지 않는다(예 : 대출 이자, 카드 연회비, 펀드 수수료·보수, 투자손실, 위험보험료 등)<sup>8)</sup>.

다만 계약체결 후 해지시점 이전에 지급되었으나 그 성격상 해지시점 이후의 기간에 대한 비용까지 선취로 지급된 경우라면, 전체 비용 중 해지시점 이후에 해당하는 기간에 대한 부분을 산정하여 계약해지 후 반환해야 할 것이다(예: 이자기간 개시일에 이자를 선취로 지급한 후 이자기간 중에 계약이 해지된 경우 등).

위법계약 해지의 효과
<b>민법 제550조(해지의 효과)</b> 당사자 일방이 계약을 해지한 때에는 계약은 장래에 대하여 그 효력을 잃는다.

예컨대 대출계약에 대하여 위법계약해지권이 행사된 경우, 저축은행은 다음과 같은 조치를 취해야 할 것이다.

- 대출계약의 내용과 무관하게 대출계약은 조건이나 제한(예: 중도상환수수료) 없이 해지 시점부터 무효가 되므로, 해당 계약의 해지 관련 절차를 이행하여야 한다.
- 저축은행은 금융소비자에게 해지 시점을 기준으로 한 잔존 원리금(해지 시점의 대출원리금채무 등)을 저축은행에게 지급하도록 안내하여야 하고, 중도상환수수료를 청구할 수 없다.
- 해당 대출계약의 해지시점 이후 대출계약에 따른 이자 등은 더 이상 발생하지 않는다. 금융소비자가 선취이자를 지급한 경우에는 해지 시점 이후의 이자기간에 대한 이자는 반환되도록 정산하여야 한다.

**나. 저축은행은 금융소비자에 대하여 해지에 따른 비용 청구 및 위법계약해지권의 행사를 원인으로 한 손해배상청구를 할 수 없음**

통상 금융상품의 조건으로 금융소비자가 계약기간 중 계약을 해지하면 중도상환수수료, 환매수수료 위약금 등 패널티 성격의 금원을 부담하도록 정하고 있는 경우가 많으나, 위법계약해지권의 행사로 계약이 해지된 경우 저축은행은 중도상

8) 금융감독당국은 향후 위법계약해지권 관련 분쟁이 최소화될 수 있도록 조속한 시일 내 위법계약해지 관련 구체적인 금전 지급범위에 대한 가이드라인을 마련할 계획이라고 발표하였으나[금융위원회 보도자료(21.2.8.)], 현재까지 가이드라인 마련에 대한 구체적인 계획은 공표되지 않은 상태이므로 각 금융기관에서 위 원칙에 따라 지급금원의 범위를 합리적으로 판단하여야 할 것이다.

환수수료, 위약금 등 계약의 해지와 관련된 비용을 요구할 수 없다.

<상품별 예시<sup>9)</sup>>

- 예금: 중도해지시 이자율이 만기 이자율보다 낮은 경우에는 만기 이자율(만기시 우대이자율은 제외)을 적용한다.
- 대출, 리스, 할부금융: 중도상환수수료는 부과할 수 없으며, 금융소비자가 기지급한 이자는 환급되지 않는다. 대출한도 약정 대출인 경우에는 해지 후 남은 기간에 대한 한도약정수수료를 부과할 수 없다.

위법계약해지권은 금융소비자의 법률상 권리이므로 저축은행은 위법계약해지권의 행사를 이유로 금융소비자에게 손해배상을 청구할 수 없다.

#### 다. 금융소비자는 위법계약해지권의 행사와 별도로 손해배상청구를 할 수 있음

위법계약해지권은 위법한 계약에 대해서는 소비자가 계약해지에 따른 재산상 불이익을 입지 않고 그 계약에서 벗어날 수 있도록 하는 제도이고, 손해배상청구와는 구별되며 위 해지로 인하여 저축은행이 원상회복의무를 부담하게 되는 것도 아니므로, 금융소비자는 위법계약에 따른 손해 회복을 원하는 경우 위법계약의 해지와 별도로 저축은행에 대하여 손해배상을 청구할 수 있다.

민법상 해지의 법리에 의할 때, 금융소비자가 위법계약해지권을 행사하였다는 점은 금융소비자의 손해배상청구에 영향을 미치지 아니한다.

#### 위법계약 해지와 손해배상

**민법 제551조(해지, 해제와 손해배상)** 계약의 해지 또는 해제는 손해배상의 청구에 영향을 미치지 아니한다.

9) 금융위원회 보도자료(2021. 3. 25.), 금융소비자보호법 관련 10문 10답

## V. 금융소비자의 권리 안내

### 1. 관련 규정 등

**법 제19조(설명 의무)** ① 금융상품판매업자등은 일반금융소비자에게 계약 체결을 권유(금융상품자문업자가 자문에 응하는 것을 포함한다)하는 경우 및 일반금융소비자가 설명을 요청하는 경우에는 다음 각 호의 금융상품에 관한 중요한 사항(일반금융소비자가 특정 사항에 대한 설명만을 원하는 경우 해당 사항으로 한정한다)을 일반금융소비자가 이해할 수 있도록 설명하여야 한다.

1. 다음 각 목의 구분에 따른 사항

가. 보장성 상품(생략)

나. 투자성 상품(생략)

다. 예금성 상품

1) 예금성 상품의 내용

2) 그 밖에 이자율, 수익률 등 예금성 상품에 관한 중요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항

라. 대출성 상품

1) 금리 및 변동 여부, 중도상환수수료(금융소비자가 대출만기일이 도래하기 전 대출금의 전부 또는 일부를 상환하는 경우에 부과하는 수수료를 의미한다. 이하 같다) 부과 여부 · 기간 및 수수료율 등 대출성 상품의 내용

2) 상환방법에 따른 상환금액 · 이자율 · 시기

3) 저당권 등 담보권 설정에 관한 사항, 담보권 실행사유 및 담보권 실행에 따른 담보목적물의 소유권 상실 등 권리변동에 관한 사항

4) 대출원리금, 수수료 등 금융소비자가 대출계약을 체결하는 경우 부담하여야 하는 금액의 총액

5) 그 밖에 대출계약의 해지에 관한 사항 등 대출성 상품에 관한 중요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항

2. 제1호 각 목의 금융상품과 연계되거나 제휴된 금융상품 또는 서비스 등(이하 "연계·제휴서비스등"이라 한다)이 있는 경우 다음 각 목의 사항

가. 연계·제휴서비스등의 내용

나. 연계·제휴서비스등의 이행책임에 관한 사항

다. 그 밖에 연계·제휴서비스등의 제공기간 등 연계·제휴서비스등에 관한 중요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항

3. 제46조에 따른 청약 철회의 기한·행사방법·효과에 관한 사항

4. 그 밖에 금융소비자 보호를 위하여 대통령령으로 정하는 사항

② 금융상품판매업자등은 제1항에 따른 설명에 필요한 설명서를 일반금융소비자에게 제공하여야 하며, 설명한 내용을 일반금융소비자가 이해하였음을 서명, 기명날인, 녹취 또는 그 밖에 대통령령으로 정하는 방법으로 확인을 받아야 한다. 다만, 금융소비자 보호 및 건전한 거래질서를 해칠 우려가 없는 경우로서 대통령령으로 정하는 경우에는 설명

서를 제공하지 아니할 수 있다.

③ 금융상품판매업자들은 제1항에 따른 설명을 할 때 일반금융소비자의 합리적인 판단 또는 금융상품의 가치에 중대한 영향을 미칠 수 있는 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항을 거짓으로 또는 왜곡(불확실한 사항에 대하여 단정적 판단을 제공하거나 확실하다고 오인하게 할 소지가 있는 내용을 알리는 행위를 말한다)하여 설명하거나 대통령령으로 정하는 중요한 사항을 빠뜨려서는 아니 된다.

④ 제2항에 따른 설명서의 내용 및 제공 방법·절차에 관한 세부내용은 대통령령으로 정한다.

**시행령 제13조(설명 의무) ① ~ ④ (생략)**

⑤ 법 제19조제1항제1호다목2)에서 "대통령령으로 정하는 사항"이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 이자율(만기 후 적용되는 이자율을 포함한다) 및 산출근거
2. 수익률 및 산출근거
3. 계약의 해지·해제
4. 이자·수익의 지급시기 및 지급제한 사유
5. 그 밖에 제1호부터 제4호까지의 사항에 준하는 것으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 사항

⑥ 법 제19조제1항제1호라목5)에서 "대통령령으로 정하는 사항"이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 계약의 해지·해제
2. 신용에 미치는 영향
3. 원리금 납부 연체에 따른 연체 이자율 및 그 밖의 불이익
4. 계약기간 및 그 연장에 관한 사항
5. 그 밖에 제1호부터 제4호까지의 사항에 준하는 것으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 사항

⑦ 법 제19조제1항제2호다목에서 "대통령령으로 정하는 사항"이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 연계·제휴서비스등(금융상품과 연계되거나 제휴된 금융상품 또는 서비스 등을 말한다. 이하 같다)의 제공기간
2. 연계·제휴서비스등의 변경·종료에 대한 사전통지

⑧ 법 제19조제1항제4호에서 "대통령령으로 정하는 사항"이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 민원처리 및 분쟁조정 절차
2. 「예금자보호법」 등 다른 법률에 따른 보호 여부(대출성 상품은 제외한다)
3. 그 밖에 일반금융소비자의 의사결정 지원 또는 권익보호를 위해 필요한 것으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 사항

⑨ 법 제19조제3항에서 "대통령령으로 정하는 사항" 및 "대통령령으로 정하는 중요한 사항"이란 각각 같은 조 제1항 각 호의 구분에 따른 사항을 말한다.

**시행령 제14조(설명서)** ① 설명서에는 법 제19조제1항 각 호의 구분에 따른 사항이 포함 되어야 하며, 그 내용이 일반금융소비자가 쉽게 이해할 수 있도록 작성되어야 한다. 다만, 일반금융소비자에게 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제123조제1항에 따른 투자설명서 또는 간이투자설명서를 제공하는 경우에는 해당 내용을 제외할 수 있다.

② 설명서에는 일반금융소비자에게 설명한 내용과 실제 설명서의 내용이 같다는 사실에 대해 법 제19조제1항에 따른 설명을 한 사람의 서명(「전자서명법」 제2조제2호에 따른 전자서명을 포함한다. 이하 같다)이 있어야 한다. 다만, 다음 각 호의 계약에 대한 설명서는 제외한다.

1. 예금성 상품 또는 대출성 상품에 관한 계약
2. 「전자금융거래법」에 따른 전자적 장치를 이용한 자동화 방식을 통해서만 서비스가 제공되는 계약

③ 금융상품판매업자들은 법 제19조제1항에 따른 설명을 하기 전에 다음 각 호의 방법으로 일반금융소비자에게 설명서를 제공해야 한다.

1. 서면교부
2. 우편 또는 전자우편
3. 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시

④ 법 제19조제2항 단서에서 "대통령령으로 정하는 경우"란 다음 각 호의 경우를 말한다.

1. 금융상품자문업자가 다음 각 목의 내용이 포함된 서류를 일반금융소비자에게 제공한 경우

- 가. 해당 금융소비자의 자문에 대한 답변 및 그 근거
- 나. 자문의 대상이 된 금융상품의 세부정보 확인 방법

다. 그 밖에 일반금융소비자의 이해를 위해 필요한 사항으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 사항

2. 온라인투자연계금융업자가 일반금융소비자에게 「온라인투자연계금융업 및 이용자 보호에 관한 법률」 제22조제1항 각 호의 정보를 모두 제공하거나 같은 법 제24조제1항 각 호의 사항을 모두 설명한 경우

3. 대부업자 또는 대부중개업자가 일반금융소비자에게 「대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률」 제6조제1항 각 호의 사항을 모두 설명한 경우

4. 기존 계약과 동일한 내용으로 계약을 갱신하는 경우

5. 그 밖에 제1호부터 제4호까지의 경우에 준하는 것으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 경우

⑤ 제2항부터 제4항까지에서 규정한 사항 외에 설명서의 작성·제공 방법 및 절차에 관하여 필요한 세부 사항은 금융위원회가 정하여 고시한다.

**감독규정 제12조(설명 의무)** ① ~ ④ (생략)

⑤ 영 제13조제6항제5호에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 사항"이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 이자율의 산출기준

## 2. 신용카드에 관한 다음 각 목의 사항

가. 신용카드로 결제한 금액 중 일정 비율만 지불하고 나머지 금액은 이후에 지불하는 서비스의 위험성 및 관련 예시

나. 연회비 등 신용카드의 거래조건 및 연회비 반환에 관한 사항(반환사유, 반환금액 산정방식, 반환금액의 반환기한을 포함한다)

⑥ 영 제13조제8항제3호에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 사항"이란 연계·제휴서비스 등(금융상품과 연계되거나 제휴된 금융상품 또는 서비스 등을 말한다. 이하 같다)을 받을 수 있는 조건을 말한다.

**감독규정 제13조(설명서)** ① 금융상품판매업자들은 법 제19조제2항에 따른 설명서(이하 "설명서"라 한다)의 내용을 작성하는 경우에 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 일반금융소비자가 쉽게 이해할 수 있도록 알기 쉬운 용어를 사용하여 작성할 것
2. 계약 내용 중 일반금융소비자의 선택에 따라 재산상 이익에 상당한 영향을 미칠 수 있는 사항이 있는 경우에는 일반금융소비자가 선택할 수 있는 사항들을 쉽게 비교할 수 있도록 관련 정보를 제공할 것
3. 중요한 내용은 부호, 색채, 굵고 큰 글자 등으로 명확하게 표시하여 알아보기 쉽게 작성할 것
4. 일반금융소비자가 해당 금융상품에 관한 계약으로 받을 수 있는 혜택이 있는 경우 그 혜택 및 혜택을 받는데 필요한 조건을 함께 알 수 있도록 할 것
5. 일반금융소비자의 계약 체결여부에 대한 판단이나 권익 보호에 중요한 영향을 줄 수 있는 사항으로서 다음 각 목의 사항을 요약하여 설명서의 맨 앞에 둘 것. 다만, 예금성 상품 등 설명서의 내용이 간단하여 요약이 불필요한 금융상품은 제외할 수 있다.

가. 유사한 금융상품과 구별되는 특징

나. 금융상품으로 인해 발생 가능한 불이익에 관한 사항.(민원·분쟁 또는 상담요청이 빈번하여 일반금융소비자의 숙지가 필요한 사항 및 다음의 구분에 따른 사항을 반드시 포함해야 한다)

- 1) 투자성 상품: (생략)
- 2) 보장성 상품: (생략)
- 3) 대출성 상품: 다음의 구분에 따른 사항

가) 대출: 원리금 연체 시 불이익

나) 신용카드: 다음의 사항

(1) 매월 사용대금 중 일정 비율만 지불하고 나머지 금액은 이후에 지불하는 서비스의 위험성 및 관련 예시

(2) 연회비 등 신용카드의 거래조건 및 연회비 반환에 관한 사항(반환사유, 반환금액 산정방식, 반환금액의 반환기한을 포함한다)

다. 민원을 제기하거나 상담을 요청하려는 경우 이용 가능한 연락처

6. 보험료 및 보험금에 대한 일반금융소비자의 이해를 돕기 위한 내용으로서 별표 4에 해당하는 사항을 기재할 것(보험만 해당한다)

② 영 제14조제4항제5호에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 경우"란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 기본 계약을 체결하고 그 계약내용에 따라 계속적·반복적으로 거래를 하는 경우
2. ~ 4. (생략)
5. 「방문판매 등에 관한 법률」에 따른 전화권유판매업자가 대출성 상품에 관한 계약의 체결을 대리·중개하는 경우(다음 각 목의 요건을 충족하는 경우로 한정한다)
  - 가. 전화로 설명한 내용과 설명서가 일치할 것
  - 나. 전화로 설명한 내용을 녹취할 것
6. (생략)

## 2. 개요

금융소비자가 법에 따른 권리를 행사하기 위해서는 그와 같은 권리를 보유하고 있다는 사실과 행사하기 위한 요건 등을 알고 있을 필요가 있으므로, 금융소비자의 권리 안내는 금융소비자의 권리를 실질적으로 보장하기 위한 장치로서의 역할을 한다.

법은 금융상품판매업자등이 설명의무를 이행하는 경우에 일반금융소비자에게 금융상품에 관한 내용 외에 법에 따른 일정한 권리를 안내하도록 규정하고 있으며, 감독규정은 금융상품판매업자등이 마련하여야 하는 금융소비자를 보호하기 위하여 그 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준(금융소비자보호기준)에 법령 및 약관상 금융소비자의 권리를 안내하는 방법을 명시하여야 한다고 규정하고 있다. 구체적인 예시는 다음과 같다.

(1) 금융상품판매업자등은 일반금융소비자에게 계약 체결을 권유하는 경우 및 일반금융소비자가 설명을 요청하는 경우에 금융상품에 관한 사항을 일반금융소비자가 이해할 수 있도록 설명하여야 하며, 이때 안내하여야 하는 사항에는 금융상품의 중요한 내용 및 청약 철회의 기한·행사방법·효과에 관한 사항, 민원처리 및 분쟁조정 절차, 「예금자보호법」 등 다른 법률에 따른 보호 여부(대출성 상품은 제외) 등이 포함된다. 전문금융소비자의 경우에도 해당 전문금융소비자가 요청하는 경우 위와 같이 안내한다.

(2) 금융회사는 금융소비자의 권리를 홈페이지 등에 게시하고 이를 업데이트해야 하며, 금융상품 판매계약 체결 이후에도 금융소비자가 요청하는 경우 금융소비자의 권리를 안내한다(예: 금리인하요구권 등).

### 3. 안내 대상인 금융소비자의 권리

#### 가. 금융상품 권유 등 계약 체결 시

저축은행이 일반금융소비자에게 예금성 상품 또는 대출성 상품을 판매할 경우 안내하여야 하는 금융소비자의 권리는 다음과 같다.

금융소비자의 권리 안내 사항
<p>1. 공통 안내사항</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 법 제46조에 따른 청약 철회의 기한·행사방법·효과에 관한 사항</li> <li>· 민원처리 및 분쟁조정 절차에 관한 사항</li> <li>· 「예금자보호법」 등 다른 법률에 따른 보호 여부(대출성 상품은 제외)</li> </ul> <p>2. 예금성 상품 관련 안내 사항</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 예금성 상품의 내용</li> <li>· 이자율(만기 후 적용되는 이자율을 포함) 및 산출근거</li> <li>· 수익률 및 산출근거</li> <li>· 계약의 해지·해제</li> <li>· 이자·수익의 지급시기 및 지급제한 사유</li> </ul> <p>3. 대출성 상품 관련 안내 사항</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 대출성 상품의 내용(금리 및 변동 여부, 중도상환수수료 부과 여부, 기간 및 수수료율 등)</li> <li>· 상환방법에 따른 상환금액·이자율·시기</li> <li>· 저당권 등 담보권 설정에 관한 사항, 담보권 실행사유 및 담보권 실행에 따른 담보 목적물의 소유권 상실 등 권리변동에 관한 사항</li> <li>· 대출원리금, 수수료 등 금융소비자가 대출계약을 체결하는 경우 부담하여야 하는 금액의 총액</li> <li>· 대출계약의 해지·해제</li> <li>· 신용에 미치는 영향</li> <li>· 원리금 납부 연체에 따른 연체 이자율 및 그 밖의 불이익</li> <li>· 계약기간 및 그 연장에 관한 사항</li> <li>· 이자율의 산출 기준</li> <li>· 신용카드에 관한 다음 사항           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 신용카드로 결제한 금액 중 일정 비율만 지불하고 나머지 금액은 이후에 지불하는 서비스의 위험성 및 관련 예시</li> <li>- 연회비 등 신용카드의 거래조건 및 연회비 반환에 관한 사항(반환사유, 반환금액 산정방식, 반환금액의 반환기한 포함)</li> </ul> </li> </ul> <p>4. 예금성 상품 또는 대출성 상품과 연계되거나 제휴된 금융상품 또는 서비스 등(이하 "연계·제휴서비스등")이 있는 경우</p>

- 연계·제휴서비스등의 내용
- 연계·제휴서비스등의 이행책임에 관한 사항
- 그 밖에 연계·제휴서비스등의 제공기간
- 연계·제휴서비스등의 변경·종료에 대한 사전통지

## 나. 저축은행 홈페이지 게시

저축은행은 약관 등 금융소비자의 권리에 관한 사항 및 자료를 홈페이지 등에 게시한다. 금융소비자가 소비자정보에 쉽게 접근할 수 있도록 홈페이지를 구성함에 있어 개인정보 확인이 반드시 필요하지 않은 정보에 대해서는 로그인 없이 접근이 가능하고, 소비자가 필요한 정보에 쉽게 접근할 수 있도록 링크 및 배너를 배치한다.

예시 : 금융소비자가 상품 내용을 조회할 수 있고 저축은행에 대한 각종 민원(자료열람요구, 청약철회, 위법계약해지, 정보 안내요청 등)을 신청할 수 있는 소비자정보 전용 페이지를 구축하고, 저축은행 홈페이지에 소비자정보 전용 페이지로 곧바로 이동할 수 있는 배너 설치

저축은행은 홈페이지에서 제공하는 정보별로 담당자를 지정하고, 해당 홈페이지 맨 아래에 담당 부서, 담당자 및 연락 가능한 전화번호를 표시한다. 홈페이지에 게시된 정보는 정기적으로 업데이트하고, 법령 개정 등 중요한 변경사항이 발생하였을 경우 수시로 업데이트한다.

## 다. 기타 금융소비자에게 부담되는 정보에 대한 안내

저축은행은 금융소비자에게 불이익한 정보(예: 중도해지시의 불이익, 금융소비자에게 추가부담이 발생할 수 있는 사항, 기한이익 상실 사유 등)에 대해서도 금융상품 판매 시 또는 금융소비자가 설명을 요청할 경우 해당 정보를 안내하여야 한다.

# 4. 정보 전달의 적정성 확보

## 가. 설명의무가 적용되는 경우

설명서는 일반금융소비자가 쉽게 이해할 수 있도록 알기 쉬운 용어를 사용하여

작성하여야 한다. 계약 내용 중 일반금융소비자의 선택에 따라 재산상 이익에 상당한 영향을 미칠 수 있는 사항이 있는 경우에는 일반금융소비자가 선택할 수 있는 사항들을 쉽게 비교할 수 있도록 관련 정보를 제공해야 하고, 중요한 내용은 부호, 색채, 굵고 큰 글자 등으로 명확하게 표시하여 쉽게 작성하여야 한다. 그리고 일반금융소비자가 해당 금융상품에 관한 계약으로 받을 수 있는 혜택이 있는 경우 그 혜택 및 혜택을 받는데 필요한 조건을 함께 알 수 있도록 해야 한다.

또한, 일반금융소비자의 계약 체결여부 판단이나 권익 보호에 중요한 영향을 줄 수 있는 사항으로서 1) 유사한 금융상품과 구별되는 특징, 2) 금융상품으로 인해 발생가능한 불이익에 관한 사항(민원·분쟁 또는 상담요청이 빈번하여 일반금융소비자의 숙지가 필요한 사항 및 다음 표에 구분된 사항을 반드시 포함해야 함)을 요약하여 설명서의 맨 앞에 두어야 한다(예금성 상품 등 설명서의 내용이 간단하여 요약이 불필요한 금융상품은 제외).

구분	세부내역
대출성 상품	1. 대출 : 원리금 연체 시 불이익 2. 신용카드 가. 매월 사용대금 중 일정 비율만 지불하고 나머지 금액은 이후에 지불하는 서비스의 위험성 및 관련 예시 나. 신용카드의 거래조건 및 연회비 반환에 관한 사항(반환사유, 반환 금액 산정방식, 반환금액의 반환기한을 포함) 3. 민원을 제기하거나 상담을 요청하려는 경우 이용 가능한 연락처

금소법상 설명의무는 ① 금융상품을 권유하는 경우와 ② 권유가 없지만 금융소비자가 설명을 요청하는 경우에 대해 달리 적용한다<sup>10)</sup>. 금융상품 권유 시에는 법령상 열거된 중요사항을 모두 설명하며, 권유가 없고 금융소비자가 특정사항에 대한 설명만을 원하는 경우에는 해당 사항에 한정하여 설명한다.

금융상품을 권유하는 경우 중요사항을 모두 설명하더라도 설명의무의 합리적 이행을 위해 설명의 정도(depth), 방식 등은 자체 기준을 마련하여 조정할 수 있다. 자체 기준은 설명의무의 취지<sup>11)</sup>에 부합하도록 마련해야 하며, 저축은행의 내부통제기준에 반영한다.

10) 금융위원회, 금융상품 설명의무의 합리적 이행을 위한 가이드라인(2021. 7. 14)

11) 금융상품 판매업자로 하여금 정보열위에 있는 소비자가 거래결과에 스스로 책임질 수 있도록 필요한 정보를 제공하는데 그 취지가 있음

저축은행은 설명사항의 중요도, 난이도 및 금융소비자 상황 등을 고려, “소비자가 상세설명 여부를 선택할 수 있는 범위”를 조정할 수 있다. ① 설명서의 요약자료인 “핵심설명서<sup>12)</sup>”는 반드시 설명해야 하고, ② 핵심설명서 외의 사항 중 일부는 자체 기준에 따라 “금융소비자가 설명 간소화를 선택할 수 있는 사항”으로 분류할 수 있다. “금융소비자가 설명 간소화를 선택할 수 있는 사항”의 경우 저축은행은 해당 정보의 목록 및 설명서상의 위치를 알리고, 금융소비자가 각각의 내용을 확인한 후에 이해했는지 확인을 받는다<sup>13)</sup> 또한, 저축은행은 금융소비자가 설명 간소화를 선택할 수 있다고 판단한 근거로서 객관적 증빙자료를 기록·보관한다.

**< “금융소비자가 설명 간소화를 선택할 수 있는 사항” 분류 원칙 >**

- i) 정보의 객관적인 난이도가 낮아 금융소비자가 설명서에서 해당 내용을 확인하면 스스로 이해가 가능한 사항(예: 예금자보호, 청약철회권 등 금융소비자 권리, 연계·제휴서비스, 분쟁조정·민원 절차 등)
  - ii) 그 밖의 사항은 권유하고자 하는 금융상품 및 해당 금융소비자의 거래 경험·시기, 지식수준 등을 종합 고려하여 기준 마련
    - 예컨대 최근 거래했던 금융상품과 유사한 상품을 권유하는 경우에 그 상품과 공통된 사항\*은 설명 간소화 가능
- \* 유사한 예로 단일 거래에서 다수의 금융상품을 권유하는 경우에 해당 상품들 간 공통된 사항은 금융소비자가 설명여부 선택 가능

저축은행은 금융소비자의 이해를 돕기 위해 구두설명보다 동영상, AI<sup>14)</sup> 등의 활용이 효과적인 경우에는 이를 적극 활용한다. 금융상품에 공통 적용되는 금융소비자보호 제도 일반<sup>15)</sup> 및 표준화하여 제시 가능한 범용성이 있는 정보는 가급적 동영상 활용한다. 전화권유 판매 시 모집인의 고지사항<sup>16)</sup>은 구두전달보다 문자메시지 등을 통해 금융소비자가 확인하도록 할 필요가 있다. 또한 설명내용 중 시각

12) 소비자의 계약 체결여부에 대한 판단이나 권익보호에 중요한 영향을 줄 수 있는 사항을 요약하여 설명서 맨 앞에 배치한 자료(감독규정 §13①5호)  
 13) 금융소비자보호법 제19조 제2항 본문에 따른 확인 절차  
 14) 법령에서 전화모집 절차를 규율하고 있는 보험의 경우, 전화모집시 AI 활용을 허용하기 위해 보험업감독규정 개정 추진중(「비대면·디지털 모집규제 개선방안(5.17일)」)  
 15) 청약철회권·위법계약해지권 행사에 관한 사항, 분쟁조정 절차 등  
 16) 소속 법인 명칭, 자신이 계약체결 권한이 없다는 사실, 손해배상책임에 관한 사항 등

적으로 전달하는 게 효과적인 사항(대출금에 대한 이자 부과방식 등)은 모바일 등을 통해 실시간으로 전달하고 이해여부를 확인(금융소비자 질의에도 대응)하는 방식도 가능하다.

감독규정상 설명서 작성 시 준수사항(\$13①)은 설명서의 취지를 벗어나지 않는 범위 내에서 자율적으로 이행한다.

#### < 설명서 작성 관련 유의사항 >

① 거래 시 금융소비자의 행태에 대한 실증자료 및 민원·분쟁 분석자료 등을 토대로 자체적인 설명서 작성기준을 마련할 것

② 핵심설명서는 일반적으로 발생하는 민원·분쟁을 방지하는데 초점을 두고 다음의 사항을 유의하여 마련

i) 주의 환기를 위해 “설명을 제대로 이해하지 못한 상태에서 설명을 이해했다는 서명을 하거나 녹취기록을 남길 경우 추후 권리구제가 어려울 수 있다”는 경고문구를 상단에 제시

ii) 법령상 중요 설명사항 중 민원·분쟁 또는 상담요청이 빈번\*한 사항은 사례제시, FAQ 형식 등을 활용

\* 일부 예외적 사례를 열거하지 말고, 적시성·중요성이 높은 사례만 포함시킬 것

- 저축은행 내부 소비자보호 총괄기관은 관련 내용의 업데이트 필요여부를 주기적으로 검토할 것

iii) 금융상품 위험등급, 대출 연체 등 재산상 손실이 발생할 수 있는 사항에 관한 설명 시 단순히 유의문구만 기술하기보다 체감도를 높일 수 있도록 구체적인 손실금액을 예시로 제시

1개월 이상 원리금 연체시 대출 원금에 연체이자가 적용됩니다.

원금 1.2억원에 1개월 이상 연체시 연체이자율(예 : 8%) 적용 시 월 연체이자 80만원(1.2억원x8%x1/12)을 납부하셔야 합니다.

iv) 금융소비자 이해를 돕기 위해 금융상품의 주요 특징을 금융소비자가 일반적으로 아는 다른 금융상품과 비교하는 방식으로 설명

- 부담 이자, 해지 시 불이익 등 유의해야할 정보 위주로 제시

### < 설명의무 가이드라인 주요 FAQ >

#### 1. 설명의무 이행범위 관련

##### 1. 금융상품 계약과 관련하여 모집인이 법령상 설명해야할 사항 중 일부만 설명해도 되는지?

설명의무 이행여부는 계약의 전 과정을 토대로 판단하기 때문에 중개 단계에서 반드시 모든 설명이 이루어져야 하는 것은 아님

→ 중개업자가 해당 금융상품에 대해 법령에 따라 설명해야할 사항 중 일부만 설명했지만, 직접판매업자가 나머지를 설명했다면 설명의무를 이행했다고 볼 수 있음

다만, 직접판매업자와 모집인 간 설명의무 이행범위에 대한 기준을 내부통제기준에 반영해야 함

#### 2. 설명서 제공 관련

##### 1. 설명의무 이행 시 설명서를 전자문서로만 제공해도 되는지?

판매업자는 금소법 시행령 제14조 제3항 각 호의 방법\* 중 하나의 방법을 선택하여 설명서 제공이 가능함

\* 서면(전자문서법상 '서면'으로 볼 수 있는 경우 포함), 우편 또는 전자우편, 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시

##### 2. 모바일 앱, 태블릿 등 전자기기를 통해 설명서를 화면에 표시하는 행위도 설명서 제공으로 볼 수 있는지?

계약체결 당시 제공된 설명서와 동일한 내용(위·변조가 없을 것)의 설명서에

한해 소비자가 해당 전자문서\*를 전자기기를 통해 상시조회할 수 있는 경우에는 설명서 제공으로 볼 수 있음

\* 1) 전자문서의 내용을 열람할 수 있고, 2) 전자문서가 작성·변환되거나 송신·수신 또는 저장된 때의 형태 또는 그와 같이 재현될 수 있는 형태로 보존될 것

### 3. 설명의무 이행없이 계약서류로서 설명서를 제공하는 경우 판매직원의 서명이 필요한지?

설명의무 이행 대상이 아니라 계약서류로서 설명서를 제공하는 경우에는 금소법 시행령 제14조 제2항에 따른 판매직원의 서명의무가 적용되지 않음

### 4. 판매직원이 설명서에 “설명내용과 설명서가 동일하다는 사실”에 대한 서명을 해야 하는 의무 관련

가. 설명서를 전자문서로 제공하는 경우에도 해야 하는지?

나. 반드시 설명이 종료된 후에 해야 하는지?

#### 가. 설명서를 전자문서로 제공하는 경우에도 해야 하는지?

금소법 시행령 제14조 제2항 각 호\*의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 예외가 없음

\* ① 예금성 상품 또는 대출성 상품에 관한 계약, ② 「전자금융거래법」에 따른 전자적 장치를 이용한 자동화 방식을 통해서만 서비스가 제공되는 계약

※ 금소법에서는 「전자서명법」 제2조 제2호에 따른 전자서명\*도 서명으로 인정

\* 2. “전자서명”이란 다음 각 목의 사항을 나타내는 데 이용하기 위하여 전자문서에 첨부되거나 논리적으로 결합된 전자적 형태의 정보를 말한다.

가. 서명자의 신원

나. 서명자가 해당 전자문서에 서명하였다는 사실

## 나. 반드시 설명이 종료된 후에 해야 하는지?

판매직원이 설명서에 서명하도록 요구하는 이유는 설명내용에 대한 판매직원의 책임 확보를 위함임

→ 제도의 취지를 벗어나지 않는 범위 내에서 설명 전 제공 가능

## 나. 그 밖의 경우

저축은행은 상품안내장, 약관, 광고, 홈페이지 등을 통하여 금융소비자에게 정보를 제공하는 경우 다음과 같은 점을 유의하여야 한다.

(1) 금융소비자에게 제공되는 정보는 금융소비자가 이해하기 쉬도록 작성되어야 한다. 간단·명료한 일반적인 용어를 사용하고 전문용어 사용은 가급적 피하며, 부득이하게 전문용어를 사용하는 경우 해당 전문용어에 대한 설명을 부가하여야 한다.

(2) 금융소비자에게 제공되는 정보는 정확하여야 한다. 객관적인 사실에 근거하여 작성하고, 기존에 작성된 자료에 변경이 발생하면 발견 즉시 업데이트하거나 그 밖의 적절한 조치를 취한다.

(3) 통계 등 다른 자료를 인용하는 경우 자료의 출처를 반드시 명시한다.

(4) 금융소비자에게 제공되는 정보가 포함된 자료 맨 아래에는 해당 자료의 담당 부서, 담당자 및 연락 가능한 전화번호를 명기한다(홈페이지 동일).

## 5. 금융소비자의 권리 안내 방법

### 가. 설명의무가 적용되는 경우

저축은행은 금융소비자 권리 안내(설명 의무 이행) 전에 설명의무 사항이 기재된 설명서를 해당 일반금융소비자에게 제공하여야 하고, 설명한 내용을 일반금융소비자가 이해하였음을 확인받아야 한다. 다만, ① 기존 계약과 동일한 내용으로 계약

을 갱신하는 경우, ② 기본 계약을 체결하고 그 계약내용에 따라 계속적·반복적으로 거래를 하는 경우, ③ 「방문판매 등에 관한 법률」에 따른 전화권유판매업자가 대출성 상품에 관한 계약의 체결을 대리·중개하는 경우로서 전화로 설명한 내용과 설명서가 일치하고 전화로 설명한 내용이 녹취되어 있는 경우에는 설명서를 제공하지 않을 수 있다.

저축은행은 일반금융소비자에게 설명을 요청할 수 있는 권리가 있음을 고지하고, 아울러 설명한 내용을 일반금융소비자가 이해하였음을 확인받는 경우 고객에게 해당 확인이 소송, 분쟁에 불리하게 작용할 수 있음을 알려야 한다<sup>17)</sup>.

저축은행은 설명서 내용을 소비자가 이해하기 쉽게 전달해야 하며, 전달하는 방법에 대한 제한은 없다. 설명 시 설명서 내용 중 소비자가 설명을 필요로 하지 않는다는 의사를 표시한 항목은 제외할 수 있다(예: 설명서 주요 내용을 요약한 자료를 설명한 후 소비자가 추가로 요구한 부분만 설명 가능)<sup>18)</sup>.

설명서를 제공하는 방법은 ① 서면교부, ② 우편 또는 전자우편, ③ 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시 등이다(령 제14조 제3항). 전자적 의사표시에는 전자적 장치(모바일 앱, 태블릿 등)의 화면을 통해 설명서 내용을 보여주는 것도 포함된다<sup>19)</sup>.

설명한 내용을 일반금융소비자가 이해하였음을 확인받는 방법은 금융소비자의 ① 서명(전자서명 포함), ② 기명날인, ③ 녹취 등이 있다(법 제19조 제2항). 저축은행은 설명내용에 대한 소비자의 이해여부 확인\*의 실효성 확보를 위해 설명내용에 대한 이해여부 확인과 관련한 질의사항을 소비자에게 중요내용을 환기시킬 수 있는 방향으로 제시한다<sup>20)</sup>.

#### < 대고객용 FAQ ><sup>21)</sup>

**Q.** 녹취는 소비자가 설명내용을 이해했음을 확인하는 여러 수단(서명, 전자서명, 기명날인, 녹취) 중 하나인 걸로 아는데 녹취 안하면 안되나요?

**A.** 녹취자료는 나중에 혹시 분쟁이나 소송이 발생했을 때 고객님의 필요하실 수도 있는 자료입니다. 추후 고객님의 열람을 요청하시면 제공이 가능합니다.(21.9.25일 이후)

17) 금융위원회 보도자료(2021. 4. 1.) : 금융위원장 은행장 간담회 자료

18) 금융위원회 보도자료(2021. 4. 1.) : 금융위원장 은행장 간담회 자료

19) 금융위원회 보도자료(2021. 3. 25.) : 금융소비자보호법 10문 10답

20) 금융위원회, 금융상품 설명의무의 합리적 이행을 위한 가이드라인(2021. 7. 14)

**Q. 설명에 왜 이렇게 많은 시간이 소요되나요? · 어떤 내용을 설명하는 건가요?**

**A.** 이 상품과 관련하여 반드시 아셔야 할 사항을 법에서 정하고 있는데 해당 내용을 말씀드리는 것임. / 나중에 이 상품으로 인해 예측하지 못한 피해를 입으시거나 권리행사를 하실 때 필요한 사항이니 이해가 안되시는 부분은 말씀주셨음 함 / 나중에 이해를 하셨는지에 대해 서명(또는 기명날인, 녹취)을 해주셔야 하는데 그때 제대로 이해가 안 된 상태에서 확인을 하시면 나중에 관련 분쟁이나 소송에서 불이익을 입을 수 있음

**Q. 계약서류는 어떤 것이 있나요? 꼭 인쇄물로 받아야 하나요?**

**A.** 계약서류에는 계약서, 약관, 설명서가 있음 / 계약서류는 서면, 우편, 전자우편, 문자메시지 등으로 제공받을 수 있으나, 일부 방식은 현재 전산개발이 진행중입니다.

**Q. 계약서류를 꼭 받아야 하나요?**

**A.** 추후 분쟁이나 소송에서 증거자료로 필요하시니 보관하실 것을 권함

**Q. 이 상품이 철회권 적용대상인가요?**

**A.** 철회권 대상인지 확인 → 설명서의 해당 파트 설명

**Q. 철회권(또는 위법계약해지권)은 어떻게 행사해야 하나요?**

**A.** (접수창구 안내자료 제시 후) 여기로 보내시면 됨 → 행사기간 안내  
 - (철회권인 경우) 보내신 후 반드시 전화로 연락줘야 함 + 행사요건 안내  
 - (해지권인 경우) 행사요건 안내

**나. 그 밖의 경우**

금융소비자가 권리 안내를 요청하는 경우, 법에 특별히 정한 방법이 없다면 저축은행은 설명서 제공 방법에 준하여 서면교부, 우편 또는 전자우편, 휴대전화 문자메시지 및 이에 준하는 전자적 의사표시 등의 방법 중 금융소비자가 선택하는 수단으로 안내한다.

금융소비자가 동의하는 경우 전화를 통한 안내도 가능하나, 이 경우에는 분쟁 예방을 위하여 통화 내용을 녹취한다.

## 6. 고령금융소비자의 보호

고령금융소비자는 일반적으로 신체적인 쇠약과 더불어 기억력과 이해력이 저하될 수 있어 각별히 유의할 필요성이 있다. 또한, 대부분의 고령금융소비자들이 별도의 소득원이 없어서 금융상품으로 인한 손실이 발생할 경우 생계에 어려움을 겪을 수도 있다. 아울러, 최근 금융상품이 구조화·첨단화되고 있어 상대적으로 이해에 어려움을 겪는 고령금융소비자에 대한 보호 필요성이 더욱 증가하고 있다.

저축은행은 고령금융소비자의 보호가 충분하게 이루어질 수 있도록 구체적인 고령금융소비자 보호 방안을 내규로 정하는 등 조치를 취하여야 한다.

## 7. 장애인 금융 접근성 제고

저축은행은 장애인의 금융거래 편의성 및 금융접근성 제고를 위하여 장애 유형에 부합하는 맞춤 서비스를 제공하여야 한다.

- 장애인의 원활한 금융상담·거래·민원접수를 위한 업무, 설비, 전산 등 관련 인프라를 구축하고 장애 유형별 맞춤 서비스를 제공
- 장애인 차별을 방지하기 위한 지속적인 제도 개선 및 내부 교육 체계 구축

[서식 1]

<b>자료열람요구 신청서</b>						
<b>신청인</b>	<b>본인</b>	성명(법인명)*		생년월일* (사업자등록번호)		
		주 소*				E-mail
		전 화*				
		휴대전화				
	<b>대리인</b>	성명(법인명)*		생년월일* (사업자등록번호)		
		주 소*				E-mail
		전 화*		본인과의 관계*		
		휴대전화				
<b>열람목적</b>	분쟁조정 신청 <input type="checkbox"/> 소송제기 <input type="checkbox"/>					
<b>열람범위</b>	(열람하고자 하는 자료의 내용 및 해당 자료와 열람 목적 간의 관계를 구체적으로 기술)					
<b>열람방법</b>	단순열람 <input type="checkbox"/> 사본제공 <input type="checkbox"/> 녹취록 청취					
<b>수령가능한 통지수단</b>	우편 <input type="checkbox"/> 팩스 <input type="checkbox"/> 전자우편 <input type="checkbox"/> 기타 전자적인 방법 (    )					

주 : \*는 필수 기재(입력)항목

상기와 같이 자료열람을 신청합니다.

20    년    월    일

신청인 \_\_\_\_\_(서명)(인)

주식회사 상상인플러스저축은행 귀중

[서식 2]

**위 임 장**

위임하는 사람	성 명		주민등록번호 *금융거래관련성 없는 경우 생년월일 기재	
	주 소		전 화 번 호	
위임받는 사람	성 명		생 년 월 일	
	주 소		전 화 번 호	
민원(분쟁조정) 신청서상 제목				
위와 같이 위임 받는 사람(제출하시는 분)에게 자료열람요구 신청서상 제목과 관련한 민원에 관하여 아래 내용에 대해 권한일체를 위임합니다.				
년      월      일				
위임하는 사람(본인 및 이해관계인)			(서명 또는 인)	
※ 위임 내용 (아래 해당되는 항목의 괄호 안에 ○를 하시오) 1. 자료열람 요구 신청하는 권한 일체 (    ) 2. 개인정보의 수집 이용 제3자 제공 등 동의 (    ) 3. 자료열람 요구와 관련된 자료를 제출하거나 의견을 진술하는 행위 (    ) 4. 자료열람 요구를 취하하는 행위 (    ) 5. 자료를 열람(사본수령, 청취 포함)하는 행위 (    ) 6. 기타 :				
☞ 상기 내용에 대해 동의함 [(위임하는 사람			서명 또는 인]	
☞ 상기 내용에 대해 동의함 [(위임받는 사람			서명 또는 인]	

- ※ 붙임서류 : 위임하는 사람 및 위임받는 사람의 각각 신분증 사본,  
 대리인이 가족인 경우 : 주민등록등본 또는 가족관계증명서  
 임의대리인인 경우 : 인감증명서

◆ 유의사항  
 권한을 위임받지 않고 타인 명의로 위임장을 작성하여 제출하는 경우 형법 제231및 제234조에 따라 사문서 위조 및 동 행사죄로 처벌받을 수 있습니다. (5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금)

[서식 3]

## 개인정보 수집·이용 동의서

### 1. 자료열람요구 접수 신청을 위한 개인정보 수집·이용 동의

「개인정보보호법」 제15조 및 「신용정보보호의 이용 및 보호에 관한 법률」 제32조에 따라 본인으로부터 개인정보를 수집·이용할 경우 필수정보와 선택정보로 구분하여 본인에게 각각 사전 동의를 얻어야 합니다.

이에 본인은 귀사가 아래와 같이 본인의 개인정보를 수집·이용하는 것에 대해 동의합니다.

개인정보의 수집 및 이용 관련 다음의 사항을 고지합니다.

**(1) 개인정보의 수집·이용목적** : 자료열람요구 관련 사무 처리를 위해서 귀하의 개인정보를 수집·이용합니다.

#### (2) 수집하는 개인정보의 항목

##### ① 필수정보 수집·이용 : (동의□·미동의 □)

◆ 필수정보 : 성명(법인명), 주소, 전화

##### ② 선택정보 수집·이용 : (동의□·미동의□)

◆ 선택정보 : 휴대전화번호, E-mail, 본인거래정보(계좌번호 등)

※ 당사는 위와 같은 선택정보의 수집에 동의하지 않았다는 이유로 본인의 자료열람요구 신청을 거부할 수 없습니다.

**(3) 개인정보의 보유·이용기간** : 당사가 자료열람요구와 관련하여 수집한 개인정보는 관계법령 등의 규정에 의하여 기록·보존되고, 기간이 경과할 경우 「개인정보보호법」 등에서 정하는 바에 따라 파기됩니다.

※ 귀하는 위와 같은 본인의 개인정보의 수집·이용에 동의하지 않을 권리가 있으나, 필수정보의 수집·이용에 동의하지 않을 경우 신청서 접수 등 귀하의 자료열람요구 관련 사무처리에 제약이 있을 수 있습니다.

### 2. 자료열람요구 접수 신청을 위한 대리인 개인정보 수집·이용 동의

**(1) 개인정보의 수집·이용목적** : 본인의 자료열람요구에 대한 사무 처리 관련 대리인의 신분확인을 위해 개인정보를 수집·이용합니다.

#### (2) 수집하는 개인정보의 항목

##### ① 필수정보 수집·이용 : (동의□·미동의 □)

◆ 필수정보 : 성명(법인명), 주소, 전화, 본인과의 관계

② **고유식별정보 수집·이용 : (동의□·미동의□)**

- ◆ 수집정보 : 주민등록번호, 사업자등록번호

③ **선택정보 수집·이용 : (동의□·미동의□)**

- ◆ 선택정보 : 휴대전화번호, E-mail

※ 당사는 위와 같은 선택정보의 수집에 동의하지 않았다는 이유로 본인의 자료열람요구 접수 요청을 거부할 수 없습니다.

**(3) 개인정보의 보유·이용기간 :** 당사가 자료열람요구 신청과 관련하여 수집한 개인정보는 관계 법령 등의 규정에 의하여 기록·보존되고, 기간이 경과할 경우 「개인정보보호법」 등에서 정하는 바에 따라 파기됩니다.

※ 귀하는 위와 같은 개인정보의 수집·이용에 동의하지 않을 권리가 있으나, 필수정보 또는 고유식별정보의 수집·이용에 동의하지 않을 경우 자료열람요구 신청 등 본인의 자료열람요구 관련 사무처리에 제약이 있을 수 있습니다.

- ◆ 미성년자의 법정대리인으로 업무처리시 미성년자 본인의 개인정보 수집·이용에 동의합니다.
- ◆ 상기의 내용을 숙지하고 개인정보의 수집·이용에 동의합니다.

년	월	일
신청인 성명 :		_____ (인/서명)

[서식 4]

## 청약 철회 요청서

<b>▣ 고객 정보</b>	
고객명 :	생년월일 :
주 소:	
<b>▣ 청약 철회 대상</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ (대출성 상품) 고객은 청약철회가 가능한 대상상품에 대하여, 아래 1) 또는 2)에 해당되는 날로부터 <b>14일</b>(고객과 저축은행 사이에 이보다 긴 기간으로 약정한 경우 그 기간) 이내 청약철회의 의사표시를 할 수 있습니다.</li> <li>- 청약의 철회는 고객이 동 신청서를 작성하여 저축은행에 서면 등을 발송하고, 저축은행으로부터 제공받은 금전 등을 저축은행에 반환한 때 효력이 발생합니다.</li> </ul>	
청약철회 대상 상품 :	<input type="checkbox"/> 대출성 상품 :
1) 계약서류 제공받은 날:	_____년 ____월 ____일
2) 계약 체결일 : (금소법령에 따라 계약서류 제공받지 아니한 경우)	_____년 ____월 ____일
<b>▣ 주의 사항</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 본 신청서는 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제46조에 따라 고객이 저축은행에 대하여 청약 철회의 의사표시를 하기 위해 필요한 자료입니다.</li> <li>○ 고객은 서면, 전자우편, 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시로 청약 철회의 의사표시를 할 수 있으며, 그 발송 사실을 지체 없이 저축은행에 알려야 합니다.</li> <li>○ (기타 저축은행별 기재 필요사항)</li> </ul>	
작성일자 : _____년 ____월 ____일 신청인 : _____ (서명/인)	

[서식 5]

위법계약 해지 요구서

<b>■ 고객 정보</b>	
고객명 :	생년월일 :
주 소:	
<b>■ 고객의 계약해지 사유</b>	
계약해지 대상 상품명 :	
계약체결일 :	
계약해지 사유 :	<input type="checkbox"/> 적합성 원칙 위반 (금소법 §17③) <input type="checkbox"/> 적정성 원칙 위반 (금소법 §18②) <input type="checkbox"/> 설명의무 위반 (금소법 §19①, ③) <input type="checkbox"/> 불공정영업행위 (금소법 §20①) <input type="checkbox"/> 부당권유금지 위반 (금소법 §21)
<b>■ 계약해지 사유의 근거</b>	
증빙자료	(예 : 별도첨부 ①, ②, ③)
참고자료	(예 : 별도첨부 ①, ②, ③)
<b>■ 안내 사항</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 본 신청서는 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제47조에 따라 고객이 저축은행과 체결한 위법 계약을 해지하기 위해 필요한 자료입니다.</li> <li>○ 저축은행은 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제47조 제2항에 따라 “정당한 사유”가 있는 경우에 고객의 해지 요구를 거절할 수 있습니다.</li> <li>○ (기타 저축은행별 기재 필요사항)</li> </ul>	
작성일자 : _____년 ____월 ____일 신청인 : _____ (서명/인)	

[서식 6]

## 위법계약 해지 요구 관련 통지서

<b>▣ 통지 대상 고객</b>	
고객명 :	생년월일 :
주 소:	
<b>▣ 저축은행의 통지 결과</b>	
고객의 계약해지 사유 :	<input type="checkbox"/> 적합성 원칙 위반 (금소법 §17③) <input type="checkbox"/> 적정성 원칙 위반 (금소법 §18②) <input type="checkbox"/> 설명의무 위반 (금소법 §19①, ③) <input type="checkbox"/> 불공정영업행위 (금소법 §20①) <input type="checkbox"/> 부당권유금지 위반 (금소법 §21)
저축은행의 판단 결과 :	<input type="checkbox"/> 위법계약 해지 수락 <input type="checkbox"/> 위법계약 해지 거절
(거절시) 정당한 사유:	※ 구체적으로 사유 기재
(거절시) 정당한 사유의 객관적·합리적 근거	(예 : 별도첨부 ①, ②, ③) ※ (설명 의무 위반시, 위반이 없다는 객관적·합리적 근거)
<b>▣ 안내 사항</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 저축은행은 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제47조제2항에 따라 “정당한 사유”가 있는 경우에 고객의 해지 요구를 거절할 수 있습니다.</li> <li>○ (기타 저축은행별 기재 필요사항)</li> </ul>	
_____년 ____월 ____일  주식회사 상상인플러스저축은행	

&lt;별표3&gt;

## 광고심의규정

2021.09.24 제정

### 제 1 장 총 칙

**제1조(목적)** 이 규정은 상호저축은행법 제18조의6 및 금융소비자보호에 관한 법률 제22조제6항에 따라 저축은행중앙회(이하 "중앙회"라 한다)가 상호저축은행(이하 "저축은행"이라고 한다) 및 저축은행이 취급하는 금융상품에 관한 판매대리·중개업을 영위하는 자(이하 "대출모집인등"이라고 한다)의 광고를 심의함에 있어 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

**제2조(적용범위)** ① 중앙회는 저축은행 및 대출모집인등(이하 "저축은행등"이라고 한다)의 금융상품등에 관한 광고 및 이미지 광고를 심의함에 있어 「상호저축은행법」, 「금융소비자 보호에 관한 법률」(이하 "금소법"이라 한다), 「표시·광고의 공정화에 관한 법률」 등 관계 법규, 중앙회 정관 또는 업무방법서 등에서 정한 경우를 제외하고는 이 규정이 정하는 바에 의한다.

② 이 규정의 시행을 위해서 필요한 세부사항은 세칙으로 정할 수 있다.

**제3조(용어의 정의)** ① 이 규정에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. "금융상품"이란 저축은행등이 취급하는 금소법 제3조에 의한 예금성 상품 및 대출성 상품을 말한다.
2. "금융상품등에 관한 광고"란 저축은행등의 금융상품에 관한 광고 및 업무에 관한 광고를 말한다.
  - 가. "금융상품에 관한 광고"(이하 "상품광고"라 한다)란 저축은행등이 취급하는 금융상품을 금융소비자에게 널리 알리는 행위를 말한다.
  - 나. "업무에 관한 광고"(이하 "업무광고"라 한다)란 금융상품에 대한 계약의 체결을 유인할 목적으로 제공되는 업무 및 이에 수반되는 서비스를 금융소비자에게 널리 알리는 행위를 말한다.
3. "이미지광고"란 저축은행등이 저축은행의 지명도 등을 높이기 위해 제4조제1항제1호부터 제8호에 의한 매체 또는 수단을 이용하여 저축은행에 관한 기본정보 또는 이미지 등을 표현하여 저축은행을 널리 알리는 활동을 말한다.
4. "금융소비자"란 저축은행을 이용하거나 이용하려고 하는 자를 말한다.

5. “사전승인”이란 저축은행 준법감시인이 광고에 대해 관계 법규 및 이 규정의 준수 여부를 확인한 후 적합하다고 판정하는 것을 말한다.

②제1항 이외에 이 규정에서 사용하는 용어의 정의는 관계 법규에서 정하는 바에 따른다.

**제4조(준법감시인의 사전승인)** ①저축은행등이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 매체 또는 수단을 이용하여 제3조제1항제2호 및 제3호에 해당하는 광고를 하려는 경우에는 「금융회사의 지배구조에 관한 법률」 제25조 제1항에 따른 저축은행 준법감시인(준법감시인이 없는 경우에는 감사 등 이에 준하는 자를 말한다)의 사전승인을 받는 등 내부통제기준에 따른 절차를 준수하여야 한다.

1. 「신문 등의 진흥에 관한 법률」제2조 제1호 및 제2호에 따른 신문·인터넷신문
2. 「잡지 등 정기 간행물의 진흥에 관한 법률」제2조제1호에 따른 정기간행물
3. 「방송법」제2조제1호의 방송
4. 대중교통에 게시되는 광고물 또는 방송물
5. 인터넷 및 휴대폰·태블릿 등 디지털 기기를 이용한 온라인 미디어 매체
6. 현수막, 간판, 광고탑, 포스터, 벽면 부착물, 애드벌룬, 전광판 등 옥내·외 게시물
7. 전단, 팜플렛, 리플렛, 전화번호부 등 인쇄물
8. 기타 제1호부터 제7호까지와 유사한 것으로서 상호저축은행중앙회 회장(이하 “중앙회장”이라고 한다)이 정하는 매체

②저축은행 준법감시인은 제1항의 광고가 관계 법규 및 이 규정을 준수하였다는 확인의 표시로 제8조를 준용하여 심의필 번호를 부여하여야 하며, 저축은행은 제5조에 따라 중앙회에 심의를 신청하여야 한다.

③제1항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 것은 이 규정에 의한 광고로 보지 아니한다.

1. 금융상품에 대한 정보없이 저축은행의 이용정보(저축은행명, 로고, 주소·연락처, 인터넷 홈페이지 정보 등), 취업설명회, 세미나 개최, 행사 협찬 등을 알리는 행위
2. 특정 금융상품을 이용하고 있는 금융소비자에게 해당 금융상품에 관한 현황, 사용내역, 이자율, 상품 조건의 변경, 갱신안내 등의 정보를 제공하는 행위
3. 관련 법규 등에 따른 의무를 이행하기 위하여 저축은행, 중앙회 및 금융감독원 등의 인터넷 홈페이지 등(모바일 앱 포함)에 금융상품에 관한 정보를 공시하거나 정형화된 형태로 제공하는 행위
4. 관련 법규의 제정 및 개정 등에 따른 제도의 변경 등을 알리는 행위
5. 홈페이지 및 챗봇 등을 통한 금융소비자의 질의에 대한 답변 등 상담과정에

서 정보를 제공하는 행위

6. 그 밖에 광고에 해당되지 아니한다고 「저축은행 광고심의규정 시행세칙」(이하 '세칙'이라고 한다)에서 정하는 행위

## 제 2 장    광고 심의의 절차 등

**제5조(중앙회의 심의)** ①저축은행은 제4조에 따라 저축은행 준법감시인의 사전승인을 받은 광고에 대해 중앙회장이 세칙으로 정하는 절차에 따라 심의에 필요한 자료를 중앙회에 제출하여 심의를 신청하여야 한다.

②제1항에도 불구하고 저축은행등이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 중앙회의 심의를 거치지 않고 저축은행 준법감시인의 사전승인만으로 광고할 수 있다. 다만, 제3호·제4호·제6호에 해당하더라도 동영상으로 광고물을 제작하는 경우 및 제13조에 의한 광고심의위원회가 금융소비자 보호 등을 위해 필요하다고 인정하는 경우에는 중앙회에 심의를 신청하여야 한다.

1. 중앙회로부터 "적격" 판정을 받고 제8조의 유효기간이 경과한 광고로서 그 내용이 직전의 심의내용과 동일하거나 <별지 1> "준법감시인의 사전승인으로 변경 가능한 사항"의 어느 하나에 해당하는 경우
2. 중앙회로부터 "적격" 판정을 받고 제8조에 따른 유효기간이 경과하지 아니한 광고로서 <별지 1> "준법감시인의 사전승인으로 변경 가능한 사항"에 해당하는 경우
3. 해당 저축은행이 운영하는 소셜미디어 매체(블로그, 카페, SNS 등을 포함) 및 앱을 이용하여 전달하는 경우
4. 수신 동의를 한 금융소비자에게 휴대전화 메시지, 인터넷 이메일, 온·오프라인 뉴스레터 및 홍보책자 등을 통해 전달하는 경우
5. 저축은행이 취급하는 다수의 금융상품의 명칭·금리·한도에 관한 정보를 단순히 표로 나열하여 해당 저축은행의 객장 및 인터넷 홈페이지(모바일 앱 포함)를 통해 전달하는 경우
6. 대출모집인등이 자체적으로 제작하여 제4조제1항 제5호부터 제8호까지의 매체를 이용하여 광고하는 경우
7. 저축은행등이 제4조제1항제3호 이외의 매체를 이용하여 제3조제1항제3호의 이미지광고를 하는 경우

**제6조(심의 및 판정)** ①중앙회는 저축은행으로부터 광고의 심의를 신청받은 경우 제4장에서 정하는 바에 따라 그 적정성을 심의한 후 다음 각 호의 어느 하나에

해당하는 판정을 하여야 한다.

1. 적격 : 제4장에서 정한 심의기준을 충족하는 경우
2. 조건부 적격 : 제4장에서 정한 심의기준 중 일부 경미한 사항이 미비하여 이를 보완하면 적격 판정이 가능한 경우
3. 부적격 : 광고안의 시행이 적합하지 않다고 판단한 경우

②중앙회는 신청 저축은행에 대해 제5조 제1항에 따라 심의를 신청한 광고안의 일부를 수정하게 하거나 심의에 필요한 추가자료 제출을 요구할 수 있다.

③저축은행은 제1항 제2호에 의한 조건부 적격 판정을 받은 경우에는 미비사항을 보완하여 20영업일 이내에 중앙회로 제출하여야 한다. 이 경우 중앙회는 보완 내용을 확인하고 최종 판정 결과를 5영업일 이내에 회신하여야 한다. 다만, 광고안의 보완내용이 적절하지 않은 경우, 중앙회는 광고안의 재수정을 요청할 수 있다.

**제7조(심의결과 통보 등)** ①중앙회는 저축은행으로부터 심의 신청을 받은 날부터 7영업일 이내에 중앙회장이 세칙으로 정하는 절차에 따라 심의결과를 해당 저축은행에 통보하여야 한다. 다만, 부득이한 사유가 있는 경우 7영업일 범위 내에서 연장할 수 있다.

②제1항에도 불구하고 제6조 제2항과 관련하여 소요되는 기간은 심의기간 산정에 포함되지 아니한다.

**제8조(심의결과 유효기간 및 심의필 표시)** ①중앙회는 적격으로 판정한 광고에 대하여는 심의필 번호를 부여하며, 그 유효기간은 부여일로부터 1년으로 한다.

②저축은행등은 광고물의 적절한 위치에 중앙회로부터 부여받은 심의필 번호, 유효기간, 심의주체를 금융소비자가 쉽게 인식할 수 있도록 표시하여야 한다.

< 광고심의필 표시(例示) >

중앙회 심의필	저축은행중앙회 심의필 제○○호 (xx.xx.xx~xx.xx.xx)
저축은행 준법감시인 심의필	○○저축은행 준법감시인 심의필 제○○호 (xx.xx.xx~xx.xx.xx)

③제2항에도 불구하고 금소법 시행령 제18조제4항에 따라 라디오 방송·휴대전화 메시지·온라인 키워드 광고 등 심의필을 표시하기가 곤란한 경우에는 이를 생략할 수 있다.

**제9조(광고물의 변경)** ①저축은행등은 <별지 1>의 경우를 제외하고는 심의를 필

한 광고물과 다르게 광고문구, 도안, 광고내용 등을 임의로 변경하여 광고하여서는 아니된다.

② 중앙회로부터 심의를 필한 광고물의 내용 중 중앙회장이 정한 경미한 사항을 변경하고자 하는 저축은행은 해당 광고물의 유효기간 내에 중앙회장이 세칙으로 정하는 절차에 따라 심의를 필한 원안과 변경안을 중앙회에 제출하여 승인을 받은 후 광고하여야 한다.

③ 중앙회는 부득이한 사유가 없는 한 저축은행으로부터 광고물의 변경 신청을 접수받은 날로부터 5영업일 이내에 변경 내용을 승인하거나 변경의 내용이 부적절한 경우에는 반려하여야 한다.

**제10조(심의수수료)** ① 중앙회는 저축은행등의 광고 심의와 관련하여 심의수수료를 징수할 수 있다.

② 제1항에 따른 심의수수료 징수기준은 제13조에 의한 광고심의위원회의 심의를 거쳐 중앙회장이 정한다.

**제11조(재심의 신청)** ① 저축은행은 중앙회의 심의결과에 이의가 있는 경우 심의결과를 통보받은 날부터 20영업일 이내에 중앙회장이 세칙으로 정하는 절차에 따라 심의에 필요한 자료를 중앙회에 제출하여 재심을 신청하여야 한다.

② 제1항에 따른 재심의의 처리절차 등은 제6조부터 제9조를 준용한다.

**제12조(사전승인 현황 제출 등)** ① 저축은행은 제5조 제2항에 의한 준법감시인의 광고 사전승인 현황을 해당 분기의 말일부터 10일 이내에 중앙회로 제출하여야 하며, 구체적인 제출절차는 중앙회장이 세칙으로 정한다.

② 저축은행등은 금소법 시행령 제26조 제1항 및 제2항에 따라 금융상품등에 관한 광고 자료를 10년간 유지·관리하여야 한다.

③ 중앙회는 매 분기별 심의결과를 해당 분기의 말일부터 1개월 이내에 금융위원회에 보고하여야 한다.

**제12조의2(광고물의 실태점검 등)** ① 중앙회는 저축은행이 제출한 준법감시인 사전승인 현황 내용의 적정성을 확인하기 위해 저축은행 광고에 대한 실태점검을 실시할 수 있다.

② 중앙회는 제1항의 실태점검을 위하여 저축은행등에 관련 자료의 제출을 요구할 수 있으며, 자료 제출을 요구받은 저축은행등은 지체 없이 해당 자료를 제

출해야 한다.

③중앙회는 금융소비자 보호를 위하여 부당광고 신고센터를 운영할 수 있다.

### 제 3 장    광고심의위원회

**제13조(구성)** ①광고심의위원회(이하 “위원회”라 한다)는 7명 이내에서 다음 각 호의 위원으로 구성한다.

1. 사내위원 : 중앙회장, 저축은행 금융소비자 보호 담당 부서장 및 법규 담당 부서장
2. 사외위원 : 금융, 회계, 법률, 광고, 언론, 소비자보호 등 관련 분야에 전문지식을 갖춘 자로서 다음 각 목의 1에 해당하는 자 5인 이내. (단, 저축은행 임직원 및 대주주 제외)
  - 가. 정규대학 교수 이상이거나 이와 동등한 직위에 있는 자 또는 있었던 자
  - 나. 변호사 또는 공인회계사로서 실무경험이 5년 이상인 자
  - 다. 정부(감독기관·연구기관 포함), 금융기관, 소비자보호 단체, 언론기관에서 7년 이상 종사자 또는 종사했던 자
  - 라. 기타 가목부터 다목과 동등한 자격이 있다고 이사회가 인정하는 자

②사외위원은 전문성 및 경력 등을 감안하여 중앙회장의 추천에 의해 이사회회의결로 선임한다.

③위원회의 위원장은 중앙회장과 사외위원 중 1인(이하 “사외위원장”이라 한다)이 공동으로 하며, 사외위원장은 이사회회의결로 선임한다.

④사외위원장 및 사외위원의 임기는 2년으로 하며 연임할 수 있다.

⑤간사는 광고심의 담당부서장으로 하며 회의 준비, 의사록 작성 등 제반 실무를 처리한다.

**제14조(심의사항)** 위원회는 다음 각 호의 사항을 심의·의결한다.

1. 위원회의 운영 및 구성에 대한 사항
2. 심의 대상 및 절차에 대한 사항
3. 시정요구 및 제재금 부과에 관한 사항
4. 기타 광고 심의에 필요한 사항

**제15조(보고사항)** 위원회는 다음 각 호의 사항을 보고받아 의견을 제시할 수 있다.

1. 저축은행등의 광고에 대한 중앙회 심의 현황
2. 저축은행 준법감시인의 사전승인 현황

### 3. 기타 보고가 필요한 사항

**제16조(회의)** ①위원회는 매 분기 1회 정기적으로 개최함을 원칙으로 한다. 다만, 공동위원장이 상호 협의를 통해 필요하다고 인정하는 경우에는 수시로 소집할 수 있다.

②사외위원장은 회의를 주관하며, 개최 3일 전까지 회의일시, 장소 및 안건을 각 위원에게 서면 또는 전자문서로 통지하여야 한다. 단, 긴급을 요하는 경우에는 그러하지 아니한다.

③사외위원장은 필요한 경우 관련 직원 등을 출석시켜 설명 또는 의견진술을 하게 할 수 있다.

④국가적 재난상황 및 긴급사항 발생 등 사외위원장이 필요하다고 인정하는 경우에는 위원회를 화상회의 방식으로 할 수 있다. 이 경우 화상회의 참여자는 동일한 회의장에 출석한 것으로 본다.

⑤사외위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없을 경우 중앙회장이 제2항 내지 제4항의 직무를 수행한다.

**제17조(의결방법)** ①위원회의 회의는 재적 위원 과반수의 출석으로 성립하며 출석위원 3분의 2 이상의 찬성으로 의결한다.

②위원회의 부의사항 중 긴급을 요하거나 간이한 사항에 대하여는 서면으로 심의·의결할 수 있다. 이 경우 서면결의 내용은 다음 위원회에 보고하여야 한다.

**제18조(의결사항의 처리)** ①위원회에서 심의·의결된 사항은 중앙회장에게 보고한 후 최종 의사 결정권자의 승인을 득하여 시행한다.

②위원회에서 심의·의결된 사항은 매 분기별로 이사회에 보고하여야 한다.

**제19조(제척사유)** 위원과 직·간접적으로 이해관계가 있는 사항에 대하여는 해당 위원은 심의·의결에 참가할 수 없다.

**제20조(의사록)** 간사는 의사의 경과 및 내용을 기재한 의사록을 작성하여 공동위원장 중 1인 이상과 출석위원 2명 이상의 확인을 받은 후 보관하여야 한다.

**제21조(경비지급)** ①위원회에 참석하는 사외위원에 대하여는 중앙회장이 정하는 바에 따라 경비를 지급할 수 있다.

②기타 위원회 운영과 관련하여 필요한 경우 경비를 사용할 수 있다.

## 제 4 장    광고 심의기준

**제22조(의무표시사항)** ①저축은행등은 금융상품등에 관한 광고를 하는 경우 다음 각 호의 사항이 포함되도록 하여야 한다. 다만, 제1호부터 제2호는 이미지광고의 경우에도 준용한다.

1. 저축은행의 명칭
2. 심의필 번호(유효기간이 있는 경우 해당 유효기간 포함)
3. 계약 체결 전 상품 설명서 및 약관 확인을 권유하는 문구
4. 상품명 등 금융상품의 내용
5. <별지2>에 해당하는 상품별 거래조건
6. 금소법 제19조제1항에 따른 금융상품에 대한 설명을 받을 권리
7. 그 밖에 거래질서 확립 및 금융소비자 보호를 위하여 위원회가 필요하다고 인정하는 사항

②대출모집인등이 저축은행의 상품광고를 하는 경우는 다음 각 호의 사항이 포함되도록 하여야 한다.

1. 제1항 각 호에 해당하는 사항
2. 대출모집인등의 명칭 및 등록번호
3. 별도의 수수료를 받을 수 없다는 문구 및 연락처
4. 하나의 저축은행만을 대리하는지 여부
5. 금융상품 계약체결권을 부여받지 아니한 경우, 계약 체결 권한이 없다는 사실

③금소법 시행령 제18조제4항에 따라 광고의 목적, 광고 매체의 특성, 광고시간의 제약으로 제1항 및 제2항에서 정한 광고사항을 전부 표시할 수 없을 경우에는 일부 내용을 생략할 수 있다. 다만, 일부 내용을 제외함으로써 인해 금융소비자의 합리적인 의사결정이 저해되거나 건전한 시장질서가 훼손될 우려가 없는 경우에 한한다.

④제3항에 따라 일부 광고사항의 표시를 생략할 수 있는 구체적인 기준 등에 관하여 필요한 사항은 세칙으로 정한다.

**제23조(준수사항)** 저축은행등은 금융상품등에 관한 광고를 하는 경우 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다. 다만, 제2호는 이미지광고의 경우에도 준용한다.

1. 예금성 상품 및 대출성 상품 : <별지3>에 해당하는 상품별 준수사항

## 2. 기타 준수사항

- 가. 타 기관 등으로부터 수상, 선정, 인증, 특허 등을 받은 내용을 표기하는 경우 그 시기 및 내용 등을 표시하여야 한다.
- 나. 통계수치나 도표 등을 표시하는 경우 해당 자료의 출처 및 기준일자를 명시하여야 한다.
- 다. 이벤트·특판·프로모션 및 연계·제휴서비스 등 부수되는 서비스를 광고하는 경우에는 대상, 자격요건, 기간 및 내용 등을 함께 안내하여야 한다.
- 라. 금융소비자가 받을 수 있는 혜택을 알리는 경우에는 해당 금융상품등으로 인한 불이익도 균형있게(글자의 색깔·크기 또는 음성의 속도·크기 등) 전달하여야 한다.
- 마. 그 밖에 거래질서 확립 및 금융소비자 보호를 위하여 위원회가 필요하다고 인정하는 사항

**제24조(금지사항)** ①저축은행등은 금융상품등에 관한 광고를 하는 경우 다음 각 호의 사항 및 <별지4>에서 정하는 행위를 하여서는 아니된다. 다만, 제4호부터 제8호는 이미지광고의 경우에도 준용한다.

1. 이자율의 범위 및 산정방법, 이자의 지급 및 부과 시기, 부수적 혜택 및 비용 등과 관련하여 불확실한 사항에 대해 단정적 판단을 제공하거나 확정적으로 표시하여 금융소비자가 오인하게 하는 행위
2. 이자율의 범위 및 산정방법, 이자의 지급 및 부과시기, 부수적 혜택 및 비용과 관련하여 구체적인 근거와 내용을 제시하지 아니하면서 다른 금융상품보다 비교우위에 있음을 나타내는 행위
3. 거래 상대방 등에 따라 거래조건이 달리 적용될 수 있음에도 확정적인 것으로 표시하거나 누구에게나 적용되는 것으로 오해를 유발하는 표현
4. 객관적 근거가 있는 사실이나 공인된 자료 없이 최고, 최상, 최저, 최초, 최대, 1위, 제일, 유일 등의 최상급 표현을 사용하는 행위
5. 사실과 다르게 표시 광고하는 거짓 표시·광고 행위나 사실을 지나치게 부풀리는 과장 표시·광고에 해당하는 행위
6. 사실을 은폐하거나 축소하는 등 기만적인 표시·광고 행위에 해당하는 행위
7. 부당한 비교광고 및 비방광고에 해당하는 아래 각 목의 행위
  - 가. 비교대상 및 기준을 분명하게 밝히지 않거나, 객관적 근거 및 공인된 자료 없이 자사에 유리하도록 비교기준을 설정하여 자사가 우월해 보이도록 표현하는 행위

- 나. 일부에 대하여 비교하면서 마치 전체에 대한 비교인 것처럼 주장하거나 상호 관련이 없는 사항을 비교하여 우월성을 표시하는 행위
- 다. 비록 사실이라 하더라도 비교 대상을 중상·비방하는 행위
8. 그 밖에 거래질서 확립 및 금융소비자 보호 등을 고려하여 위원회가 금지할 필요가 있다고 인정하는 행위
- ②저축은행등은 제4조제1항제3호의 방송을 이용하여 금융상품등에 대한 광고를 할 경우에는 다음 각 호의 시간에는 광고를 하여서는 아니된다.
1. 평일: 오전 7시부터 오전 9시까지 및 오후 1시부터 오후 10시까지
  2. 토요일 및 「관공서의 공휴일에 관한 규정」제2조의 공휴일: 오전 7시부터 오후 10시까지

## 제 5 장 시정요구 등 제재

**제25조(시정요구 등)** ①중앙회는 저축은행등이 제2조제1항의 관계 법규 및 이 규정을 위반하는 경우에는 위원회의 심의·의결을 거쳐 해당 저축은행에 대하여 다음 각 호의 조치를 취할 수 있다.

1. 당해 광고의 시정요구
2. 당해 광고의 사용중단 요구
3. 기타 필요하다고 인정하는 조치

②저축은행은 정당한 사유가 없는 한 제1항의 규정에 의한 중앙회의 요구에 대하여 즉시 시정조치하고, 조치요구를 받은 날부터 10영업일 이내에 중앙회장이 세칙으로 정하는 절차에 따라 조치결과를 중앙회에 제출하여야 한다.

③중앙회는 저축은행이 제2항의 규정을 따르지 않는 경우 관련 임직원의 출석을 요구하여 이행을 촉구할 수 있다.

**제26조(제재금의 부과)** ①중앙회는 제25조 제1항에 해당하는 저축은행에게 정관 제13조제2항제5호에 의한 제재금을 부과할 수 있다.

②제1항에 의한 제재금은 위원회의 심의 및 이사회 의결로 부과한다.

③제재금은 <별지5>의 기준에 따라 부과하며, 제재금 부과에 대한 구체적인 기준 및 절차는 세칙으로 정한다.

④제1항부터 제3항에도 불구하고 중앙회는 저축은행이 광고와 관련하여 관계 법규 위반으로 이미 제재 등 처분을 받은 경우에는 동일 행위에 대하여 제재금을 부과하지 아니할 수 있다.

**제27조(시정요구 등 제재에 대한 이의제기)** 저축은행은 제25조에 따라 중앙회로부터 시정요구 등을 받은 경우 요구를 받은 날부터 10영업일 이내에 서면으로 이의를 제기할 수 있다. 이 경우 중앙회는 이의제기의 타당성 등을 검토하여 그 결과를 이의제기 신청을 받은 날부터 20영업일 이내에 해당 저축은행에 회신하여야 한다.

## 부 칙

제1조(시행일) 이 규정은 2021년 9월 24일부터 시행한다.

## &lt;별지 1&gt;

**준법감시인의 사전승인으로 변경 가능한 사항**

(제5조 제2항 제1호 및 제2호관련)

1. 관계 법규 개정 또는 제도(약관 등) 변경으로 인하여 단순히 용어 또는 표현이 변경된 경우  
  
예) '햇살론'이 '햇빛론'으로 상품명만 변경되는 경우
2. 회사명 또는 회사로고, 상품명 등이 변경된 경우
3. 광고모델, 도안 배열 및 색상 등이 변경된 경우
4. 적격 판정을 받았던 광고물에 표기된 이벤트 관련하여 내용의 변함없이 단순히 이벤트의 세부 조건인 기간 및 대상 등만이 변경되는 경우
5. 광고의 크기나 규격이 변경된 경우  
예) 온라인 배너 크기 및 인쇄물의 규격 변경 등에 해당되는 것으로 광고 문안 및 광고내용의 추가·삭제 등의 변동이 없는 경우
6. 전화 등 통신매체의 번호, 주소, 인터넷 홈페이지 주소, 영업점의 명칭, 약도를 변경하거나 추가하는 경우
7. 내용의 변경 없이 외국어로 번역하는 경우
8. 오탈자 등을 교정·교열하는 경우
9. 규정 제22조제1항제5호에 해당하는 표시사항 중 일부가 단순, 반복적으로 변경되는 경우  
예) 한도, 금리, 연체이자율, 가입조건 등과 같이 단순·반복적으로 변경되는 것을 의미하며 주요 카피문구 등은 해당되지 않음  
단, 기존에 표시된 내용의 표기방법(글자크기, 색, 굵기 등)을 유지해야 함
10. 기존의 광고물에 제4조제3항제1호에 해당하는 내용을 문구 또는 배너 등으로 삽입하는 경우 (단, 의무표시사항 등 기존 광고물에 표기된 내용의 인지를 방해하거나 기존의 표기방법 등을 변경하는 경우는 해당되지 않음)

<별지 2>

## **저축은행 광고시 상품별 거래조건(의무표시사항)**

(제22조 제1항 제5호 관련)

### 1. 예금성 상품

- 가. 해당 상품의 가입조건
- 나. 이자율의 범위 및 산출기준
- 다. 이자의 지급 시기 및 지급제한 사유
- 라. 「예금자보호법」에 따른 금융소비자의 보호 내용(보험관계 성립 여부)

### 2. 대출성 상품

- 가. 금융소비자의 자격요건(갚춰야 할 신용 수준 등)
- 나. 이자율(연체이자율 포함)의 범위 및 산출기준
- 다. 이자의 부과 시기
- 라. 원리금의 상환방법
- 마. 중도상환 조건
- 바. 수수료 등 부대비용
- 사. 금소법 감독규정 <별지5> 따른 다음의 사실을 알리는 경고문구 (업무광고의 경우에도 3가지 모두 표시)
  - 1) 상환능력 비해 대출금이 과도할 경우 개인신용평점이 하락할 수 있다는 사실
  - 2) 개인신용평점 하락으로 금융거래와 관련된 불이익이 발생할 수 있다는 사실
  - 3) 일정 기간 납부해야 할 원리금이 연체될 경우 계약만료 기한이 도래하기 전에 모든 원리금을 변제해야 할 의무가 발생할 수 있다는 사실

## &lt;별지 3&gt;

**저축은행 광고시 상품별 준수사항**

(제23조 제1호 관련)

## 1. 예금성 상품 광고 시 준수사항

- 가. 약정이율은 연단위(연수익률)로 표기
- 나. 연수익률은 세전 또는 세후인지 여부를 표기
- 다. 연수익률은 약정이율에 붙여서 그 전후 또는 상하의 한 곳에 표기
- 라. 복리로 계산되는 상품은 월복리, 연복리 등으로 구분하여 표기
- 마. 연수익률 이외의 수익률은 연수익률보다 부각되지 않게 표기
- 바. 예치기간 단계별로 상이한 금리를 적용하는 경우, 각 단계별 약정이율 및 연수익률을 표기
- 사. 수익율을 얻기 위해 요구되는 기간이 있는 경우 동 기간을 함께 표기
- 아. 세금우대(비과세)상품의 경우 가입자격, 한도 등의 거래조건을 함께 표기
- 자. 변동금리부 예금상품의 경우 최근에 적용된 이자율을 표기할 때에는 장래에 변동될 수 있음을 함께 표기
- 차. 만기지급금 등을 예시하여 광고하는 경우 예시된 지급금 등이 미래의 수익을 보장하는 것이 아님을 표기(만기시 지급금이 변동하는 예금성 상품에 한함)

## 2. 대출성 상품 광고 시 준수사항

- 가. 대출금리는 눈에 띄게 표기
- 나. 대출금액 또는 차주의 신용도 등에 따라 대출금리를 달리 적용하는 경우에는 대표적인 금리(평균금리 등)를 참고로 예시할 수 있으며, 이 경우 동 예시금리가 실제 적용되는 금리로 오인되지 않도록 표기
- 다. 수수료 등 부대비용은 금액 또는 비율로 표기
- 라. 다수의 상품으로 구성된 상품 브랜드를 광고할 경우에는 상품에 따라 대상, 한도, 금리 등의 거래조건이 달라진다는 것을 금융소비자가 충분히 인지 가능하도록 표기

## &lt;별지 4&gt;

**저축은행 광고시 금지사항**

(제24조 제1항 관련)

1. 다른 금융상품으로 오인할 우려가 있는 명칭 및 광고적 표현을 사용하는 행위  
예) 대학생 대출을 정부지원 또는 저축은행이 자체적으로 취급하는 학자금대출로 오인할 소지가 있는 상품 명칭을 사용하는 경우
2. 1분 대출, 바로 대출, 즉시, 한방, 단박 등 과장된 표현을 통해 대출의 편의 및 신속성만을 강조하는 과도한 대출 유인 행위
3. 일정한 제약조건이 있음에도 무서류, 무담보, 무조건, 무심사, 누구나, 대부업 대출이 있어도, 소득만 있다면 등의 표현을 사용하여 금융소비자를 오인하게 하는 경우  
예) 연소득 2000만원 미만 자에게는 대출이 불가능한 상품인데 내용을 미기재 하거나 인지하기 어렵게 하는 경우
4. 계열사, 업무를 제휴하고 있는 다른 회사 등의 우월적 지위 및 재산상 이익 등을 해당 저축은행이 제공하거나 영위하는 것처럼 부당하게 인용하거나 표시하는 행위
5. 해당 상품이나 이자율 등 전문가 또는 기관 등이 보증한 것으로 오해할 염려가 있는 기사를 사용한 경우
6. 언론에 잘못 보도된 내용임을 알면서도 그 내용을 그대로 사용하거나 유리한 부분만을 발췌하여 사용하는 행위
7. 특정시점, 특정기간 또는 특정구간에 해당되는 사항을 일반적이거나 통상적인 것으로 표시하는 행위
8. 실제 그러하지 않았거나 추측 등에 지나지 않아 명백히 확인되지 않은 사안에 대하여 금융소비자가 실제 발생한 사실로 오인할 수 있도록 표현하는 경우
9. 담보대출 상품임에도 담보 관련 내용을 표기하지 않아 신용대출 상품으로 오인하게 하는 경우
10. 소송이 진행 중인 사건을 확정판결을 받은 것처럼 표시하는 광고행위
11. 최고·최저금리만을 강조하고, 우대금리 조건을 생략하거나 특별한 저금리

혜택을 주는 것처럼 하는 광고행위

12. 금융소비자에게 불리한 내용을 의도적으로 인지하기 어렵게 하는 행위  
 예) 상품의 장점만을 부각하고 금융소비자에게 불리한 내용은 매우 작게 표기하거나 생략하여 인지하기 어렵게 하는 경우
13. 만기시에 특별금리(또는 우대금리)를 지급하는 저축상품에 대해 마치 경품 성격의 별도의 추가적인 금전을 지급하는 것처럼 광고하는 행위
14. 신문, 인터넷, 간행물 등 언론 매체의 기사 내용 및 특정 단체의 발표자료 등을 인용하는 경우, 일부만을 발췌하여 전체의 의도 및 내용을 왜곡하거나, 사실과 다른 내용 또는 최근 자료가 있음에도 과거의 자료를 인용하여 현실을 오인하게 하는 광고행위
15. 기타 수신 상품의 경우 아래 각 하나에 해당하는 행위
  - 가. 절세금액을 상품 자체의 성과인 것처럼 표시하는 행위
  - 나. 이자(수익)를 만기시에는 복리로, 만기전 중도해지시에는 단리로 지급함에도 항상 복리로 지급하는 것처럼 표시·광고하는 행위
  - 다. 실제보다 상품의 이자율(수익율)을 높게 기재하여 광고하거나, 수익률이 최근 하락하였음에도 하락하기 이전의 수익률이 기재된 안내장 등을 사용하여 광고하는 행위
16. 기타 여신 상품의 경우 아래 각 하나에 해당하는 행위
  - 가. 대출이자, 수수료 등을 일할로 표시하여 대출이자 등이 저렴한 것으로 오인하게 하는 행위
  - 나. 지나친 감탄사나 의성어 등을 사용하여 마치 특별한 혜택을 주는 것처럼 오인하도록 하는 행위
17. 제4조제1항제3호의 방송을 통해 여신상품을 광고할 경우에는 다음 각 목에 해당하는 행위
  - 가. “쉽게”, “편하게” 등의 문구를 지나치게 반복 사용하여 대출의 신속성 및 편의성만을 강조하는 행위
  - 나. 휴대폰·인터넷·돈다발 등의 이미지를 과하게 강조하여 대출과정 및 대출실행의 묘사를 지나치게 단순화시키는 행위
  - 다. 지나치게 반복되는 감각적인 멜로디 및 가사 등을 사용하여 과도한 각인효과를 유발하는 행위

&lt;별지 5&gt;

**제재금 부과기준**

구 분	심 각	중 대	경 미
제재금	3천만원 이하	1천만원 이하	5백만원 이하
해당 위반 행위	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 중앙회의 시정요구 미이행 및 해당 광고의 사용</li> <li>- 중앙회의 사용중단 요구 미이행 및 해당 광고의 사용</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 심의를 받지 아니한 경우</li> <li>- 심의를 받은 원안과 다르게 광고행위를 한 경우</li> <li>- 의무 표시 사항의 미표기</li> <li>- 준수 및 금지사항의 위반</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 심의필 미표시</li> <li>- 유효기간 경과 광고의 사용</li> </ul>

<별표4>

## 광고심의규정세칙

2021.09.24 제정

**제1조(목적)** 이 세칙은 저축은행 광고심의규정(이하 "규정"이라 한다)에서 위임된 사항과 세부절차 등을 정함을 목적으로 한다.

**제2조(광고심의 신청)** 규정 제5조제1항의 광고 심의신청은 <별지 제1호 서식>에 의하며, 저축은행은 심의신청서와 다음 각 호의 자료를 중앙회에 제출하여야 한다.

1. 해당 심의대상 광고안
2. 해당 광고안에 대한 준법감시인의 사전승인 결과 내역
3. 해당 광고안의 내용에 대한 증빙자료(증빙이 필요한 내용이 포함된 경우에 한함)

**제3조(심의결과 통보)** 규정 제7조제1항에 따른 중앙회의 심의결과 통보는 <별지 제2호 서식>에 의한다.

**제4조(광고물의 변경신청)** ① 규정 제9조제2항에서 "중앙회장이 정한 경미한 사항"이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 것을 말한다.

1. 상품의 내용 또는 거래조건의 변경으로 인하여 금리·한도·대상 등 기존 광고물의 표시사항 중 일부만을 변경하는 경우
2. 기존 광고물의 광고문구 중 15자 이내의 문구 또는 3초 이내의 음성·동영상 화면이 교체·추가·삭제되는 경우
3. 기존 광고물에 규정 제4조제3항제1호에 해당하는 내용을 문구 또는 배너로 삽입함에 따라 기존 광고물의 글자크기, 위치 등 표기방법이 변경되는 경우
4. 기타 금융소비자 보호를 위하여 신속히 변경할 필요가 있는 경우

② 저축은행은 규정 제9조제2항에 따라 광고물의 변경을 신청하고자 하는 경우에는 <별지 제3호 서식>에 의한 변경 신청서를 중앙회에 제출하여야 한다.

③ 제2항에 따른 광고물 변경신청에 대한 중앙회의 심의결과 통보는 <별지 제4호 서식>에 의한다.

**제5조(심의수수료 징수기준)** ① 규정 제10조제2항에 따라 중앙회가 저축은행으로

부터 접수받은 광고물을 규정 제6조에 의거하여 심의·판정한 경우에는 심의수수료를 징수한다. 다만, 규정 제9조 및 제11조의 경우에는 심의수수료를 면제한다.

② 심의수수료는 규정 제4조제1항의 광고 매체 및 광고물의 양에 따라 다음 각 호와 같이 정한다.

1. 규정 제4조제1항 제1호, 제2호, 제4호, 제5호의 매체: 심의접수건당 5만원
2. 규정 제4조제1항 제3호의 매체: 광고물 편당 10만원
3. 규정 제4조제1항 제6호, 제7호, 제8호의 매체: 심의접수건당 1만원

③ 중앙회는 심의수수료를 매분기별로 정산하여 징수하며, 해당 분기의 말일로부터 15일 이내에 저축은행에게 심의수수료 납부에 대해 안내하여야 한다.

④ 저축은행은 매분기별 심의수수료를 해당 분기의 말일로부터 1개월 이내에 중앙회가 지정한 계좌로 납부하여야 한다. 심의수수료를 미납한 회원사에 대하여는 「회비분담에 관한 규정」 제11조를 준용하여 징수할 수 있다.

**제6조(재심의 신청)** 저축은행이 규정 제11조제1항에 따른 재심을 신청하는 경우에는 <별지 제5호 서식> “재심의 신청서”와 제2조 각 호에 해당하는 심의에 필요한 자료를 중앙회에 제출하여야 한다.

**제7조(사전승인 현황 자료의 제출)** 규정 제12조제1항에 따라 저축은행은 준법감시인 광고 사전승인 현황을 <별지 제6호 서식>에 따라 중앙회에 제출하여야 한다.

**제8조(광고 심의기준 등)** ① 규정 제22조제4항에 따라 저축은행등이 광고시 생략 가능한 표시사항은 다음 각 호와 같다.

1. 규정 제22조제1항제2호에 따른 심의필 번호
2. 금융소비자보호에 관한 법률 제19조제1항에 따른 금융상품에 대한 설명을 받을 권리
3. 금융소비자보호에 관한 감독규정 <별지5>에 따른 대출상품의 경고문구
4. 예금자보호법에 따른 금융소비자의 보호 내용
5. 규정 <별지2>의 상품별 거래조건 중 실제 해당사항이 없는 항목(가입조건이나 부대비용이 없는 경우 등)

② 규정 제22조 및 제23조에 해당하는 사항은 금융소비자가 쉽게 알아볼 수 있는 글씨 크기로 바탕색과 구별하여 표시하거나, 쉽게 인식할 수 있는 속도의 음성으로 고지하여야 한다. 다만, 규정 제23조제2호라목에 따라 불이익을 전달하

는 경우에는 해당 광고에서 혜택을 알리는 글자크기의 4분의1 이상의 크기로 표시하여야 한다.

③저축은행등이 규정 제4조제1항제5호에 따른 인터넷 등 온라인 미디어 매체를 이용하여 광고를 하는 경우 <별지 1> “온라인 광고 심의기준”을 준수하여야 한다.

**제9조(시정요구 등에 대한 결과보고)** 규정 제25조제2항에 따라 중앙회로부터 조치요구를 받은 저축은행은 시정요구 등에 대한 조치결과 및 관련 증빙자료를 <별지 제7호 서식>에 따라 중앙회에 제출하여야 한다.

**제10조(제재금의 부과 기준 및 절차)** ①중앙회는 저축은행이 광고 관련 법규를 위반하는 경우, 규정 제25조제1항에 따른 조치요구와 함께 <별지2>에 따른 위반행위별 별점을 부여할 수 있으며, 별점은 위반행위의 정도, 동기 및 결과 등을 고려하여 광고심의위원회에서 확정한다.

②제1항에 따라 확정된 별점은 통보일로부터 1년간 유효하며, 중앙회는 1년동안 누적된 별점이 100점을 초과한 저축은행에 대해 규정 <별지5>의 기준에 따른 제재금을 부과할 수 있다. 이 경우 누적된 별점의 위반행위 중 <별지2>에 따른 위반행위의 등급이 가장 높은 등급을 적용하여 제재금을 부과한다.

③제2항에 따른 제재금의 부과는 광고심의위원회의 심의 및 이사회의 의결로 확정하며, 중앙회는 확정된 사실을 저축은행에 즉시 통보해야 한다.

④제3항에 따라 제재금이 부과되는 경우 해당 제재금과 관련된 별점은 소멸되는 것으로 본다.

**제11조(제재금의 납부)** ①저축은행은 제재금의 부과를 통보받은 날로부터 30영업일 이내에 중앙회에 제재금을 납부하여야 한다.

②제1항에 의한 제재금을 납부기한 내에 납부하지 아니하는 경우에는 다음 각호의 금액을 연체료로 가산하여 납부하여야 한다.

1. 납부기한이 1개월이상 경과시 : 부과금액의 5/100
2. 납부기한이 3개월이상 경과시 : 부과금액의 10/100

**제12조(제재금의 사용)** 제11조에 의하여 납부된 제재금은 광고심의 관련 사업 및 업무 등의 목적에 부합하는 범위 내에서 광고심의위원회가 정하는 바에 따라 사용할 수 있다.

**부 칙**

제1조(시행일) 이 세칙은 2021년 9월 24일부터 시행한다.

<별지1>

## 온라인 광고 심의기준

(제8조 제3항 관련)

### 1. 온라인 광고의 정의

- 인터넷을 매체 또는 수단으로 이용하는 광고로서 디스플레이 광고, 검색광고, PUSH 메시징 광고, 바이럴(이용후기) 광고, 홈페이지 광고, 기타 온라인 광고 등을 포함한다.

### 2. 온라인 광고의 유형

- 가. 디스플레이 광고(노출형 광고) : 특정 온라인 사이트에 배너, 텍스트, 동영상 등을 게시하고 이를 웹 페이지(저축은행 홈페이지 및 상품 페이지 등)에 연결하는 광고
- 나. 검색광고 : 인터넷 포털사이트에 특정 검색어를 입력 시 저축은행등의 홈페이지 주소 및 주요 금융상품에 대한 설명문구 등이 노출되는 광고
- 다. PUSH 메시징 광고 : 이메일, 메신저, 알람 등을 이용하는 광고
- 라. 바이럴(이용후기) 광고 : 저축은행등이 특정인에게 경제적 대가를 지불하고 온라인 매체에 이용후기 등을 게시하는 광고
- 마. 홈페이지 광고 : 인터넷 홈페이지(모바일 홈페이지 포함)를 이용한 광고
- 바. 기타 온라인 광고 : 기타 온라인 매체를 이용하는 광고

### 3. 온라인 광고의 유의사항

#### 가. 공통기준

- ① 금융소비자의 합리적인 의사결정에 영향을 미칠 수 있는 주요한 내용이나 정보를 해당 광고물에서 확인하기 어렵게 하여서는 아니되며, 가능한 하나의 온라인 페이지에서 제공하는 것을 원칙으로 한다.
  - 단, 배너광고, 검색광고 등 광고 게재면적의 제약이 있다고 인정되는 경우는 의무표시사항(심의필 번호 포함) 등을 광고안과 연결되는 첫 번째 페이지(부득이한 경우에는 두 번째 페이지)에 기재할 수 있다.
- ② 금융소비자에게 불리한 내용을 의도적으로 인지하기 어렵게 하여서는 아니되며, 광고에서 강조하는 내용(혜택)이 일반적이지 않거나 예외적인 사항이 있는 경우에는 해당 제약조건(불이익)도 동일한 수준으로 표기하여야 한다.
- ③ 상품에 관한 광고와 연결되는 온라인 페이지가 저축은행 홈페이지 메인화면

또는 이와 유사한 페이지일 경우, 금융소비자가 해당 상품에 대한 정보를 쉽게 찾아볼 수 있도록 해야 한다.

- ④ 기업 이미지 광고물의 연결 페이지가 상품에 대한 정보를 담고 있는 경우에는 상품광고로 간주하여 상품광고의 심의절차 및 심의기준을 준수하여야 한다.
- ⑤ 광고 내용에 변화가 있을 경우 즉시 규정에 따른 심의 절차를 거쳐 해당 광고를 수정하는 등 최신성을 유지하여야 한다. 다만 해당 광고에 유효기간이 별도로 표시되어 있는 등 금융소비자가 특정 시기의 광고라는 것을 인지할 수 있는 경우는 제외한다.

#### 나. 온라인 광고 유형별 기준

##### ① 디스플레이 광고

- 광고물(배너 등)과 연결되는 온라인 페이지(랜딩 페이지)를 함께 심의하는 것을 원칙으로 한다.
- 광고물의 게재면적이 지나치게 협소한 경우를 제외하고는 광고주체(저축은행 등의 명칭) 및 상품명은 연결되는 온라인 페이지가 아닌 광고물(배너 등) 내에 기입하는 것을 원칙으로 한다.

##### ② 검색 광고

- 검색광고의 광고문안(제목 및 설명문구)과 연결되는 온라인 페이지를 함께 심의하는 것을 원칙으로 한다.
- 검색광고의 광고문구는 검색어와 연관성이 있어야 하며, 명확하고 객관적이어야 한다.

##### ③ 바이럴 광고

- 저축은행등이 특정인의 이용후기 등을 통해서 광고를 하고자 하는 경우, 해당 게시물에는 경제적 이해관계(저축은행등에서 대가를 받고 작성하였다는 사실 등)을 명확히 표시하여야 한다.
- 경제적 이해관계의 표시는 각 게시물의 처음이나 마지막에 게시물 본문과 구별되게 표시하여야 하며, 글자 크기를 본문보다 크게 하거나, 글자색을 본문과 달리하는 등 금융소비자가 쉽게 인식하도록 게시하여야 한다.
- 경제적 이해관계의 세부 표시 방법은 공정거래위원회「추천·보증 등에 관한 표시·광고 심사지침」을 따른다.

##### ④ 홈페이지 광고

- 저축은행이 운영하는 홈페이지(모바일 홈페이지 포함) 게재되는 금융상품 등에 대한 광고(배너광고, 팝업광고, FAQ 등)는 준법감시인의 사전승인 후 중앙회에 심의를 신청하여야 한다.

- 
- 저축은행 통일상품공시기준 등 관련 법규 등에 따른 의무를 이행하기 위해 상품공시실 등에 금융상품에 관한 정보를 공시한 것은 광고로 보지 않는다. 다만, 상품공시 사항과 동일한 내용을 상품안내 또는 상품소개 페이지에 추가 게재하는 경우는 금융소비자의 보호를 위해 상품광고 관련 심의기준(규정 제 22조~제23조)을 준용하고 준법감시인의 사전승인 후 게재하여야 한다.
  - 저축은행이 운영하는 홈페이지가 아닌 타사의 사이트에 게재하는 경우에는 일반 온라인 광고와 동일한 심의 절차 및 기준 적용한다.
- ⑤ 기타 온라인 광고
- 기타 온라인 광고의 경우에도 매체의 특성을 고려하여 본 심사기준을 준용하여야 한다.

&lt;별지2&gt;

**부당광고에 대한 벌점의 부과기준**

(제10조 제1항 관련)

## 1. 일반기준

위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과 등을 고려하여 벌점을 감경 또는 면제하거나 2분의 1의 범위에서 가중할 수 있다.

## 2. 개별기준

위반행위 등급	위 반 행 위	근거 규정	벌점
심 각	가. 시정·사용중단 요구 미이행 및 해당 광고의 사용	제25조	50점
중 대	가. 광고심의 절차를 미준수한 경우		
	① 저축은행 준법감시인의 승인을 받지 않고 광고한 경우 (내부통제기준 미준수)	제4조	10점
	② 중앙회의 심의를 받지 않고 광고한 경우	제5조	7점
	③ 심의를 받은 광고물의 원안과 다르게 임의로 변경하여 광고한 경우	제4조 제9조	5점
	나. 광고 심의기준을 미준수한 경우		
	① 광고시 의무표시사항의 누락 (단, 심의필 번호 제외)	제22조	10점
	② 광고시 준수사항(세칙 제9조 포함)을 위반한 경우	제23조	8점
	③ 광고시 금지사항을 위반한 경우	제24조	12점
	다. 사전승인 현황 미제출 및 실태점검 거부 등	제12조, 제12조의 2	5점
경 미	가. 심의필 번호 미표시		3점
	나. 유효기간이 경과된 광고의 사용	제4조②, 제8조	2점
	다. 광고의 유효기간 미표시 (유효기간이 있는 경우에 한함)		1점



## 참고

## 광고계획 신고 및 심의신청서 작성 요령

매체구분	기재방법
신문.인터넷 신문	- 매체명 : 게재하는 신문 또는 잡지의 종류 및 명칭
잡지 등 정기간행물	- 규격 : 규격(사이즈/단위:mm)을 기재 - 방법 : 전면광고, 표지광고, 5단광고 등의 방법
방송	- 배포지역 : 전국 또는 지역 방송국명 - 규격 : 광고시간 기재(표시단위 : 초(/s)) - 방법 : 방송종류(TV, CATV, 라디오 등) 기재
대중교통	- 매체명 : 대중교통 명칭(oo지역 oo노선 버스, xx지하철역 내 배너광고 등)을 구체적으로 기재 - 규격 : 규격(사이즈/단위:mm)을 기재
인터넷 등 온라인 미디어 (휴대폰 태블릿 등 포함)	- 배포지역 : 온라인 매체 명칭 기재(사이트 주소 등) * 인터넷 서비스 종류 기재(포털서비스사, 블로그, 오픈마켓 등) - 규격 : 이미지 규격을 기재(사이즈/단위:픽셀) - 방법 : 매체 종류 및 광고 방법을 구체적으로 기재 (휴대폰 문자, 어플광고 등)
현수막 등 옥내외 게시물 (포스터, 벽면 부착물 포함)	- 배포지역 : 게재 장소 및 명칭 기재 (객장 내 유리문 부착, 벽보게재 등)
전단 등 인쇄물	- 규격 : 규격(사이즈/단위:mm)을 기재 - 방법 : 매체의 종류를 상세하게 기재 (포스터, 간판, 네온사인, 현수막 등)

## &lt;공통&gt;

\* 기타 증빙자료 : 준법감시인의 사전승인 결과 및 사실관계 입증을 위한 자료



<별지 제3호 서식>

## 광고물 변경 신청서

기존 저축은행중앙회로부터 심의를 필한 광고물을 아래와 같이 변경하여 집행하고자 하오니 확인바랍니다.

- 아 래 -

신청자	저축은행명	담당자명
심의필번호	저축은행중앙회 심의필 제                    호 (20 . . ~ . . )	
광고내용 (상품명 등)		
변경사유 및 변경부분		
<p>* 변경된 광고물의 집행 전 반드시 중앙회의 사전확인을 받아야하며, 변경된 광고안이 광고 내용의 본질적인 변경에 해당하는 경우 접수가 거부될 수 있습니다.</p> <p>* 변경시안 첨부 시 변경된 부분을 표시하여 제출해 주시기 바랍니다.</p>		

20    년    월    일

**저축은행중앙회장 귀하**

붙    임

1. 심의를 필한 광고물 원안
2. 광고물 변경(안)

**주식회사 상상인플러스저축은행    대표이사    (인)**



&lt;별지 제5호 서식&gt;

**재심의 신청서****1. 재심의 신청**

신청자	저축은행명	담당자명
	최초 접수번호	최초 판정 결과

**2. 신청 사유**

광고구분	<input type="checkbox"/> 상품광고(예금, 대출, 복합, 기타) <input type="checkbox"/> 업무광고(예금, 대출, 복합, 기타) <input type="checkbox"/> 기타(이미지광고 등)
광고내용	명 칭(상품명 등)
	주요내용
재심의 신청사유	

※ 기재사항이 누락된 신청서는 접수가 거절될 수도 있습니다.

20    년    월    일

저축은행중앙회장 귀하

붙임	1. 광고안 2. 준법감시인 사전승인 결과 입증자료 3. 기타 증빙자료
----	---

**주식회사 상상인플러스저축은행 대표이사 (인)**

<별지 제6호 서식>

## 준법감시인의 광고 사전승인 현황 (분기별)

□ 대상기간 : 20\_\_년도 \_\_분기

광고주체	광고구분	상품구분	준법감시인필번호	심의결과	매체구분	동영상여부	명칭	배포지역	광고기간	규격	수량 / 회수	중앙회심의여부	중앙회필번호	중앙회심미신청사유	비고

20    년    월    일

**주식회사 상상인플러스저축은행    대표이사    (인)**

참고	준법감시인의 광고 사전승인 현황 작성 요령
구 분	제출 양식
광고주체	1. 저축은행 / 2. 대출모집인 / 3. 기타
광고구분	1. 상품광고 / 2. 업무광고 / 3. 이미지광고 / 4. 기타
심의결과	승인 / 반려
상품구분	1. 예금성 / 2. 대출성 / 3. 복합 / 4. 기타
명 칭	상품명 등
매체구분 (규정 제4조제1항)	1. 신문·인터넷신문
	2. 간행물
	3. 방송
	4. 대중교통
	5. 인터넷 등 온라인 미디어
	6. 현수막 등 옥내·외 게시물
	7. 전단 등 인쇄물
	8. 기타
중앙회 심의여부	O, X
중앙회 심의필 번호	중앙회로부터 부여받은 심의필 번호 기재
중앙회 심의 미신청 사유 (준법감시인의 심의만으로 광고를 집행한 경우)	1. 중앙회로부터 심의필을 득한 광고 중 유효기간이 경과한 광고로서 광고안에 변경없이 사용하는 경우 또는 규정 <별지 1>에 해당하는 경우 (별지1의 1호부터 10호까지 선택)
	2. 중앙회로부터 심의필을 득하고 유효기간이 지나지 않은 광고 중 <별지1>에 해당하는 경우 (별지1의 1호부터 10호까지 선택)
	3. 동영상이 아닌 광고물로 제작하여 해당 저축은행이 운영하는 소셜 미디어 매체(블로그, 카페, SNS 등) 및 앱을 이용하여 전달하는 경우
	4. 동영상이 아닌 광고물로 제작하여 수신 동의를 한 금융소비자에게 휴대전화 메시지, 인터넷 이메일, 온·오프라인 뉴스레터 및 홍보책자 등을 통해 전달하는 경우
	5. 저축은행이 취급하는 다수의 금융상품의 명칭·금리·한도에 관한 정보를 단순하게 표로 나열하여 해당 저축은행의 객장 및 인터넷 홈페이지(모바일 앱 포함)를 통해 전달하는 경우
	6. 대출모집인 광고 중 동영상이 아닌 광고물로 제작하여 규정 제4조제1항제5호부터 제8호까지의 매체를 이용하여 광고하는 경우
	7. 저축은행등이 이미지광고를 하는 경우(단, 방송광고 제외)
	8. 기타 사유

<별지 제7호 서식>

## 시정요구 등에 대한 조치결과

### 1. 시정·사용중단 요구 내용

담당자	저축은행명	담당자명
	조치내용	시정 / 사용중단 / 기타
광고 구분	<input type="checkbox"/> 상품광고(예금, 대출, 복합, 기타) <input type="checkbox"/> 업무광고(예금, 대출, 복합, 기타) <input type="checkbox"/> 기타(이미지광고 등)	
광고 내용	명 칭(상품명 등)	
	내 용	
조치 요구 사항		

### 2. 조치결과

조치 내용	
-------	--

### 3. 조치 요구에 대한 이의 제기

이의 제기	신청여부	신청 / 미신청
	사유	

※ 기재사항이 누락된 신청서는 접수가 거절될 수도 있습니다.

년    월    일

저축은행중앙회장 귀하

붙 임            (필요시) 조치 결과 증빙자료 등 1부

**주식회사 상상인플러스저축은행    대표이사    (인)**

&lt;별표5&gt;

## 대출모집인 관리기준

2021.09.24 제정

### 제1장 총 칙

**제1조(목적)** 이 관리기준은 (주)상상인플러스저축은행(이하 '회사'라고 한다)의 대출모집업무를 수행하는 대출모집인(대출모집법인 및 대출상담사)의 운영·관리방식 등을 정함을 목적으로 한다. 이 관리기준에서 정하지 아니한 사항에 대해서는 「금융소비자 보호에 관한 법률」 및 「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」, 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」, 「금융소비자 보호에 관한 감독규정 시행세칙」(이하 '금소법규'라고 한다), 「금융기관의 업무위탁 등에 관한 규정」을 적용하며, '금소법규'와 이 관리기준이 상충되는 경우에는 '금소법규'를 적용한다.

**제2조(적용범위)** ① 이 관리기준은 회사가 대출모집업무를 위탁하는 경우 대출모집업무 위수탁과 관련된 대출모집인 등에 적용된다.

② 다만, 회사가 금융회사 또는 금융업협회 등이 공동으로 출자한 공익적 성격의 대출상품 알선업무를 영위하는 법인과 대출모집위탁계약을 체결한 경우에는 이 관리기준의 적용을 배제한다.

③ 대출상품을 단순히 설명하고 대출의사가 있는 고객을 대출모집인 또는 회사 여신담당자에게 소개하는 위탁계약을 체결한 경우에는 이 관리기준의 적용을 배제하고 '금융기관의 업무위탁 등에 관한 규정' 제3조의2에 따른 '업무위탁 운영기준'에 따라 수탁자에 대한 관리의무를 다하여야 한다.

**제3조(정의)** 이 관리기준에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. "금융회사"라 함은 '금융기관의 업무위탁 등에 관한 규정' 제2조제1항의 금융회사를 말한다.
2. "대출모집인"이라 함은 대출상담사와 대출모집법인을 말한다.
3. "대출상담사"라 함은 금융회사 또는 대출모집법인과 대출모집업무 위탁계약을 체결하고 해당 금융업협회에 등록한 개인을 말한다.
4. "대출모집법인"이라 함은 회사와 대출모집위탁계약을 체결하고 해당 금융업협회에 등록한 상법상 법인을 말한다.
5. "대출모집업무"라 함은 대출(인터넷 등을 통한 온라인 대출 포함)신청 상담, 신청서 접수 및 전달 등 회사가 위탁한 업무를 말한다.
6. "금융업협회"라 함은 전국은행연합회, 상호저축은행중앙회, 여신금융협회, 생명보험협회, 손해보험협회, 신용협동조합중앙회를 말한다.

7. “사금융”이라 함은 공인된 금융회사를 통하지 않고 자금이 공급되고 상환되는 것을 의미한다.

## 제2장 대출모집인 등록 및 해지 절차

**제4조(대출상담사 등록요건)** ① 대출상담사로 등록하기 위해서는 ‘금융소비자 보호에 관한 법률 시행령’ 제6조 및 ‘금융소비자 보호에 관한 감독규정’ 제6조에 따른 교육을 이수하여야 한다.

② 대출모집인을 통해 여신영업을 하려는 부서는 계약을 체결하고자 하는 자에게 제1항의 요건을 갖추도록 안내한다.

③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 대출상담사로 등록할 수 없다.

1. 미성년자, 피성년후견인 및 피한정후견인
2. 파산선고를 받고 복권되지 아니한 사람
3. 금고 이상의 형의 집행유예를 선고받고 그 유예기간 중에 있는 사람
4. 금고 이상의 실형을 선고받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우 포함) 집행이 면제된 날부터 2년이 지나지 아니한 사람
5. 「금융소비자 보호에 관한 법률(이하 ‘금소법’이라고 한다)」, 「금융회사의 지배 구조에 관한 법률 시행령」 제5조 각 호에 따른 법률 또는 외국 금융 관련 법령에 따라 벌금 이상의 형을 선고받고 그 집행이 끝나거나(집행이 끝난 것으로 보는 경우 포함) 집행이 면제된 날부터 2년이 지나지 아니한 사람
6. 사금융업을 영위하거나 사금융업체와 대출모집계약을 체결한 자
7. “대부업 등의 등록 및 금융이용자보호에 관한 법률”에 의해 지방자치단체 또는 금융위원회에 등록한 대부업자 및 대부중개업자

**제5조(대출모집법인 등록요건)** ① 대출모집법인은 대출모집업무를 주된 업무로 하는 법인으로서 ‘금소법’ 제12조에 따른 자격을 확보하고 유지하여야 한다.

② 대출모집법인은 금융회사, 정부, 정부유관기관, 정부 정책목적을 위해 설립한 기관 등으로 오인 받을 수 있는 상호를 사용해서는 아니 된다.

③ 제1항에서 정한 대출모집업무의 세부사항을 정관에 규정하여야 한다.

④ 대출모집법인의 경영진은 대출모집업무에 관한 전문성과 윤리성을 갖추어야 한다.

⑤ 대출모집법인은 제4조의 대출상담사 등록 요건을 갖춘 자와 업무위탁계약을 체결하여야 하며 회사는 이를 확인하여야 한다.

⑥ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 대출모집법인이 될 수 없다.

1. 사금융업을 영위하거나 사금융업체와 대출모집계약을 체결한 법인

2. “대부업 등의 등록 및 금융이용자보호에 관한 법률”에 의해 지방자치단체 또는 금융위원회에 등록한 대부업자 및 대부중개업자
3. 금융업협회 임원으로 구성된 금융상품판매대리·중개업자(대출모집인) 제도 운영위원회가 정하는 요건에 해당하는 대출모집법인

**제6조(대출상담사와 대출모집법인의 등록·해지, 변경 신청 및 위반이력 제출) ①**

회사 또는 대출모집법인의 대출상담사가 되고자 하는 자는 제4조제1항의 요건을 충족한 후 회사 및 대출모집법인과 대출모집업무 위탁 계약을 체결하여야 한다.

② 대출모집업무 위탁계약을 체결한 후 대출모집인을 관리하는 부서의 담당자는 금융업협회가 정하여 송부한 양식에 따라 10영업일 이내에 금융업협회에 등록을 신청하여야 한다.

③ 금융업협회는 등록심사 결과, 등록요건을 충족한 신청인에 대하여 등록번호를 부여하고 회사에 통보하며 제2항의 내용을 금융업협회 홈페이지에 공시한다.

④ 대출모집법인 또는 대출상담사와 대출모집업무 위탁계약이 해지된 경우 ○○부서의 담당자는 금융업협회가 정하여 송부한 양식에 따라 10영업일 이내에 변경(해지) 내용을 금융업협회에 보고하여야 한다

⑤ 회사는 대출모집인으로부터 등록사항에 대한 변경요청이 있는 경우 변경내용을 금융업협회가 정하여 송부한 양식에 따라 지체 없이 금융업협회에 보고하여야 한다.

⑥ 회사는 대출모집인의 제13조부터 제15조까지의 사항의 위반행위를 인지하는 경우 10영업일 이내에 금융업협회에 해당 전산자료를 제출하여야 한다.

**제7조(대출모집인 정보 보관 및 공유) ①** 금융업협회는 등록 및 해지, 변경에 따른 대출상담사의 이력을 계약해지일로부터 5년간 보관하고 금융회사(타권역 금융회사 포함) 및 금융소비자가 조회할 수 있도록 하여야 하고 회사는 필요시 등록 및 해지, 변경에 관한 정보를 금융업협회를 통해 확인할 수 있다.

② 금융업협회는 대출모집인의 제13조부터 제15조까지의 사항 위반에 따른 이력(이하 “위반이력”)을 위반이력 등록일로부터 5년간 보관하고 금융회사(타권역 금융회사 포함) 및 금융소비자가 조회할 수 있도록 하여야 한다.

**제8조(등록유효기간)** 대출모집인 등록의 효력은 금융업협회로부터 등록번호를 부여받은 때로부터 금융위원회의 등록취소 처분이 있는 때까지로 한다.

### 제3장 계약체결 및 관리

**제9조(대출모집인과의 계약체결)** ① 회사는 대출모집법인 또는 대출상담사와 대출 심사, 대출여부의 결정, 대출실행 등의 본질적 업무를 위탁하거나 채권추심, 대출이자 수취 등의 사후관리업무를 위탁하는 계약을 체결할 수 없다.

② 대출모집법인은 법령상 허용되는 경우를 제외하고는 1개의 금융회사와 대출모집업무 위탁계약을 체결해야 하고 대출상담사는 1개의 금융회사 또는 대출모집법인과 대출모집업무 위탁계약을 체결해야 한다.

③ 회사가 대출모집법인 또는 대출상담사와 대출모집업무 위탁계약을 체결하거나 대출모집법인이 대출상담사와 대출모집업무 위탁계약을 체결하는 경우 다음 각 호의 내용을 포함하여야 한다.

1. 위탁업무의 범위
2. 위탁자의 감사 권한
3. 업무 위·수탁에 대한 수수료 등
4. 고객정보의 보호
5. 감독기관의 검사 수용의무

**제10조(징구서류)** ① 대출모집인과의 업무위탁 계약시에는 다음 각 호의 서류를 징구하여야 한다.

1. 법인등기부 등본
2. 사업자등록증 및 정관
3. 지급이행 보증보험증권
4. 업무위탁계약서
5. 대출상담사 지원명단 및 신상명세서
6. 기타 필요서류

② 대출모집인과의 계약관계 서류는 계약해지 후 3년간 보존하여야 한다.

**제11조(신분증 지급)** 회사 및 대출모집법인은 대출상담사의 신분을 증명하고 원활한 업무활동을 수행하기 위하여 신분증을 발급할 수 있다.

**제12조(취급상품)** 대출모집대상 대출은 주택담보대출, 신용대출 등으로 한다. 다만, 구체적인 모집대상상품은 회사와 대출모집법인과의 업무위탁 계약에서 정한다.

### 제4장 대출모집인의 의무사항 및 금지사항

**제13조(의무사항)** ① 회사는 대출모집업무 위탁과 관련하여 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 대출모집인에 의한 불법·부당대출 모집행위가 발생하지 않도록 대출모집인

- 에 대해 사전 교육 및 관리·감독을 철저히 한다.
2. 대출모집인을 통해 접수된 대출의 불완전 판매 및 사고발생 방지를 위해 노력하여야 하며, 대출 실행 이전에 고객에게 다음 각 목의 사항을 확인하여야 한다. 또한, 대출계약을 체결하는 경우 대출계약의 중요사항이 누락없이 기재된 대출계약서류 등 서면을 고객에게 제공(전자방식도 가능)하여야 한다.
    - 가. 고객 본인 확인
    - 나. 제3항 제2호에서 제4호까지의 의무 이행 여부
    - 다. 신용대출과 관련하여 제14조 제11호에서 금지하고 있는 대출권유를 받았는지 여부
    - 라. 금리, 대출금액, 대출기간, 중도상환수수료 등 대출계약의 중요사항
  3. 회사는 고객으로부터 대출모집과정을 확인(대출모집인 성명, 소속, 모집경로 등) 받고 이를 정기적으로 점검하여야 한다.
  4. 대출모집인이 제2항 및 제3항, 제14조, 제15조에 반하는 행위를 하는 경우 대출모집인에 대한 수수료 감액, 벌점 부과, 계약해지 등 불이익 처분에 관한 사항을 정하여 위탁계약서에 반영하여야 한다.
  5. 대출모집인의 등록·해지, 변경 및 위반이력에 관한 제반 내용은 업무 목적 외에 사용할 수 없다.
  6. 대출모집인에게 지급하는 수수료·보수와 그 밖의 대가의 내용을 대출종류·금액·기간 등으로 세분화하여 회사 홈페이지에 공시하여야 한다.
- ② 대출모집계약과 관련하여 대출모집법인은 다음의 의무를 가진다.
1. 대출모집업무를 수행함에 있어 신의성실 원칙에 따라 회사와의 업무위탁계약 사항을 준수하여야 한다.
  2. 불법·부당대출 모집행위가 발생하지 않도록 소속 대출상담사에 대한 사전 교육 및 관리·감독을 철저히 하여야 한다.
  3. 대출모집업무 위탁계약과 관련하여 금융감독원·금융업협회·회사의 자료제출 요청에 협조하여야 하며, 금융감독원·금융업협회의 검사 및 금융회사의 감사에 응하여야 한다.
  4. 대출모집법인은 계약 체결시 본·지점 관계 등 조직 현황을 회사에 제공하며, 조직 변동시에도 변동내용을 회사에 제공하여야 한다.
- ③ 대출모집계약과 관련하여 대출상담사는 다음의 의무를 가진다.
1. 대출모집업무를 수행함에 있어 신의성실 원칙에 따라 회사와의 업무위탁계약 사항을 준수하여야 한다.
  2. 고객에게 대출상품의 조건 및 대출내용 등에 관하여 사전에 설명하여야 한다.

3. 고객에게 다음 각 목의 사항을 사전에 고지하여야 한다.
  - 가. 대출모집인은 회사의 업무위탁을 받아 대출모집 및 소개 등의 섭외 활동을 한다는 사실
  - 나. 대출모집인은 '고객에게 별도의 수수료를 요구하거나 수취할 수 없다'는 사실
  - 다. 여신심사 등을 통한 대출실행의 결정은 회사가 한다는 사실
4. 고객의 소득, 재산, 부채상황, 신용 및 변제계획 등을 감안할 때 고객에게 적합하지 않은 대출을 권유, 유도하거나 고객이 필요한 자금의 범위를 초과하여 대출을 받도록 권유, 유도하지 않아야 한다.
5. 대출모집과정에서 고객 등과 분쟁 또는 민원이 발생하지 않도록 해야 하며, 분쟁 또는 민원이 발생한 경우에는 대출모집법인 및 회사에게 즉시 보고하고 신속하고 적절한 해결을 위해 최선을 다하여야 한다.
6. 대출모집업무 처리방법 및 모집 활동시 금지사항 등에 관해 해당 금융업협회 및 회사가 주관하는 교육에 반드시 참석하고 이를 준수하여야 한다.  
 ("금융업협회가 주관하는 교육"은 여신전문금융업협회가 지정하는 교육기관인 여신금융교육연수원, 한국금융연수원, 보험연수원이 실시하는 온라인 보수교육을 말한다(이하 같다)).
7. 대출모집업무 위탁계약과 관련하여 금융감독원·금융업협회·회사의 자료제출 요청에 협조하여야 하며, 금융감독원·금융업협회의 검사 및 회사의 감사에 응하여야 한다.
8. 대출모집법인은 내부 감사인의 자료접근권을 보장하여야 한다.

**제14조(금지행위)** 대출모집인은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니된다.

1. 과대광고(LTV, 대출금리 등)
2. 금융회사 직원으로 오인 받을 수 있는 명칭(금융회사 영업부서 또는 지점 명칭, 과장 및 팀장 등) 또는 금융회사, 정부, 정부유관기관, 정부 정책목적을 위해 설립된 기관 등으로 오인 받을 수 있는 상호 등의 사용

※ 정부 정책목적을 위해 설립된 기관으로 오인 받을 수 있는 상호의 예시 : 서민금융, 서민지원, 신용회복, 국민행복, 미소금융, 보금자리론, 햇살론 등

3. 회사의 고객 DB접근 및 대출희망고객의 신용정보 조회
4. 고객정보의 외부유출 또는 부정사용
5. 고객제출서류 또는 대출관련서류 등의 위·변조

6. 고객 등으로부터 별도의 수수료 요구 또는 수수
7. 피라미드 또는 프랜차이즈 방식 등의 다단계 대출모집
8. 과도한 경품제공 등을 통한 거래질서 문란행위
9. 제15조에 위반되는 행위
10. 타 금융회사와 연계하여 후순위대출을 광고 또는 중개하는 행위
11. 모집수당 수취 목적으로 기존대출을 고금리대출로 갈아타도록 권유하는 행위
12. 기타 금융질서 문란, 회사의 신인도 저하, 소비자 피해 발생 등이 우려되는 행위

**제15조(광고)** ① 대출모집인이 광고하는 경우에는 '금소법' 제22조제3항 각 호의 사항을 표기하여야 한다.

② 대출모집인이 설명서를 사용할 때는 '금소법' 제19조제1항제1호라목의 사항을 표기하여야 한다.

③ 제2항의 설명서를 제작할 경우에는 일반인이 알기 어려운 금융용어나 금융거래위험을 호도할 가능성이 있는 문구를 사용하여서는 아니된다.

④ 대출모집인이 홈페이지·광고·상품안내장 등에 명칭을 부각하여 사용(CI 포함)할 때에는 대출모집인의 명칭의 상단 또는 하단에 "(주)상상인플러스저축은행 대출모집인"임을 명시하여야 한다.

⑤ 대출모집인이 광고를 하고자 할 경우 반드시 금융회사로부터 광고내용에 대해 사전동의를 받아야 한다.

⑥ 금융회사는 대출모집인의 광고가 해당 금융회사에 적용되는 광고 관련 규제를 준수하도록 관리(준법감시인 사전 확인, 협회 심의규정 준수 등)하여야 한다.

## 제5장 교육

**제16조(교육)** 대출모집인은 제13조제3항제6호에 따른 "금융업협회가 주관하는 교육"을 연도(1월 1일부터 12월 31일까지의 기간을 말한다)를 기준으로 2년마다 1회 이상 이수하여야 한다. 다만, 대출모집인으로 금융업협회 등에 등록된 해당 연도는 보수교육을 면제한다

**제17조(회사의 교육)** ① 실질적으로 대출모집인을 관리하는 부서는 대출상담사에 대해 연 1회 이상 다음의 교육을 실시한다. 다만, 모집법인과 계약을 체결한 경

우 회사는 모집법인에게 이를 위임할 수 있다.

1. 필수 이수기간 : 1명업일(8시간 이상)
  2. 교육과목 : 여신실무, 대출모집업무, 사고예방교육, 내부통제 기준 등
  3. 교육방식 : 집합 또는 사이버교육
- ② 법률의 제·개정 및 지침개정 등으로 필요한 경우에는 정기교육 외에 수시 교육을 실시할 수 있다.

**제18조(관리운영)** 회사는 위험관리책임자를 대출모집인 관리담당자로 지정하고 분기 1회 이상 다음 각 호의 사항을 관리하고 점검하여야 하며 부적절한 상황 등이 발생한 경우 경영진에게 보고하며, 분기별 점검결과를 [붙임1]의 양식에 따라 소속협회에 통보하여야 한다. 다만, 모집법인과 계약을 체결한 경우 모집법인에게 각 호의 사항을 점검하도록 위임하고 그 결과를 확인할 수 있다.

1. [붙임2], [붙임3]의 내용
2. 등록요건 충족 여부 및 계약체결의 적정성 여부
3. 의무사항 준수 및 금지행위 발생 여부
4. 제13조제3항제6호에 따른 “금융업협회가 주관하는 교육” 이수 여부 및 금지행위 발생 여부
5. 감독기관의 권고·지도사항 등 내부통제기준 준수 여부
6. 점검결과 시사점

**제19조(고객정보 보호)** ① 회사는 고객의 신용정보 및 금융거래정보 등을 보호하기 위해 「개인정보 보호법」, 「신용정보의 보호 및 이용에 관한 법률」 등 고객정보 보호 관련 법규를 준수하여야 한다.

② 회사는 불법적으로 대출모집인이 회사가 보유한 고객 개인정보 DB에 접근하는 것을 제한하고, 정보 유출을 방지하기 위한 전산시스템을 구축·운영하여야 한다.

## 제6장 계약해지 및 손해배상 청구

**제20조 (계약해지)** ① 회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 발생한 경우 대출상담사와 계약기간이 만료되지 않았음에도 불구하고 업무위탁계약을 해지할 수 있다.

1. 제13조부터 제15조까지의 사항을 위반한 경우
2. 영업 관련 사고, 민원분쟁을 발생시킨 경우

3. 신상에 중대한 변화가 있거나 기타 사유로 계약 내용을 수행할 수 없다고 판단되는 경우

② 회사는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 대출모집법인과 계약기간이 만료되지 않았음에도 불구하고 업무위탁 계약을 해지할 수 있다.

1. 대출모집법인이 파산한 경우

2. 대출모집법인 및 대출모집법인 소속 대출상담사가 제13조부터 제15조까지의 사항을 위반한 경우

3. 영업 관련 사고, 민원분쟁을 발생시킨 경우

4. 법인의 영업현황에 중대한 변화가 있거나 기타 사유로 계약 내용을 수행할 수 없다고 판단되는 경우

③ 회사는 제1항 및 제2항에도 불구하고 대출상담사 또는 대출모집법인(소속 대출상담사 포함)이 제14조 제4호의 사항을 위반한 사실이 확인된 경우에는 대출상담사 또는 대출모집법인과 업무위탁계약을 해지한다.

**제21조(손해배상 청구)** ① 대출상담사 또는 대출모집법인의 위법·부당한 행위로 회사에 손실이 발생한 경우 회사는 대출상담사 또는 대출모집법인에게 손해배상을 청구할 수 있다.

② 대출상담사 또는 대출모집법인의 위법·부당한 행위로 고객에게 손실을 초래한 경우 회사는 고객에 대해 우선 손해를 배상하고 이를 대출상담사 또는 대출모집법인에게 구상할 수 있다.

## 제7장 수수료

**제22조(수수료)** ① 대출모집수수료는 「대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률 시행령」 제6조의8 제2항에서 정하는 중개수수료 금액 범위 내에서 대출모집액, 약정 수수료율, 대출취급 후 중도상환 시기별 모집수당 환수율, 대출모집취급 해당월말 잔액, 대출기간에 따른 지급률, 한도거래 여부 등을 고려하여 상호 협의하여 정한다.

② 대출모집인에게 수수료를 지급할 때에는 제세금을 원천징수하고 지급한다.

**제23조(지급시기)** 대출모집수수료는 전월말 모집실적에 대하여 익월 10일에 지급함을 원칙으로 하되, 상호 협의하여 지급시기를 달리 정할 수 있다.

**제24조(기타)** 본 기준에서 정하지 않은 사항은 관계 법령, 계약 내용 등을 준용한다.

**부 칙**

제1조(시행일) 이 기준은 2021년 9월 24일부터 시행한다.

[붙임1]

**대출모집인 정기점검 현황**  
(금융회사명:           , 대상기간:           )

**1. 대출모집인 현황**

구 분	모집인수 (분기말)	신규등록 수 (분기중)	자진해지 수 (분기중)	등록취소 수 (분기중)
개인 대출상담사				
법인소속 대출상담사				
합 계				
대출모집법인				

**2. 영업현황(거래실적)**

구분	담보대출		신용대출		합계		수수료 지급액	연체 금액	고정 이하
	건수	금액	건수	금액	건수	금액			
개인									
법인									
합계									

**3. 교육현황**

(1) 금융회사 자체교육 실시 내역

일시	장소	참석인원	교육내용	기타 특이사항

(2) 월별 교육 수료 인원 현황

연월	금융업협회 주관 교육		금융회사 자체교육	
	개인	법인소속	개인	법인소속

**4. 신용조회(가조회 포함) 요청 현황**

연월	조회요청 모집인수	조회요청 건수	본심사 건수	대출 건수	적정성 평가 결과 등 특이사항

**5. 홍보물 등에 대한 사전승인 및 사후점검 현황**

(1) 홍보물 등에 대한 사전승인 현황

구분 명함	승인건수	반려건수	기타 특이사항
홍보물			
인터넷(홈페이지, 카페, 블로그 등)			
기타			

(2) 홍보물 등에 대한 사후점검 현황(월1회 이상 실시)

일시	점검대상*	점검결과 및 조치내역	기타 특이사항

\* 광고물, 전단지, 인터넷 검색창, 블로그, 카페 및 홈페이지 등

**6. 대출모집인 관련 민원 현황**

연월	민원 접수 건수	관련 고객피해보상 현황		관련 대출모집인 조치 건수
		건수	금액	

**7. 위탁계약서 위반 및 금지행위 발생에 대한 조치 내역**

연월	대상 모집인수	대상 건수	불이익 부과		등록취소 건수
			건수	점수	

※ 금감원 또는 금융업협회가 정하는 양식이 별도로 있는 경우 동 양식에 따름

[붙임 2]

**대출모집법인 관리현황**  
(대출모집법인명: )

등록번호 :

**1. 현 황**

연혁	설립일자		자본금	
	변동사항			
소재지	본점 지점	(연락처: )		
임직원수		( )명 [임원:    직원:    모집인:    ]		

**2. 대표자**

성명		생년 월일		주요 경력	
----	--	----------	--	----------	--

**3. 영업현황(거래실적)**

연월	담보대출		신용대출		합계		수수료 지급액	연체 금액	고정 이하
	건수	금액	건수	금액	건수	금액			

**4. 대출상담사 현황**

등록번호	성명	실적 (대출금액)	불이익 부과현황	계약상태	비 고

\* 대상 기간중 실적이 있는 대출상담사 전체에 대해 작성

**5. 교육현황**

교육 이수현황				기타 특이사항
일시	장소	참석자	교육내용	

※ 금감원 또는 금융업협회가 정하는 양식이 별도로 있는 경우 동 양식에 따름

## [붙임 3]

**대출상담사 관리현황**  
(대출모집법인명\* : )

등록번호 :

\* 대출모집법인 소속일 경우 대출모집법인명을 기재하며, 금융회사와 계약을 체결한 대출상담사의 경우 기재 생략

**1. 현 황**

성 명		생년월일/성별		사진(반명함판)
주 소		연락처 (핸드폰)		
전자메일		계약기간		

**2. 영업현황(거래실적)**

연월	담보대출		신용대출		합계		수수료 지급액	연체 금액	고정 이하	불이익 부과현황
	건수	금액	건수	금액	건수	금액				

\* 금융회사가 대출상담사에게 직접 수수료를 지급하지 않은 경우는 그 지급내역에 대한 증빙을 제출받아 함께 보관

**3. 교육현황**

교육 이수현황			기타 특이사항
일시	장소	교육내용	

**4. 신용조회(가조회 포함) 요청 현황**

연월	조회요청 건수	적정성 평가*	본심사 건수	대출 건수	기타 특이사항

\* 대출상담사가 신용조회 요청시 제출한 고객 정보제공 동의서의 적정성을 평가한 결과를 기재(표본추출방식 가능)

※ 금감원 또는 금융업협회가 정하는 양식이 별도로 있는 경우 동 양식에 따름

<별표6>

## 고령금융소비자에 대한 금융상품 판매시 보호 기준

2021.09.24 제정

### 1. 고령금융소비자 보호 필요성

- ① 고령금융소비자는 일반적으로 신체적인 쇠약과 더불어 기억력과 이해력이 저하될 수 있어 갈별히 유의할 필요성이 있다.
- ② 대부분의 고령금융소비자들이 별도의 소득원이 없고, 원금손실의 위험도가 높은 금융상품 구입으로 인해 생계에 어려움을 겪을 수 있다.
- ③ 금융상품의 구조가 복잡한 경우에는 상대적으로 이해에 어려움을 겪는 고령금융소비자에 대한 보호 필요성이 증가하고 있다.

### 2. 고령금융소비자의 정의

고령금융소비자는 65세 이상을 원칙으로 하며 필요 시 금융거래 경험, 금융상품에 대한 이해 정도, 재산 및 소득상황, 직업 등을 토대로 금융상품별로 고령금융소비자의 범위를 달리 정하여 운영할 수 있다.

### 3. 고령금융소비자 보호에 관한 기본원칙

- ① 저축은행은 고령금융소비자에 대해 강화된 금융상품 권유절차를 마련하고 보다 편리한 상담 및 금융 서비스를 제공하기 위해 노력한다.
- ② 금융상품 판매담당 직원은 고령금융소비자에게 금융상품을 구매 권유할 때 금융상품 이해수준, 구매목적, 구매경험, 재무상태 등에 대한 충분한 정보를 파악하여 적합하지 아니한 상품을 구매 권유하지 않는다.

### 4. 금융거래 단계별 고령금융소비자 보호

- ① 금융상품 '기획·개발 과정'에서 금융상품 개발 관련 체크리스트를 통해 고령금융소비자에 관한 위험요인을 점검한다.
- ② 고령금융소비자에 대한 금융상품 상담 및 판매 시 내용을 쉽게 인지할 수 있도록 가급적 쉬운 용어를 사용하여 느린 속도로 설명하며, 상담결과 고령금융소비자의 사리분별능력이 저하되었다고 판단되는 경우 판매를 자제한다.

③ 고령금융소비자에 구매권유 시 다음내용을 포함하는 금융상품별 중점 관리사항을 마련하여 준수한다.

(1). 대출성 상품

가. 적합성의 원칙: 고령금융소비자와 대출상담 및 접수 시 자금용도 등에 관하여 신청인과 상담하여 그 타당성을 검토하고 채무 상환능력, 대출상품에 대한 이해수준 및 과거 구매경험 등에 대한 충분한 정보를 파악하여 고령금융소비자가 적합한 상품을 구매하도록 노력한다.

나. 중요내용 설명의무: 고령금융소비자가 합리적인 판단과 의사결정을 할 수 있도록 금융상품 등에 관한 중요한 사항을 약관 및 상품설명서 등을 참조하여 이해하기 쉽게 설명한다.

다. 정보제공 방법의 적정성: 고령금융소비자가 대출성 상품에 관한 정보를 쉽게 볼 수 있도록 상품설명서의 글자크기를 크게 하거나 확대경을 구비하는 등의 노력을 한다.

(2). 투자성 상품 및 보장성 상품

가. 투자성 상품 판매 시 '고령투자자에 대한 금융투자상품 판매 시 보호기준'에 따른다.

나. 보장성 상품 판매 시 보험협회의 '고령금융소비자보호 가이드라인'의 판매('상품가입') 관련 내용을 준수한다.

④ 고령금융소비자에게 금융상품 판매 이후 다음의 경우에는 해피콜 등 사후 모니터링을 실시한다.

(1) 고령금융소비자 중 80세 이상인 고객이 "구매권유 유의 금융상품"을 구매한 경우

(2) 고령금융소비자에게 비대면 방식으로 금융상품을 권유하여 판매한 경우

## 5. 구매권유 유의상품 지정

상품개발부서 등은 구조가 복잡하거나 손실가능성이 큰 금융상품을 '구매권유 유의상품'으로 지정하고, '구매권유 유의상품'을 권유하는 경우 다음의 강화된 판매절차를 적용한다.

① 고령금융소비자에게 "구매권유 유의상품"을 권유하는 경우 계약을 체결하기 이전에 관리직 직원(지점장, 책임자 등)이 권유의 적정성을 사전에 확인하도록 한다.

- ② 관리직 직원은 고객과의 직접적인 면담(판매 시 배석 등) 등을 통해 고객의 이해여부 및 판매권유의 적정성을 사전 확인하고 확인내용을 기록·유지한다.
- ③ 다른 금융회사가 개발한 금융상품을 판매하는 경우에 고령금융소비자 보호 측면에서 '구매권유 유의상품'에 해당하는지 여부를 살펴보고, 이를 판매정책에 반영하기 위해 노력한다.

## 6. 직원 교육 및 내부통제

- ① 금융소비자보호 총괄기관 또는 교육담당 부서는 '구매권유 유의상품' 관련 교육 시 고령금융소비자 보호에 대한 내용을 포함하여 교육을 실시한다.
- ② 고령금융소비자를 주요 대상으로 하는 각종 마케팅 활동을 하는 경우 고령금융소비자를 현혹할 수 있는 허위·과장정보, 판매광고물이 사용되지 않도록 세심한 주의를 기울인다.

## 7. 고령금융소비자 전담창구 등

- ① 저축은행은 고령금융소비자를 대상으로 전문 상담과 금융서비스 제공을 위해 각 영업점에 고령금융소비자 전담창구 또는 상담직원을 지정하여 운영할 수 있다. 다만, 전담창구 및 상담직원의 운영 여부는 영업점 규모나 인력규모에 따라 달리 정할 수 있다.
- ② 고령금융소비자에 대해서는 가급적 전담창구의 상담직원을 통해 상담을 받은 후 금융상품에 가입하도록 안내한다. 다만, 전담 관리직원(또는 권유자)이 있는 고객, 전담창구 이용을 거부한 고객 및 다른 창구 이용이 고객에게 보다 용이한 경우에는 예외로 한다.

**부 칙**

제1조(시행일) 이 기준은 2021년 9월 24일부터 시행한다.

<별표7>

# 장애유형별 고객 응대 매뉴얼

2021. 9. 24

쌍쌍인<sup>o</sup> 플러스저축은행

현행 「장애인복지법」에서는 장애인을 '신체적 또는 정신적 장애로 오랫동안 일상생활이나 사회생활에서 상당한 제약을 받는 자'로 정의합니다. 장애인 고객은 신체적 또는 정신적 특성으로 금융거래에 어려움이 있을 수 있으므로, 영업점에서는 내방고객을 신속하게 파악하고 그에 적합한 응대를 해야 합니다.

## 기본적 응대 방법

외관상의 모습, 행동, 상담진행의 원활한 정도를 통해 우선적으로 종합해서 판단하고, 관련증표\*를 통해 추가적으로 확인할 수 있습니다.

\* 관련증표 : 신분증, 장애인복지카드 (장애인등록증 포함) 등을 통해 확인 가능

### 일반적 특성

- ▶ 다른 사람의 시선이 집중되는 것을 싫어하는 경우가 많습니다.
- ▶ 장애인이라는 어휘에 민감해합니다.
- ▶ 과한 보호나 과한 친절을 불쾌해 하는 경우가 많습니다.

### 응대 기본 요령

- ▶ 장애인을 응대할 때는 자연스럽게 대하고, 당사자의 요구가 있을 때만 도와주는 것이 좋습니다. 과도한 관심과 행동은 부담을 줄 수 있습니다.
- ▶ 장애인고객을 만나면, 우선 장애인 당사자의 '눈'을 마주치며 대화하려고 노력합니다. 장애인을 잘 쳐다보지 않은 채 장애인과 같이 동행한 활동보조인이나 보호자와만 이야기하면, 장애인은 권리의 주체로 인정받지 못하

는 듯한 느낌을 받을 수 있습니다.

- ▶ 장애인이라고 무조건 가족이나 대리인과 동행하라고 안내하는 것은 삼가야 합니다. 고객에게 불쾌감을 줄 수 있고, 만19세가 넘는 성인 장애인은 성년후견인 등이 선정되어 있지 않다면 스스로 법률적인 의사결정을 할 수 있습니다.
- ▶ 제3자(대리인)가 동행한 경우, 장애인 고객에게 제3자에게 개인정보가 제공될 수 있음을 안내하고 고객의 의사를 확인한 뒤 업무처리 합니다.
- ▶ 되도록 밝고 소음이 적은 곳에서 대화를 나누는 것이 좋습니다.
- ▶ 대화를 나눌 때에는 입 모양을 크게 하여 천천히 또박또박 말하거나, 경우에 따라 글로 써서 설명합니다.
- ▶ 보행에 어려움이 있는 고객은 객장에 들어오실 때나 나가실 때 불편하지 않도록 과하지 않은 태도로 도와드립니다.
- ▶ 직원들끼리 힐끗힐끗 쳐다보면서 속삭이는 것은 불필요한 오해와 불쾌감을 유발할 수 있으므로 삼가야 합니다.
- ▶ 대화 중 '장애인'이라는 표현보다 '고객님'이라는 표현을 사용합니다.
- ▶ 고객과 눈을 마주치며 대화하려고 노력해야 합니다.

## 유형별 응대 요령

### 지체장애인

팔다리와 몸통에 운동기능 장애가 있는 것을 말하며, 운동기관이 있는 중추신경계 근육 및 뼈, 관절 등의 부상이나 질병으로 신체의 일부 기능에 제한이 있는 고객으로, 뇌성마비 고객의 경우 심한 언어의 장애가 있을 수 있습니다.

### 지체장애인 응대 요령

- ▶ 언어장애가 있다면, 고객의 말에 끝까지 경청하고 용건을 정확히 확인해야 합니다.
- ▶ 휠체어 이용 장애인과 대화할 때는 편안한 위치를 잡은 후, 상대방과 마주보면서 이야기하는 것이 좋습니다. 서있게 된 경우에는 장애인과 너무 가까이 위치하지 않으며, 키가 클수록 더 멀리 떨어지는 것이 좋습니다. 대화가 길어지면 좌석에 앉도록 합니다. 의자나 앉을만한 곳이 없다면 다른 곳으로 자리를 옮기도록 제안합니다.
- ▶ 장애인이 영업점에 오면 문을 열어주거나 잡아줍니다. 장애인의 팔이나 지팡이 휠체어를 잡아주는 것보다는 문을 잡아주는 것이 더욱 편리합니다. 출입문을 두 사람이 통과하기보다는 혼자 통과하는 것이 더 쉽기 때문입니다. 문을 잡아줄 때는 사람이 완전히 통과 할 때까지 잡아주고, 문을 닫을 때는 장애인의 손가락이 문틈에 끼이지 않도록 주의합니다.
- ▶ 엘리베이터 이용 시 장애인이 완전히 엘리베이터를 탈 때까지 문을 잡아

주고, 문을 닫을 때는 보장구가 엘리베이터 문에 끼이지 않도록 주의합니다. 엘리베이터 밖에서 장애인을 도울 때는 장애인이 엘리베이터 안에 있는 버튼을 누를 수 있는지 버튼까지 손이 닿는지 물어보아서 도움이 필요하다면 대신 눌러줍니다.

- ▶ 영업점에 내방하였을 때 이동을 방해하는 장벽이 없도록 합니다.
- ▶ 장애인이 사용하는 휠체어 목발, 기타 보장구들은 사적인 물건입니다. 본인의 허락 없이 사용해서는 안됩니다. 특히 사용자가 닿지 않는 곳으로 옮겨놓아서도 안됩니다. 도움이 필요해 보이면, 사전에 가방 또는 기타 소지품을 들어주겠다고 제안하는 것이 좋습니다.
- ▶ 비오는 날 등 바닥이 미끄러우면 다치기 쉬우므로 장애인에게 미리 알려줍니다.
- ▶ 장애인이 넘어지면 도움이 필요한지를 묻고, 그렇지 않으면 넘어진 사람을 잡지 말고 팔을 내밀어 필요하면 잡고 일어서도록 하는 것이 좋습니다.
- ▶ 필요한 수량의 장애인용 자동화기기를 설치하고, 객장 안내직원 등이 작동방법을 정확히 숙지할 수 있도록 합니다.
- ▶ 휠체어를 밀어주기 바랄 것이라고 지레 짐작하지 않습니다. 항상 먼저 묻고 나서 행동해야 합니다.
- ▶ 도와주겠다고 제안하되, 지나친 고집을 부리지 않습니다. 장애인 쪽에서 도움을 필요로 한다면 제안을 수용하고, 어떻게 하면 도움이 될 수 있는지를 설명해 줄 것입니다.
- ▶ 휠체어 사용자가 다른 곳으로 옮겨 앉거나 휠체어에서 내려 이동하더라도 놀라지 않습니다. 모든 휠체어 사용자가 마비환자가 아닙니다. 많은 휠체어 사용자들이 지팡이, 보조기 또는 목발에 의지하거나 의지하지 않고 걸을 수 있습니다.

### 상황별 응대 예시

상 황	일반고객	지체장애인 고객	응대 포인트
용건 확인	100만원 송금하시 겠습니까? 00은행 000님께 송금해드리겠습니다	100만원 받았습니다. 00은행 000님께 100만원 송 금하시는 것이 맞으십니까? 바로 송금해드리겠습니다.	고객의 용건을 정확히 확인 하고, 끝까지 고객의 말에 귀 기울 여야 합니다.
전표 작성	출금전표 작성 부탁드립니다.	출금하기 위해서는 전표작성이 필요합니다. 혹시 작성하시는데 어려움이 있으시다면 저희가 도와드려도 괜찮을까요?	도움 받는 것에 기분 상하실 수 있기 때문에 반드시 고객의 의사를 확인 합니다. 도움을 요청할 경우 점내 청원경찰의 도움을 구합니다.

## 시각장애인

시각장애는 감각능력인 시각의 손상으로 한쪽 눈 혹은 양쪽 눈 모두 시력이 없거나, 교정 후에도 시력의 제한으로 일상 및 사회생활에 제약이 있는 경우를 말합니다.

### 시각장애인 응대 요령

- ▶ 응대를 시작할 때, 누가 업무를 처리해주는지 알 수 있도록 응대하는 직원의 이름을 먼저 밝힙니다. 고객에게 업무처리의 결과물이나 서류를 전달할 때에도 어떤 내용물인지 자세히 설명하여 건네드립니다.
- ▶ 시각장애인 고객의 경우는 위치파악에 어려움이 있으므로 사물의 위치를 '여기/저기/이쪽/저쪽' 과 같은 표현 대신 '위/아래/우측/좌측' 과 같이 구체적인 표현으로 안내해 드리는 것이 좋습니다.
- ▶ 갑작스러운 터치는 불쾌감과 위협을 줄 수 있기 때문에 사전에 양해를 구한 후 터치하는 것이 좋습니다.
- ▶ 시각장애인을 안내할 때는 팔을 시각장애인에게 내줍니다. 팔을 잡고 걷게 되면 훨씬 수월하게 걸을 수 있을 것입니다. 팔은 팔꿈치 부분이나 팔꿈치위를 잡게 하는 것이 좋습니다. 반대로 시각장애인의 팔을 잡는 것은 실례되는 행동입니다. 만일 시각장애인이 팔 잡는 것을 좋아하지 않으면 서로가 상대방의 보행을 방해받지 않을 정도의 간격을 유지하는 것이 좋습니다. 시각장애인이 팔을 잡을 때는 갑자기 돌거나 또는 움직이는 행동을 하지 않습니다. 에스컬레이터 또는 예외적인 어떤 곳에 접근할 때는 우선 멈추고 처한 상황을 설명합니다.
- ▶ 지팡이는 안내견과 마찬가지로 많은 기능을 할 수 있는 시각장애인을 위한 재활용구입니다. 지팡이의 뾰족한 끝으로 땅을 더듬으면서 걷고 턱을 찾고 장애물을 탐지합니다. 시각장애인의 허락 없이 지팡이를 만지지 않습니다. 시각장애인이 지팡이를 이용할 때 천천히 그리고 불완전하게 이동하지만 반드시 도와주어야 할 필요는 없습니다. 큰 어려움이 없어 보인

다면 방해하지 않는 것이 좋습니다. 시각장애인이 지팡이를 사용하여 걸을 때는 지팡이 반대편에 서서 당신의 팔을 내줍니다.

- ▶ 시각장애인을 의자에 앉게 할 때에는 시각 장애인의 기준에서 의자가 어느 방향에 있는 지를 이야기해 줍니다. 의자 등받이에 손을 갖다 대고 확인시키는 것이 좋습니다.
- ▶ 시각장애인이 계단 쪽을 향하여 가는 경우, 계단의 숫자와 방향을 말해줍니다.
- ▶ 시각장애인에게 돈을 건네 줄 때에는 화폐단위를 설명해 주어야 합니다. 지폐는 한 장 한 장 단위를 설명해 주어야 하며, 동전은 일일이 그 단위를 말해 주어야 합니다.
- ▶ 시각장애인이 영화나 객장TV 시청과 전혀 관계가 없다고 생각하는 것은 잘못입니다. 내용을 간단히 설명해주면 일반인과 같이 즐길 수 있습니다.
- ▶ 시각장애인에게 메시지를 전할 때에는 '문자'보다는 '들을 수 있는 수단'이 좋으며, 문자메시지를 보내면 다른 사람이 읽어주어야 하므로 비밀 내용은 전화로 하는 것이 좋습니다.
- ▶ 시각장애인과 대화할 때 너무 크게 이야기하지 않습니다. 만일 시각장애인과 함께 있다가 잠시 동안 시각장애인을 혼자 두게 될 때, 얼마 후에 돌아올 것이라고 말을 하고, 시각장애인이 편안하게 기다릴 수 있는 장소 또는 의자를 안내해줍니다.
- ▶ 시각장애인이 당신의 목소리를 들었을 때, 당신이 그에게 말하고 있는지 혹은 다른 사람에게 말하는 것인지 확신하지 못할 것입니다. 그러므로 장애인의 이름을 불러줍니다. 만일 당신이 시각장애인의 이름을 모르면 그 앞에 서서 말을 건넵니다.
- ▶ 시각장애인에게 통상적인 어조로 직접 마주보고 이야기합니다.
- ▶ 음료를 권할 때는 뜨거운지, 차가운지 알려주고 손을 잡아 직접 대어줍니다.

**상황별 응대 예시**

상 황	일반고객	시각장애인 고객	응대 포인트
용건 확인	100만원 받았습니다. 통장에 입금해 드리겠습니다.	오만원권 10장, 만원권 50장으로 모두 100만원 받았습니다. 같이 주신 통장에 입금해 드리는 것 맞으신가요? 입금된 통장은 고객님의 오른손 바로 앞 접시에 놓았습니다.	고객님께 받은 통장/화폐를 다시 한 번 구두로 상세히 확인하고, 물건을 특정한 장소에 옮겨 놓을 때에는 나중에 물건을 찾아 헤매지 않도록 그 위치를 다시 알려 드립니다.
전표 작성	출금전표에 서명 날인 부탁드립니다.	출금요청 전표 확인란에 자필서명(지장) 날인이 필요합니다. ① 제가 펜으로 고객님의 손을 잡고 서명위치를 안내해 드려도 괜찮을까요? ② 제가 고객님의 손에 인주를 찍어, 지장 찍는 것을 도와드려도 괜찮을까요?	갑작스러운 터치는 시각 장애인에게 불쾌감과 위협을 줄 수 있기 때문에 사전에 꼭 양해를 구한 후 터칩니다.

## 청각장애인

청각장애는 소리를 못 듣거나 들어도 사람이 분별할 수 없는 소리로 들려서 이해하지 못하는 경우를 말하며, 청력을 상실했거나 청력에 문제가 있어도 말은 명확하게 할 수 있는 경우도 있습니다. 외관으로는 확인하기가 어렵습니다.

### 청각장애인 응대 요령

- ▶ 듣지 못한다고 생각하여 함부로 말하거나 반말조의 말투를 사용해서는 안됩니다.
- ▶ 모든 청각장애인이 수화를 할 줄 알거나 사용하는 것은 아닙니다. 수화소통이 안될 경우 글을 써서 소통하도록 합니다.
- ▶ 청각장애인에게 말을 할 때는 그를 바라보아야 하며, 다른 일을 하면서 동시에 말하지 말아야 합니다.
- ▶ 청각장애인이 볼 수 있도록 액수나 중요한 사항들을 적어주거나 영수증을 같이 제공합니다. 장애인의 말을 이해할 수 없을 때는 반복해서 말하거나 글로 쓰도록 요청합니다.
- ▶ 청각장애인에게 이야기할 때에는 대화를 시작하기 전에 먼저 시선을 끌어야 합니다. 말할 때에는 눈을 보면서 입 모양과 발음을 정확하게 하고 필요하면 반복해서 말해줍니다.
- ▶ 청각장애인에게 이야기할 때에는 자신의 의도와 태도를 강조하기 위하여 의미 있는 표정이나 몸짓을 이용합니다. 이는 목소리를 대신하여 의사소통을 원활하게 하는 역할을 합니다.
- ▶ 수화나 구술통역사를 이용하는 경우, 통역사가 아닌 청각 장애인을 향해서 직접 이야기해야 합니다. 일상적인 어조로 명확하게 이야기하되, 손으로 얼굴을 가리지 않습니다.

**상황별 응대 예시**

상 황	일반고객	청각장애인 고객	응대 포인트
용건 확인	100만원 받았습-니다. 통장에 입금해 드리겠습니다.	(계수기 금액을 가리키며) 총 100만원 받았습니다. (통장 마지막 부분을 열어보이며) 통장에 입금해 드리겠습니다.	거래내용을 고객님의 눈을 바라보며 또박또박 말하고 전달내용을 글로 써서 알려 드려도 좋습니다.
전표 작성	100만원 입금처리 되었습니다. 확인해보시겠습니까?	고객님, (입금내역을 가리키며) 여기 통장에 기재된 내용처럼 100만원 입금 처리되었습니다. 확인해보시겠습니까?	전달내용을 글로 쓰거나 글로 기입된 부분을 확인 시켜드립니다.

## 지적장애인

정신 발육이 지체되어 지적 능력의 발달이 불충분하거나 불완전하고, 사회 생활에 적응하는 것이 상당히 곤란한 경우가 대부분입니다.

### 지적장애인 응대요령

- ▶ 지적능력을 종합적으로 고려하여 대리인거래의 필요 여부를 판단하고 상담을 진행하는 것이 좋습니다.
- ▶ 대화를 나눌 때는 짧은 문장과 쉬운 단어를 사용하여 설명합니다. 짧게 이야기하고 고객이 이에 대해 이야기하는 것을 듣고 나서 또 다시 이야기하는 형태의, 짧은 대화구조로 이야기를 나누는 것이 좋습니다.
- ▶ 어려운 단어보다는 그 단어의 의미는 살리되 쉬운 단어를 사용합니다.

일반 용어	권고 용어
작성해 주세요.	적어 주세요. / 써 주세요.
싸인해 주세요.	이름을 적어주세요.

- ▶ “고객님”이라는 표현을 본인을 두고 하는 말인지, 다른 사람을 두고 하는 말인지 모를 수 있으므로 이름을 물어본 후 “○○○씨”라고 부르면서 대화하면 자신에게 이야기하는 것임을 분명하게 알 수 있습니다.

**상황별 응대 예시**

상 황	일반고객	지적장애인 고객	응대 포인트
용건 확인	100만원 받았습니다. 통장에 입금해 드리 겠습니다.	통장에 돈 넣으신다는 말씀 이시죠? (지폐계수기 금액 확인 후) 고객님 총 100만원 주셨습니다. 통장에 돈 넣어 드리겠습니다.	고객의 말을 끝까지 듣고 쉬운 단어를 사용합니다.
전문 용어 사용	여기 신청서에 표시된 부분 작성해주시고 자필서명 부탁드립니다.  자동이체가 신청되었 습니다. 익월부터 납입일에 자동으로 처리됩니다.	이 종이에 형광색칠 된 부분 보이시죠? 먼저, 색칠 된 부분 써주세요. 이제 고객님 이름을 써주세요.  공과금이 다음 달부터 자동으로 빠집니다. 공과금 내려고 저축은행에 오지 않으셔도 됩니다.	대화를 나눌 때는 짧은 문장을 사용하고 쉽게 설명합니다.

## 성년후견인 방문 시 업무처리

'13.7월 민법 개정 전까지, 우리나라에서는 후견이 필요한 이들을 금치산\* 또는 한정치산\*\* 선고를 통해 행위무능력자로 만들고, 혈연관계에 따라 후견인을 결정하였습니다.

\* 자기행위의 결과를 합리적으로 판단할 의사능력이 없는 심신상실의 상태에 있는 자

\*\* 심신이 박약하거나 또는 재산의 낭비로 인하여, 자기나 가족의 생활을 궁박하게 할 염려가 있는 자

그러나 장애인의 자율성과 인권을 존중해야 한다는 「UN장애인 권리협약」 등에 따라, 피후견인의 '자기결정권 존중', '잔존능력의 활용', '일상생활의 정상화', '자립생활 지원' 등을 핵심으로 하는 성년후견제도가 도입되었습니다.

## 성년후견제도 개요

### 【 성년후견제도 개요 】

	법정후견*			임의후견**
	①성년후견	②한정후견	③특정후견	
개시 사유	질병, 장애, 노령, 그 밖의 사유로 인한 정신적 제약으로,			
	사무처리 능력이 지속적으로 결여	사무처리 능력 부족	일시적 후원 또는 특정사무의 후원 필요	사무처리 능력 부족
피후견인 (본인)의 행위능력	원칙적으로 제한	가정법원에서 정한바에 따라 제한	제한없음	
후견인의 권한	포괄적인 취소권, 대리권	법원에서 정한 범위 내에서의 동의권, 대리권	법원에서 정한 범위 내에서의 대리권	계약에서 정한 대리권

\* 내용과 범위가 법률과 법관의 재량에 의하여 정해짐

\*\* 내용과 범위가 당사자의 계약에 의하여 정해지고, 후견인을 스스로 선택(법원개입 최소화)

후견제도는 피후견인의 연령에 따라 미성년/성년후견으로 나뉘며, 성년후견은 후견인 선임방식에 따라 법정/임의후견으로 구분됩니다. 또한 법정후견은 그 대리범위에 따라 성년/한정/특정후견으로 분류됩니다.

## 성년후견

질병, 장애, 노령, 그 밖의 사유로 인한 정신적 제약으로 사무를 처리할 능력이 '지속적'으로 결여된 성인에 대하여, 법원이 일정한 자\*들의 청구에 따라 후견인을 선임하는 제도입니다.

\* 본인, 배우자, 4촌 이내 친족, 미성년후견(감독)인, 한정후견(감독)인, 특정후견(감독)인, 검사, 지방자치단체장

### 업무처리시 주의사항

- ▶ 피후견인(본인)의 행위능력이 원칙적으로 제한되며, 후견인은 심판문에 특별히 제한이 없는 한 피후견인에 대한 전반적인 모든 권한(법률행위의 취소권, 대리권)을 행사할 수 있습니다.
- ▶ 기본적으로 '심판문(별지)이 제한하고 있는 사항'에 유의하여 업무 처리 하되, 아래 사항에 대해서는 민법에 별도규정이 있으므로 추가확인이 필요합니다.

- **피후견인 거주 건물 또는 대지에 대하여 매도, 임대, 전세권 설정, 저당권 설정, 임대차의 해지, 전세권 소멸, 그밖에 이에 준하는 행위**
  - 법원의 허가가 있는지 확인필요(민법 제947조의2 제5항)
  - ※ 요양시설에 입소한 경우 향후 거주용으로 사용될 가능성이 있는 건물, 대지 포함
- **영업에 관한 행위, 금전을 빌리는 행위, 의무만을 부담하는 행위, 부동산 또는 중요한 재산에 관한 권리의 득실변경을 목적으로 하는 행위, 소송행위, 상속의 승인, 한정승인 또는 포기 및 상속재산의 분할에 관한 협의**
  - 후견감독인이 있는 경우, 감독인의 동의 필요(민법 제950조 제1항)
  - ※ 동의하지 않는 경우 법원의 허가 필요
- **후견인이 피후견인의 권리를 이전받은 경우**
  - 피후견인이 취소가능, 후견감독인이 있으면 감독인의 동의 필요(민법 제951조 제1항)
- **피후견인의 재산을 후견인에게 증여하는 등 피후견인 사이에 이해관계가 상반되는 경우**
  - '성년후견감독인'이나, 법원이 선임하는 '특별대리인'이 대리권 행사(민법 제949조의3, 제940조의6 제3항)

## 한정후견

질병, 장애, 노령, 그 밖의 사유로 인한 정신적 제약으로 사무를 처리할 능력이 부족한 성인에 대하여, 법원이 일정한 자들의 청구에 따라 후견인을 선임하는 제도입니다.

※ 피성년후견인 보다 경미한 정신적 제약을 가짐

### 업무처리시 주의사항

- ▶ 피후견인(본인)의 행위능력은 한정후견인이 동의권을 갖는 범위 내에서만 제한되고, 그 외 부분에서는 완전한 행위능력을 가집니다. 한정후견인은 심판문(별지)에 구체적으로 기재된 업무만 처리 가능합니다.
- ▶ 일반적으로 '예금계좌의 개설, 변경, 해약, 이체, 인출' 행위는 한정후견인

의 대리권 범위에 포함되고, 피후견인 자신이 직접 행위를 하는 경우에도 한정후견인의 동의를 얻도록 하는 경우가 많으므로 주의가 필요합니다.

- ▶ 그 외 추가확인 필요사항은 성년후견에서 제시된 것과 같습니다.

## 특정후견

질병, 장애, 능력, 그 밖의 사유로 인한 정신적 제약으로 일시적 후원 또는 특정한 사무에 관한 후원이 필요한 성인에 대하여 일정한 자들의 청구에 따라 법원이 후견인을 선임하는 제도입니다.

- ※ 정신적 제약의 정도가 아닌, 특정한 사안 또는 기간을 정한 후견이라는 점에서 성년/한정후견과 다름

### 업무처리시 주의사항

- ▶ 후견인은 특정사무에 대해 특정기간 동안 대리권을 가지며, 취소권·동의권은 없습니다. 또한 후견인에게 대리권이 부여될 뿐이므로, 피후견인(본인)이 직접 해당 행위를 할 수도 있습니다.
- ▶ 다만, 특정후견인이 피후견인의 행위를 목적으로 하는 채무를 부담할 경우 피후견인(본인) 동의를 얻어야 합니다.(민법 제920조 단서 및 제959의1 2)

## 임의후견

일반 성인이 질병, 장애, 노령, 그 밖의 사유로 인한 정신적 제약으로 사무를 처리할 능력이 부족한 상황에 있거나 부족하게 될 상황에 대비하여, ① 자신의 재산관리 및 신상보호에 관한 사항의 일부를 스스로 다른 자에게 위탁하고 ② 그 위탁사무에 관하여 대리권을 수여하는 계약을 체결하는 제도입니다.

### 업무처리시 주의사항

- ▶ 후견계약서가 ① 공정증서로 체결되고, ② 등기되었는지, ③ 효력은 발생했는지\* 검토하고, 계약서에서 정한 사무범위 내에서 업무를 처리합니다.

(민법 제959의14 제2항, 제959의15 제1항)

\* ❶ 후견계약에서 정한 후견개시사유 발생 → ❷ 본인 또는 후견인 등이 가정법원에 임의후견감독인의 선임을 청구 → ❸ 가정법원이 임의후견감독인을 선임(심판확정) → 효력발생

**고객불편 사례**

고객불편 사례	응대 포인트
거래마다 동일한 서류의 원본을 요구, 서류 발급에 과도한 비용발생	기징구 서류의 유효기간 경과 여부를 확인하여 부득이한 경우에만 재징구
후견법인의 직원 등에게 위임장을 작성하여 금융거래를 처리코자 하였으나, 복대리 불가함을 이유로 거래거절	일반적인 경우와 달리 복대리 불가능한 경우, 사유를 충분히 안내
후견등기사항증명서상 후견인이 1회 송금할 수 있는 금액에 제한이 없음에도 임의로 송금액을 제한	증명서, 심판문 등을 바탕으로 업무처리하되, 기타 다른 이유로 송금금액을 제한하는 경우 사유를 충분히 안내
특정후견인에게 대리권을 부여하며, 처리 가능한 업무를 예시적으로 기재하였으나 이를 열거로 보고 기재되지 않은 업무는 거절	대리권을 지나치게 좁게 해석하지 않도록 주의하고, 부득이한 경우 피후견인에게 확인 절차를 거침

※ 출처 및 참조

- 치매공공후견인을 위한 후견사무 매뉴얼(보건복지부, '20.7월)
- 치매공공후견인 및 후견감독 사무 매뉴얼(보건복지부, '20.7월)
- 친족후견인을 위한 후견가이드(서울가정법원, '18.11월)
- 장애인 민원 응대시 정당한 편의제공 매뉴얼(서울시 장애인인권센터 15.1)
- 장애이해사이트(<http://edu1.nise.go.kr>)
- 한국장애인재활협회(<http://www.freeget.net>)
- 찾기쉬운 생활법령정보([easylaw.go.kr](http://easylaw.go.kr))
- 사법정책연구원, "성년후견제도의 운영에 관한 연구", 2017
- 서울지방변호사회,사단법인온율, "공공후견인 법률지원 매뉴얼", 2018

<별표8>

## 금융소비자보호를 위한 금융상품 판매 준칙

2021.09.24 제정

**제1조(목적)** 본 준칙은 금융소비자보호에 관한 법률(이하 금융소비자보호법)에 의거하여 금융소비자를 보호하기 위하여 금융상품·판매채널의 구분에 따라 금융상품 판매시 저축은행의 판매직원 및 금융상품판매대리·중개업자가 지켜야 할 원칙과 자세 및 의무를 규정함을 목적으로 한다.

**제2조(영업행위 일반원칙 등)** ① 금융상품 판매직원(금융상품판매대리·중개업자를 포함하며 이하 같다)은 금융상품 판매시 금융소비자보호법령에 따라 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정영업행위 및 부당권유 행위 금지 등을 준수하여야 하며, 금융소비자보호법령을 위반하여 불완전 판매가 발생하지 않도록 최선의 노력을 다하여야 한다.

② 저축은행은 금융상품의 판매과정에서 저축은행 또는 금융상품 판매직원의 귀책사유로 금융소비자에게 피해가 발생하는 경우 신속한 피해구제를 위해 최선의 노력을 다하여야 한다.

③ 금융상품 판매직원은 금융소비자에 대해 금융상품을 판매하는 과정에서 다음과 같이 신의성실의 원칙을 준수한다.

1. 금융상품 판매직원의 도입, 양성, 교육, 관리 등에 있어 법령을 준수하고 건전한 금융거래질서가 유지될 수 있도록 최선의 노력을 다한다.
2. 금융소비자에 대하여 금융상품에 대한 충분한 선택정보를 제공하여 불완전 판매가 발생하지 않도록 최선의 노력을 다한다.

**제3조(적합성의 원칙)** ① 금융상품 판매직원은 금융소비자가 일반금융소비자인지 전문금융소비자인지를 확인한다.

② 금융상품 판매직원은 일반금융소비자에게 금융상품 계약체결 권유 시 다음 각 호의 일반금융소비자의 정보를 파악하여 금융소비자가 적합한 상품을 구매하도록 최선의 노력을 다한다.

1. 대출성 상품 : 재산상황(부채를 포함한 자산 및 소득에 관한 사항. 이

- 하 같다), 신용 및 변제계획, 소비자의 연령, 계약체결의 목적
2. 보장성 상품 : 소비자의 연령, 재산상황, 계약체결의 목적, 금융상품의 취득·처분 경험, 금융상품에 대한 이해도
  3. 투자성 상품 : 해당 금융상품 취득·처분 목적, 재산상황, 금융상품의 취득·처분 경험, 소비자의 연령, 금융상품에 대한 이해도
- ③ 적합성 원칙이 적용되는 상품은 다음 각 호의 구분에 따른다.
1. 대출성 상품 : 모든 대출성 상품
  2. 보장성 상품 : 변액보험 및 이와 유사한 보장성 상품(보험료 또는 공제료 일부를 자본시장법에 따른 금융투자상품의 취득·처분·그 밖의 방법으로 운용할 수 있도록 하는 보험 또는 공제)
  3. 투자성 상품 : 일부 상품(자본시장법상 온라인소액투자중개 대상 증권, 온라인투자연계금융업법상 연계투자 등)을 제외한 투자성 상품
- ④ 금융상품 판매직원은 다음 각 호의 적합성 판단기준에 따라 일반금융소비자에게 적합하지 않은 금융상품에 대한 계약체결을 권유해서는 안 된다.
1. 대출성 상품 : 일반금융소비자의 정보를 파악한 결과 상환능력이 적절한 수준일 것
  2. 보장성·투자성 상품 : 일반금융소비자의 정보를 파악한 결과 손실에 대한 감수능력이 적절한 수준일 것

**제4조(적정성의 원칙)** ① 금융상품 판매직원은 일반금융소비자가 자발적으로 구매하려는 금융상품이 적정한지 여부에 대해 판단한다.

- ② 금융상품 판매직원이 일반금융소비자로부터 파악해야 할 정보 및 적정성 판단기준에 대해서는 제3조 제2항 및 제4항의 각 호에 따른다.
- ③ 적정성 원칙이 적용되는 상품은 다음 각 호의 구분에 따른다.
  1. 대출성 상품 : 주택담보대출, 증권·지식재산권 등 담보대출 등
  2. 보장성 상품 : 변액보험 및 이와 유사한 보장성 상품(보험료 또는 공제료 일부를 자본시장법에 따른 금융투자상품의 취득·처분·그 밖의 방법으로 운용할 수 있도록 하는 보험 또는 공제)
  3. 투자성 상품 : 파생상품, 파생결합증권, 파생상품·파생결합증권에 투자하는 펀드, 조건부 자본증권, 고난도금융투자상품·투자일임·금전신탁계약 등

- ③ 금융상품 판매직원은 일반금융소비자에게 적정하지 않은 금융상품인 경우 이를 고지하고, 서명·기명날인·녹취 등의 방법으로 확인을 받아야 한다. 다만, 적정성 판단결과 부적정으로 판단되어 일반금융소비자와 계약이 미체결된 경우에는 해당 금융소비자로부터 부적정 사실에 대한 확인을 생략할 수 있다.

**제5조(설명의무 등)** ① 금융상품 판매직원은 일반금융소비자에게 금융상품 계약체결을 권유하거나 일반금융소비자가 설명을 요청하는 경우 다음 각 호의 금융상품 등에 관한 중요한 사항을 일반금융소비자가 이해할 수 있도록 설명하여야 한다. 다만, 전문금융소비자가 일반금융소비자와 같은 대우를 받겠다는 의사를 금융상품 판매업자에게 서면으로 통지한 경우 일반금융소비자로 보아 저축은행은 설명의무를 이행해야 한다.

1. 예금성 상품 : 상품 내용, 이자율, 수익률, 예금자보호법상 보호에 관한 사항 등
  2. 대출성 상품 : 상품 내용(금리 및 변동 여부, 중도상환수수료 부과 여부·기간 및 수수료율), 상환방법에 따른 상환금액·이자율·시기, 담보권 설정·실행사유·실행 시 담보물 소유권 상실, 대출 시 부담금액 총액 등
  3. 보장성 상품 : 상품 내용, 보험료, 보험금 지급제한 사유 및 지급절차, 위험보장의 범위 등
  4. 투자성 상품 : 상품 내용, 투자에 따른 위험, 위험등급, 수수료 등
  5. 기타사항 : 연계·제휴서비스 내용 및 서비스 이행책임 등, 청약철회에 관한 사항, 자료열람요구권 및 위법계약해지권 행사에 대한 사항, 금융소비자가 제공받는 서비스별 수수료등 부대비용, 민원처리 및 분쟁조정 절차에 관한 사항 등
- ② 금융상품 판매직원은 설명의무 이행에 필요한 설명서를 일반금융소비자에게 제공하고 요약(핵심)설명서도 함께 제공해야 한다. 다만, 예금성 상품등 설명서 내용이 간단하여 요약이 불필요한 금융상품은 제외한다.
- ③ 금융상품 판매직원은 제1항의 설명 내용을 일반금융소비자가 이해하였음을 서명, 기명날인, 녹취 등의 방법으로 확인해야 한다.
- ④ 금융상품 판매직원은 설명의무 이행 시 중요사항에 대한 거짓 또는 왜곡하여 설명하거나 중요한 사항을 빠뜨려서는 아니 된다.

**제6조(불공정영업행위 금지)** ① 금융상품 판매직원은 금융상품 판매시 우월적 지위를 이용하여 금융소비자의 권익을 침해하는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 불공정 영업행위를 해서는 아니 된다.

1. 금융상품 판매직원이 업무와 관련하여 편익을 요구하거나 제공 받는 행위
2. 대출성 상품의 경우 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위
  - 가. 대출성 상품 계약 체결과 관련하여 금융소비자의 의사에 반하여 다른 금융상품의 계약 체결을 강요하는 행위
  - 나. 대출성 상품 계약 체결과 관련하여 부당하게 담보를 요구하거나 보증을 요구하는 행위
  - 다. 자기 또는 제3자의 이익을 위하여 금융소비자에게 특정 대출 상환방식을 강요하는 행위
  - 라. 1)부터 3)까지의 경우를 제외하고 수수료, 위약금 또는 그 밖에 어떤 명목이든 중도상환수수료를 부과하는 행위
    - 1) 대출계약이 성립한 날부터 3년 이내에 상환하는 경우
    - 2) 다른 법령에 따라 중도상환수수료 부과가 허용되는 경우
    - 3) 금융소비자 보호 및 건전한 거래질서를 해칠 우려가 없는 행위로서 금융소비자보호법령상 정하는 경우
  - 마. 개인에 대한 대출 등 대출상품의 계약과 관련하여 제3자의 연대보증을 요구하는 경우
3. 금융상품판매업자가 보장성 상품에 관한 계약 체결을 위해 금융소비자에 금융상품에 관한 계약 체결과 관련하여 이자율 우대 등 특혜를 제공하는 행위
4. 연계·제휴서비스등이 있는 경우 연계·제휴서비스등을 부당하게 축소하거나 변경하는 행위로서 금융소비자보호법령으로 정하는 행위
5. 그밖에 금융상품판매업자등이 우월적 지위를 이용하여 금융소비자의 권익을 침해하는 행위

**제7조(부당권유행위 금지 및 이해상충 방지)** ① 금융상품 판매직원은 계약 체결을 권유하는 경우에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 해서는 아니 된다.

1. 불확실한 사항에 대하여 단정적 판단을 제공하거나 확실하다고 오인하게 할 소지가 있는 내용을 알리는 행위
  2. 금융상품의 내용을 사실과 다르게 알리는 행위
  3. 금융상품의 가치에 중대한 영향을 미치는 사항을 미리 알고 있으면서 금융소비자에게 알리지 아니하는 행위
  4. 금융상품 내용의 일부에 대하여 비교대상 및 기준을 밝히지 아니하거나 객관적인 근거 없이 다른 금융상품과 비교하여 해당 금융상품이 우수하거나 유리하다고 알리는 행위
  5. 금융상품 판매직원의 실적을 위해 금융소비자에게 가장 유리한 계약조건을 금융상품을 추천하지 않고 다른 금융상품을 추천하는 행위
  6. 보장성 상품의 경우 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위
    - 가. 금융소비자가 보장성 상품 계약의 중요한 사항을 금융상품직접판매업자에게 알리는 것을 방해하거나 알리지 아니할 것을 권유하는 행위
    - 나. 금융소비자가 보장성 상품 계약의 중요한 사항에 대하여 부실하게 금융상품직접판매업자에게 알릴 것을 권유하는 행위
  7. 투자성 상품의 경우 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위
    - 가. 금융소비자로부터 계약의 체결권유를 해줄 것을 요청받지 아니하고 방문·전화 등 실시간 대화의 방법을 이용하는 행위
    - 나. 계약의 체결권유를 받은 금융소비자가 이를 거부하는 취지의 의사를 표시하였는데도 계약의 체결권유를 계속하는 행위
- ② 저축은행은 금융상품 판매시 금융소비자와 금융상품 판매직원 간의 이해상충이 발생 할 우려가 있는 경우 또는 이해상충이 발생하여 금융소비자에게 피해가 발생한 경우에는 금융소비자보호 총괄기관과 협의를 통해 이를 방지하고, 필요한 조치를 취하여야 한다.

**제8조(광고 관련 준수사항)** ① 금융상품판매업자등은 금융상품등에 관한 광고를 하는 경우에는 금융소비자가 금융상품의 내용을 오해하지 아니하도록 명확하고 공정하게 전달하여야 한다.

- ② 금융상품등에 관한 광고에는 금융소비자보호법령의 의무표시사항 및 금지사항 등을 준수하여야 한다.
- ③ 금융상품등에 관한 광고를 할 때 「표시·광고의 공정화에 관한 법률」

제4조제1항에 따른 표시·광고사항이 있는 경우에는 같은 법에서 정하는 바에 따른다.

- ④ 금융상품 판매직원은 금융상품 판매시 저축은행의 광고심의 절차 등을 준수하여 제작된 광고물을 사용하여야 한다.

**제9조(계약서류 제공시 준수사항)** 저축은행은 금융소비자와 금융상품에 관한 계약을 체결하는 경우 금융소비자보호법 제23조에 따라 다음 각 호에 해당하는 계약서류를 소비자에게 지체없이 제공하여야 한다.

1. 금융상품 계약서
2. 금융상품의 약관
3. 금융상품 설명서
4. 보험증권(보장성 상품 중 보험만 해당)

**제10조(고령자 및 장애인에 대한 금융상품 판매)** ① 금융상품 판매직원은 고령자 또는 장애인을 대상으로 금융상품 판매시 금융거래의 편의성 제고 및 재산상 피해방지를 위해 노력하여야 한다.

- ② 고령자 또는 장애인을 대상으로 우대하는 금융상품을 취급하는 경우 금융상품 판매직원은 금융소비자가 이용 가능한 금융상품에 대해 안내할 수 있도록 노력하여야 한다.

**제11조(정보보호의 원칙)** ① 금융상품 판매직원은 금융상품 판매와 관련하여 개인정보의 수집 및 활용이 필요할 경우 명확한 동의 절차를 통하여 그 목적에 부합하는 최소한의 정보만 수집·활용하고, 당해 정보를 선량한 관리자의 주의로서 관리하며, 당해 목적 이외에는 사용하지 아니한다.

- ② 금융회사는 수집된 개인정보를 관리하는 개인정보 관리책임자를 운영하여야 한다.

**제12조(금융상품판매대리·중개업자의 금지행위)** ① 금융상품판매대리·중개업자(저축은행을 포함하며, 이하 같다)는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 해서는 아니 된다.

1. 금융소비자로부터 투자금, 보험료 등 계약의 이행으로서 급부를 받는

행위. 다만, 금융상품직접판매업자로부터 급부 수령에 관한 권한을 부여받은 경우로서 금융소비자보호법령상 예외로 인정하는 행위는 제외한다.

2. 금융상품판매대리·중개업자가 대리·중개하는 업무를 제3자에게 하게 하거나 그러한 행위에 관하여 수수료·보수나 그 밖의 대가를 지급하는 행위. 다만, 금융상품직접판매업자의 이익과 상충되지 아니하고 금융소비자 보호를 해치지 아니하는 경우로서 금융소비자보호법령상 예외로 인정하는 행위는 제외한다.
  - ② 금융상품판매대리·중개업자는 금융상품판매 대리·중개 업무를 수행할 때 금융상품직접판매업자로부터 정해진 수수료 외의 금품, 그 밖의 재산상 이익을 요구하거나 받아서는 아니 된다.

**제13조(금융상품판매대리·중개업자의 준수 의무)** ① 금융상품 판매를 위탁받은 판매대리·중개업자는 금융소비자보호를 위해 금융소비자보호법령 및 본 준칙상 의무사항을 준수하여야 한다.

- ② 금융상품판매대리·중개업자는 금융상품판매 대리·중개 업무를 수행할 때 금융소비자에게 다음 각 호의 사항 모두를 미리 알려야 한다.
  1. 금융상품판매대리·중개업자가 대리·중개하는 금융상품직접판매업자의 명칭 및 업무 내용
  2. 하나의 금융상품직접판매업자만을 대리하거나 중개하는 금융상품판매대리·중개업자인지 여부
  3. 금융상품직접판매업자로부터 금융상품 계약체결권을 부여받지 아니한 금융상품판매대리·중개업자의 경우 자신이 금융상품계약을 체결할 권한이 없다는 사실
  4. 금융소비자보호법 제44조와 제45조에 따른 손해배상책임에 관한 사항
  5. 그 밖에 금융소비자보호법령상 정하는 사항
- ③ 금융상품판매대리·중개업자는 금융상품판매 대리·중개 업무를 수행할 때 자신이 금융상품판매대리·중개업자라는 사실을 나타내는 표지를 게시하거나 증표를 금융소비자에게 보여 주어야 한다.
- ④ 금융상품 판매를 위탁한 저축은행은 제1항에 따른 판매 대리·중개업자의 준수사항에 대해 적극적인 관리·감독을 수행해야 한다.

- 제14조(청약의 철회)** ① 저축은행과 금융상품에 관한 계약의 청약을 한 일반금융소비자는 금융소비자보호법령에 따라 청약을 철회할 수 있다.
- ② 일반금융소비자가 청약 철회를 행사한 경우 저축은행은 금융소비자보호법령 및 저축은행의 내부 절차에 따라 처리한다.
- ③ 저축은행은 청약이 철회된 경우 일반금융소비자에 대하여 청약의 철회에 따른 손해배상 또는 위약금 등 금전 지급을 청구할 수 없으며, 청약의 철회에 대한 특약으로서 일반금융소비자에게 불리한 것은 무효로 한다.
- ④ 저축은행은 청약이 철회된 경우 일반금융소비자에 대하여 청약의 철회에 따라 금전(이자 및 수수료를 포함)반환하는 경우에는 해당 일반금융소비자가 지정하는 입금계좌로 입금해야 한다.

- 제15조(위법계약해지권)** ① 저축은행이 금융소비자보호법에서 정하는 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정영업행위금지 또는 부당권유행위금지를 위반하여 금융상품에 관한 계약을 체결한 경우 금융소비자는 해당 계약의 해지를 요구할 수 있다.
- ② 금융소비자가 위법계약 해지를 요청한 경우 저축은행은 금융소비자보호법령 및 저축은행의 내부 절차에 따라 처리한다.
- ③ 제1항에 따라 계약이 해지된 경우 해당 계약은 해지시점을 기준으로 장래를 향하여 효력을 상실하고, 저축은행은 수수료, 위약금 등 계약의 해지와 관련된 비용을 요구할 수 없다.

- 제16조(준칙의 제정 및 변경)** 본 준칙을 제정 또는 변경하는 경우에는 금융소비자보호 총괄기관과 반드시 사전에 협의를 거쳐야 한다.

## 부 칙

- 제1조(시행일)** 이 준칙은 2021년 9월 24일부터 시행한다.

# 금융소비자보호 모범규준

2021.09.24 제정

## 제 1 장 총 칙

**제1조(목적)** 이 규준은 「금융소비자 보호에 관한 법률」(이하 “금융소비자보호법”이라 한다) 및 관련 법규(이하 “금융소비자보호법령”이라 한다)에서 정한 바에 따라, 금융소비자의 민원 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위해 저축은행의 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준을 정함을 목적으로 한다.

**제2조(적용 범위)** ① 이 규준은 저축은행의 모든 임직원과 금융소비자보호와 관련한 모든 업무에 적용한다. 다만, 저축은행 업무의 일부를 위탁 받은 자 및 위탁업무에 대해서는 그 위탁 범위 내에서 이 규준을 적용한다.  
② 금융소비자보호와 관련하여, 이 규준 및 이 규준의 위임에 따른 하위 규정에서 정하지 아니한 사항은 금융소비자보호법령에 의한다.

**제3조(용어의 정의)** 이 규준에서 사용하고 있는 용어의 정의는 다음 각 호와 같다.

1. “금융상품”이라 함은 금융소비자를 상대로 계약을 체결함에 있어 그 대상이 되는 상품이나 서비스로서, 「은행법」에 따른 예금 및 대출, 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 금융투자상품, 「보험업법」에 따른 보험상품, 「상호저축은행법」에 따른 예금 및 대출, 「여신전문금융업법」에 따른 신용카드, 시설대여, 연불판매, 할부금융 등 금융소비자보호법 제2조제1호에서 정한 ‘금융상품’을 말한다.
2. “금융소비자”라 함은 저축은행이 제공하는 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유를 받거나 청약하는 자로서 금융소비자보호법 제2조제8호에서 정한 ‘금융소비자’를 말한다.
3. “금융소비자보호기준”이라 함은 금융소비자보호법 제32조제3항에서 정한 ‘금융소비자보호기준’을 말한다.

4. "내부통제기준"이라 함은 저축은행이 금융소비자보호법 제16조제2항에 따라 마련한 '내부통제기준'을 말한다.
5. 그 밖에 이 규준에서 사용되는 용어의 정의는 금융소비자보호법령 및 내부통제기준에서 정하는 바에 따른다.

## 제2장 금융소비자의 권리

**제4조(금융소비자의 기본적 권리)** ① 금융소비자는 다음 각 호의 기본적 권리를 가진다.

1. 저축은행의 위법한 영업행위로 인한 재산상 손해로부터 보호받을 권리
2. 금융상품을 선택하고 소비하는 과정에서 필요한 지식 및 정보를 제공받을 권리
3. 금융상품의 소비로 인하여 입은 피해에 대하여 신속·공정한 절차에 따라 적절한 보상을 받을 권리
4. 그 밖에 금융소비자보호법령에서 정하는 금융소비자의 권리

② 저축은행은 제1항의 금융소비자의 기본적 권리가 실현될 수 있도록 하기 위하여 금융소비자보호법령에서 정하는 책무를 진다.

## 제3장 민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차 및 평가·제도개선

**제5조(민원 및 분쟁 처리의 기준과 절차)** ① 저축은행은 독립적이고 공정한 민원처리 및 분쟁처리 절차를 마련하여 운영하여야 하며, 금융소비자가 시의적절하고 효율적이며 저렴한 비용으로 이용할 수 있도록 하여야 한다.

② 저축은행은 금융소비자의 민원 또는 금융소비자가 제기한 분쟁이 발생하는 경우 즉각적으로 민원 또는 분쟁의 내용을 파악하고 신속히 대응하여야 한다.

③ 저축은행은 금융소비자의 민원 또는 분쟁 해소와 민원 또는 분쟁의

관리절차가 효율적으로 시행되도록 행동기준을 제시하고 민원처리 및 분쟁처리에 관한 저축은행 방침과 시행 내용을 전달하기 위해 민원 및 분쟁의 처리에 관한 기준과 절차를 마련하여야 한다.

④ 제3항에 따른 기준과 절차에는 다음의 사항이 포함되어야 한다.

1. 민원사무와 분쟁사무 담당조직 및 기구에 관한 사항
2. 민원 및 분쟁의 접수 및 처리
3. 민원 및 분쟁 예방 및 사후관리
4. 민원 및 분쟁 업무 조사 및 금융소비자에 대한 보상
5. 민원사무편람 등에 관한 사항

⑤ 저축은행은 민원 및 분쟁의 효율적인 처리를 위해 필요한 다음과 같은 사항이 포함된 매뉴얼을 마련할 수 있다.

1. 주요 소비자 권리
2. 민원 및 분쟁의 진행절차와 소요기간
3. 민원 및 분쟁 사례 및 관련 판례
4. 민원 및 분쟁 사례별 응대요령
5. 민원 및 분쟁 체크리스트
6. 업무자료집 접속방법
7. 주요업무 Q&A
8. 업무담당자 연락처

**제6조(민원 및 분쟁에 관한 평가)** ① 금융소비자보호 총괄기관은 민원평가를 실시하여 민원발생에 책임이 있는 부서, 업무절차 및 담당자 등을 규명하고 관련 부서에 피드백하여 개선방안을 강구하여야 한다.

② 금융소비자보호 총괄기관은 다음 각 호의 사항을 분석하고 민원예방 및 해소방안을 수립하여 정기적으로 금융소비자보호 담당임원에게 보고하여야 한다.

1. 민원발생 및 처리 현황, 민원처리 소요시간
2. 주요 빈발민원에 대한 원인 및 대책
3. 민원처리 평가 결과, 민원관련 경영성과지표
4. 제도개선 실적, 교육훈련 실시 결과 등

- 제7조(제도개선시스템 구축)** ① 금융소비자보호 총괄기관은 민원 관련부서에 실시간으로 민원 접수 내용을 제공하고, 제도개선 시스템을 구축하여 소비자불만을 근본적으로 해소하고자 노력하여야 한다.
- ② 금융소비자보호 총괄기관은 금융상품과 관련한 민원·분쟁이 빈발하는 경우 주요 원인을 파악하고, 제도개선 사항을 도출하여 관련 부서장에게 제도개선 조치를 요청하여야 한다.
- ③ 제2항에 따른 제도개선을 요구받은 관련 부서는 특별한 사정이 없으면 신속하게 개선계획 및 결과를 금융소비자보호 총괄기관에 보고하여야 하며, 금융소비자보호 총괄기관은 진행사항 및 결과를 대표이사 및 내부통제위원회에 보고하고 관리하여야 한다.
- ④ 금융소비자보호 총괄기관은 금융소비자, 내부직원 등으로부터 제도개선 사안 발굴을 위한 다양한 접수채널을 개발하고, 이를 활성화하기 위한 방안을 마련하여 운영한다.

#### 제4장 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직·인력

- 제8조(금융소비자보호기준의 운영 조직 및 인력의 구성)** ① 저축은행은 이 기준의 원활한 운영을 통해 금융소비자의 민원 예방 및 신속한 사후구제가 효과적으로 실현될 수 있도록 금융소비자보호 내부통제위원회 및 금융소비자보호 총괄기관을 설치한다. 다만, 금융소비자보호 내부통제위원회 설치에 최근 사업연도 말 자산총액이 7천억원 미만인 저축은행은 예외로 한다.
- ② 저축은행은 민원·분쟁 대응 임직원의 업무 난이도 등을 감안하여 근무연한, 순환배치, 인센티브 부여 등과 관련한 보상체계를 마련할 수 있다.
- ③ 그 밖에 이 기준의 운영을 위한 조직 및 인력에 관한 사항은 내부통제기준에서 정한 바에 따른다.

## 제5장 금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가

**제9조(금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가)** ① 저축은행은 임직원의 금융상품 판매 관련 업무가 이 기준을 충실히 준수하고 있는지 여부를 업무의 중요도 및 위험도 등을 감안하여 수시 또는 주기적으로 점검한다.

② 저축은행은 제1항에 따라 점검한 사항을 평가하고, 점검에 따른 조치 결과가 금융소비자보호 내부통제위원회에서 조정·의결될 수 있도록 하여야 한다.

③ 제1항에 따른 점검 방법, 이 기준의 미준수시 조치, 평가 등에 관한 사항은 내부통제기준을 준용한다.

## 제6장 민원·분쟁 대응 관련 교육·훈련

**제10조(금융소비자의 민원·분쟁에 대한 교육 및 훈련)** ① 저축은행은 금융소비자의 권리를 존중하고 발생한 민원·분쟁의 적시 대응과 예방을 위하여 다음 각 호의 사항을 포함한 교육 및 훈련을 수행하여야 한다.

1. 금융소비자보호를 위한 민원 및 분쟁 예방 프로그램의 개발 및 시행
2. 금융소비자보호와 관련된 임직원 교육 및 평가, 대내외 홍보
3. 민원사례, 상담화법, 응대요령 등 유사 민원·분쟁의 재발방지를 위한 임직원 훈련 및 제도개선 방안의 개발, 활용 방안
4. 금융소비자의 민원 및 분쟁의 처리를 위한 업무처리 매뉴얼 및 전자정보처리시스템 활용에 대한 임직원 교육 과정 진행 및 정기·수시 보수 교육 실시

② 금융소비자보호 총괄기관은 과거 민원 이력, 금융감독원 검사 및 현장 점검 사례 등을 감안하여 임직원 중 불완전판매 유발 임직원을 지정·관리할 수 있으며, 동 임직원에 대해서는 불완전판매 예방 교육을 직접 실시하거나 관련 부서에 실시를 요청하여야 한다.

## 제7장 민원 등 관리를 위한 전자정보처리시스템의 구축 및 관리

**제11조(전자정보처리시스템 구축 및 관리)** ① 저축은행은 민원 상황 및 처리결과, 금융소비자와의 분쟁조정, 소송의 진행상황 및 처리결과를 효율적·체계적으로 관리하기 위하여 전자정보처리시스템을 구축·운영하여야 한다.

② 저축은행은 제1항의 전자정보처리시스템을 통하여 민원처리시 접수사실 및 사실관계 조사현황 등을 정기적으로 금융소비자에게 고지하여야 하며, 민원인의 의견을 회사 경영에 반영하여 민원예방에 노력하여야 한다.

③ 저축은행은 민원처리 결과를 금융소비자가 수급할 수 있도록 관련 법령, 사실관계 조사결과 등 명시적인 근거를 제시하고 금융소비자가 이해하기 쉬운 용어를 사용하여야 하며, 민원처리 후에는 처리결과를 문서, 팩스, 전자우편, 문자메시지, 전화 등의 방법으로 금융소비자에게 통지하여야 한다.

④ 제1항에 따른 전자정보처리시스템은 진행 단계별로 구분되어야 하고, 각 단계별 소요기간, 업무담당자를 명시하여야 하며, 민원·분쟁 진행 상황 및 처리결과의 주요 내용을 금융소비자가 요청하는 방법으로 금융소비자에게 안내 및 통지할 수 있도록 노력하여야 한다.

## 제8장 금융소비자의 권리행사에 대한 대응 체계

**제12조(금융소비자의 자료열람 요구에 관한 기준 및 절차)** ① 금융소비자는 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제를 위한 목적으로 저축은행이 기록 및 유지·관리하는 다음 자료의 열람(사본의 제공 또는 청취를 포함)을 요구할 수 있다.

1. 계약체결에 관한 자료
2. 계약의 이행에 관한 자료
3. 금융상품등에 관한 광고 자료
4. 금융소비자의 권리 행사에 관한 다음의 자료

- 가. 금융소비자의 자료 열람 연기·제한 및 거절
- 나. 청약의 철회
- 다. 위법계약의 해지

- 5. 내부통제기준의 제정 및 운영 등에 관한 자료
- 6. 업무 위탁에 관한 자료

② 저축은행은 제1항에 따른 금융소비자의 자료열람요구에 대응하기 위해 필요한 절차 및 기준을 마련하여야 한다.

**제13조(일반금융소비자의 계약청약 철회에 관한 기준과 절차)** 저축은행은 금융소비자보호법 제2조 제10호에서 정한 일반금융소비자가 금융소비자보호법령에 따라 금융상품에 관한 계약의 청약을 철회하는 경우에 필요한 기준과 절차를 마련하여야 한다.

**제14조(금융소비자의 위법계약해지요구에 관한 기준과 절차)** 저축은행은 금융소비자가 저축은행이 금융소비자보호법에서 정하는 적합성 원칙, 적정성 원칙, 설명의무, 불공정영업행위금지 또는 부당권유행위금지를 위반하여 금융상품에 관한 계약의 해지를 요구하는 경우에 필요한 기준 및 절차를 마련하여야 한다.

**제15조(휴면 금융재산 발생 예방을 위한 기준과 절차)** 저축은행은 휴면 및 장기미청구 금융재산 발생예방을 위해 다음 각 호를 포함한 관리방안을 마련하여야 한다.

1. 휴면 및 장기미청구 금융재산 발생예방 및 감축 등을 위해 필요한 절차와 기준
2. 금융상품 만기시 처리방법(자동재예치 자동입금계좌 설정 등) 및 만기통보방법 지정 등에 대한 안내 방안

**제16조(금융소비자의 권리 안내)** ① 저축은행은 금융소비자에게 금융상품에 관한 계약 체결을 권유하거나 금융소비자와 금융상품에 관한 계약을 체결하는 경우 금융소비자의 유형에 따라 다음 각 호에 관한 중요한 사항을 이해할 수 있도록 설명하여야 한다.

1. 자료열람요구권의 행사에 관한 사항
2. 청약철회의 기한·행사방법·효과에 관한 사항
3. 금융소비자가 제공받는 서비스별 수수료 등 부대비용
4. 위법계약해지권의 행사에 관한 사항
5. 민원처리 및 분쟁조정 절차에 관한 사항
6. 「예금자보호법」 제24조에 따른 예금보험기금 등 법률상 기금에 따라 보호되는지에 관한 사항
7. 그 밖에 금융소비자의 합리적 의사결정 지원 또는 권익보호를 위해 필요한 정보에 관한 사항
  - ② 저축은행은 금융소비자가 요청하는 경우, 제1항 각 호의 사항, 금융소비자보호법령·약관상 권리 및 기타 금융소비자에게 부담되는 정보에 대해 전화, 서면 또는 전자적 방법 등 금융소비자가 선택하는 수단으로 금융소비자에게 안내할 수 있는 방안을 마련하여야 하고, 금융소비자 보호 및 시의성 등을 고려하여 안내 시기·내용에 대한 매뉴얼을 정할 수 있다.
  - ③ 저축은행은 제12조 내지 제14조에서 정한 권리의 행사방법 및 절차, 거부사유 유형, 관련 대응요령 및 주요 대응사례 등에 대한 매뉴얼을 마련하고, 이에 대한 임직원 교육을 실시할 수 있다.
  - ④ 저축은행은 금리인하요구권, 금융상품 만기 전·후 안내 등 소비자의 권리에 관한 정보와 계좌의 거래중지, 지점 폐쇄 등 소비자에게 부담이 되는 정보에 대해 해당 정보를 시의성 있게 금융소비자에게 고지하여야 한다.
  - ⑤ 저축은행은 공시자료의 변경 등 금융소비자의 권리등에 대한 정보 제공과 관련하여 시의적절하게 금융소비자에게 정확한 정보를 제공하여야 한다.

## 제9장 금융소비자보호체계의 점검 및 제도 개선

- 제17조(계약 체결 후의 금융소비자보호체계의 점검 및 제도 개선)** ① 저축은행은 금융소비자와 계약 체결 후 금융소비자가 자료열람 요구, 청약철회권 또는 위법계약해지권의 행사, 기타 금융소비자보호법령상 권리를 행사하는 경우 이를 금융소비자보호법령에 따라 적절하게 처리하고 있는지 여부를 점검하여야 한다.
- ② 저축은행은 금융소비자의 민원제기, 자료열람 요구, 청약철회권 또는 위법계약해지권의 행사 등이 자주 발생하는 경우 주요 원인을 파악하고 분석하여야 한다.
- ③ 저축은행은 금융소비자보호체계에 관한 점검을 실시하여 금융소비자 보호를 위하여 필요한 사항이 있는지 여부를 점검하여야 한다.
- ④ 저축은행은 제1항 내지 제3항의 점검 및 분석 결과 필요한 제도 개선 사항을 도출하여야 하며, 해당 사항을 제도 개선에 반영하고 개선 여부를 점검하여야 한다.

## 제10장 금융소비자보호기준의 제정·변경 절차 및 위임

- 제18조(이 기준의 제정·변경 절차 및 세부사항 위임)** ① 저축은행은 이 기준의 제정·변경 절차와 관련된 사항은 내부통제기준을 준용한다.
- ② 이 기준의 시행에 필요한 세부사항은 대표이사가 별도로 정하는 바에 따른다.

### 부 칙

- 제1조(시행일)** 이 기준은 2021년 8월 9일부터 시행한다. 다만, 이 기준에서 정한 사항을 이행하기 위하여 저축은행이 관련 내규의 제·개정 등이 필요한 경우 2021년 9월 25일 이내에서 내규 등의 제·개정 등이 완료된 날부터 시행할 수 있다.

<별표1>

# 금융소비자보호 업무 매뉴얼

## - 소비자권리 관련 -

2021. 9. 24

쌍십인 플러스저축은행

**목 차**

**I. 총설**

- 1. 금융소비자보호의 내용 ..... 3
- 2. 금융소비자보호의 필요성 ..... 6

**II. 자료열람요구**

- 1. 관련 규정 등 ..... 7
- 2. 개 요 ..... 9
- 3. 업무 프로세스 ..... 10
- 4. 열람 제한 및 거절 사유 ..... 15
- 5. 비용청구 ..... 18
- 6. 기 타 ..... 18

**III. 청약철회**

- 1. 관련 규정 등 ..... 19
- 2. 개 요 ..... 22
- 3. 청약철회 대상 금융상품 ..... 22
- 4. 청약철회 기간 ..... 23
- 5. 청약철회 효력발생시기 ..... 23
- 6. 청약철회시 반환방법 ..... 24
- 7. 청약철회 효력 제한 등 ..... 24
- 8. 청약철회 업무 프로세스 ..... 24

#### IV. 위법계약해지요구

1. 관련 규정 등 .....	29
2. 개 요 .....	30
3. 위법계약해지 사유 .....	31
4. 위법계약해지권 행사 대상 금융상품 .....	33
5. 위법계약해지권 행사 기간 .....	33
6. 업무 프로세스 .....	34
7. 정당한 사유 .....	36
8. 위법계약 해지의 효과 .....	39

#### V. 금융소비자의 권리 안내

1. 관련 규정 등 .....	42
2. 개 요 .....	46
3. 안내 대상인 금융소비자의 권리 .....	47
4. 정보 전달의 적정성 확보 .....	48
5. 금융소비자의 권리 안내 방법 .....	54
6. 고령금융소비자의 보호 .....	57
7. 장애인 금융 접근성 제고 .....	57
[서식] .....	58

# I. 총 설

## 1. 금융소비자보호의 내용

**법 제1조(목적)** 이 법은 금융소비자의 권익 증진과 금융상품판매업 및 금융상품자문업의 건전한 시장질서 구축을 위하여 금융상품판매업자 및 금융상품자문업자의 영업에 관한 준수사항과 금융소비자 권익 보호를 위한 금융소비자정책 및 금융분쟁조정절차 등에 관한 사항을 규정함으로써 금융소비자 보호의 실효성을 높이고 국민경제 발전에 이바지함을 목적으로 한다.

### 1) 금융회사

금융회사는 「은행법」에 따른 은행, 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 금융투자업자, 「보험업법」에 따른 보험회사, 「상호저축은행법」에 따른 상호저축은행(이하 "저축은행"), 「여신전문금융업법」에 따른 여신전문금융회사 등에 해당하는 회사를 말한다(법 제2조 제6호).

### 2) 금융상품

금융상품은 금융회사가 금융소비자를 상대로 한 계약 체결의 목적물인 상품 또는 서비스를 의미하는 개념으로, 저축은행의 경우 「상호저축은행법」에 따른 예금 및 대출 등이 여기에 해당한다.(법 제2조 제1호).

### 3) 금융소비자

금융소비자란 "금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유를 하거나 청약에 받는 것에 관한 금융상품판매업자의 거래상대방"을 말한다. 금융거래의 상대방으로서 투자자, 대출상품 이용자 등 금융회사와 거래하고 있는 당사자뿐만 아니라 잠재적으로 금융회사의 상품이나 서비스를 이용하고자 하는 자를 포괄하는 개념이다.

금융소비자에는 일반금융소비자와 전문금융소비자가 있다. 전문금융소비자란 금융상품에 관한 전문성 또는 소유자산규모 등에 비추어 금융상품 계약에 따른 위험감수능력이 있는 금융소비자이며, 일반금융소비자는 전문금융소비자가 아닌 금

용소비자이다. 다만, 전문금융소비자 중 일부가 일반금융소비자와 같은 대우를 받겠다는 의사를 금융상품판매업자에게 서면으로 통지하는 경우 금융상품판매업자는 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 이에 동의하여야 하며, 금융상품판매업자가 동의한 경우에는 해당 금융소비자는 일반금융소비자로 본다. 예금성 상품 및 대출성 상품의 일반금융소비자/전문금융소비자/일반금융소비자로 전환할 수 있는 전문금융소비자의 범위를 정리하면 다음과 같다.

### I. 일반금융소비자

- 전문금융소비자가 아닌 자

### II. 전문금융소비자

< 전문금융소비자의 범위 >

1. 국가
2. 한국은행
3. 금소법상 모든 금융회사
4. 자본시장법상 주권상장법인
  - 투자성 상품 중 장외파생상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유를 하거나 청약에 받는 것(이하 "계약체결등")을 할 때에는 전문금융소비자와 같은 대우를 받겠다는 의사를 금융상품판매업자등에게 서면으로 통지하는 경우만 전문금융소비자에 해당)
5. 예금성 상품의 경우 다음에 해당하는 자
  - 가. 「공공기관의 운영에 관한 법률」상 공공기관 중 금융위원회가 주무기관인 공공기관
  - 나. 금융지주회사법에 따른 금융지주회사
  - 다. 한국수출입은행법에 따른 한국수출입은행
  - 라. 한국투자공사법에 따른 한국투자공사
  - 마. 신탁법상 신용협동조합중앙회(공제사업 부문만 해당)
  - 바. 온투법상 온라인투자연계금융업자
  - 사. 자본시장법상 집합투자업자, 증권금융회사, 단기금융회사 및 자금중개회사
  - 아. 신용협동조합
  - 자. 「국가재정법」 별표2에 따른 법률에 따라 설치된 기금(기술보증기금 및 신용보증기금 제외)을 관리·운영하는 공공기관
  - 차. 개별 법률에 따라 공제사업을 영위하는 법인·조합·단체
  - 카. 다음에 모두 해당하지 않는 사람
    - 1) 민법 제4조에 따른 성년이 아닌 사람
    - 2) 피성년후견인 및 피한정후견인
    - 3) 만 65세 이상인 사람
  - 타. 법인·조합·단체
  - 파. 금융감독원

- 하. 기술보증기금
  - 거. 「농업협동조합법」, 「산림조합법」, 「새마을금고법」, 「수산업협동조합법」에 따른 중앙회
  - 너. 대부업법에 따른 대부업자
  - 더. 신용보증기금
  - 러. 자본시장법상 거래소
  - 머. 자본시장법상 집합투자기구
  - 버. 지방자치단체
  - 서. 금소법 제2조 제9호 라목에 따른 주권상장법인
  - 어. 한국금융투자협회, 생명보험협회, 손해보험협회, 상호저축중앙회, 여신전문금융업협회, 대부업 및 대부중개업 협회, 전국은행연합회, 신용협동조합중앙회
  - 저. 주권을 외국 증권시장에 상장한 법인
  - 처. 외국 정부, 국제기구, 외국 중앙은행
6. 대출성 상품의 경우 다음에 해당하는 자
- 가. 여전법상 경영여신업자
  - 나. 상시근로자가 5인 이상인 법인·조합·단체
  - 다. 대출성 상품을 취급하는 금융상품판매대리·중개업자
  - 라. 자산의 취득 또는 자금의 조달 등 특정 목적을 위해 설립된 법인
  - 마. 공운법상 공공기관 중 금융위원회가 주무기관인 공공기관
  - 바. 금융지주회사법에 따른 금융지주회사
  - 사. 한국수출입은행법에 따른 한국수출입은행
  - 아. 한국투자공사법에 따른 한국투자공사
  - 자. 신탁법상 신용협동조합중앙회(공제사업 부문만 해당)
  - 차. 온투법상 온라인투자연계금융업자
  - 카. 자본시장법상 집합투자업자, 증권금융회사, 단기금융회사 및 자금중개회사
  - 타. 신용협동조합
  - 파. 「국가재정법」 별표2에 따른 법률에 따라 설치된 기금(기술보증기금 및 신용보증기금 제외)을 관리·운용하는 공공기관
  - 하. 개별 법률에 따라 공제사업을 영위하는 법인·조합·단체
  - 거. 금융감독원
  - 너. 기술보증기금
  - 더. 「농업협동조합법」, 「산림조합법」, 「새마을금고법」, 「수산업협동조합법」에 따른 중앙회
  - 러. 대부업법에 따른 대부업자
  - 머. 신용보증기금
  - 버. 자본시장법상 거래소
  - 서. 자본시장법상 집합투자기구
  - 어. 지방자치단체
  - 저. 금소법 제2조 제9호 라목에 따른 주권상장법인
  - 처. 한국금융투자협회, 생명보험협회, 손해보험협회, 상호저축중앙회, 여신전문금융업협회, 대부업 및 대부중개업 협회, 전국은행연합회, 신용협동조합중앙회
  - 커. 주권을 외국 증권시장에 상장한 법인

터, 외국 정부, 국제기구, 외국 중앙은행

**Ⅲ. 일반금융소비자와 같은 대우를 받겠다는 의사를 금융상품판매업자들에게 서면으로 통지하고 금융상품판매업자들이 동의한 경우에 일반금융소비자로 보는 전문금융소비자의 범위**

- 대출성 상품에서 상시근로자가 5명 이상인 법인·조합·단체

#### 4) 금융소비자 보호

금융소비자 보호는, 금융시장에서 상품·서비스의 공급자인 금융회사가 금융상품의 제조자와 판매자에 비해 교섭력과 정보력이 부족한 수요자인 금융소비자의 입지를 보완하기 위하여 불공정하고 불평등한 제도와 관행을 바로잡는 일련의 업무이다. 금융소비자 보호는 소비자의 관점에서 금융시장에서의 불균형을 시정하여 소비자들이 금융기관과 공정하게 협상할 수 있는 기반을 확보하고, 금융소비자의 신뢰 제고를 통하여 장기적으로 금융서비스의 수요를 확대시키는 것에 그 목적이 있다.

## 2. 금융소비자보호의 필요성

연금자산 확대 등 개인의 금융자산 소득이 증대되고 있는 가운데 개인들의 금융거래가 경제 생활에서 차지하는 중요성이 날로 확대되고 있는 반면, 금융산업 겸업화 및 글로벌화가 진행됨에 따라 금융상품이 복잡·다양해지고 있어 금융소비자들이 상품에 내재된 위험과 수익구조를 이해하기 어려워진다. 금융소비자는 금융회사에 비해 상대적으로 정보 면에서 열위에 있고(정보 비대칭성), 상품의 효과를 단기간에 파악하기 어려워 부작용으로 인한 비용을 상당기간 경과 후 인지하게 되며, 수반되는 비용이 매우 크다.

이에 따라, 금융회사가 양질의 금융상품과 서비스를 금융시장에 공급하고, 금융회사 스스로 금융소비자와의 불공정 문제를 해소함으로써 금융소비자와의 신뢰확보를 통한 동반 성장을 하기 위해 금융소비자 보호의 필요성이 강조되고 있다.

## Ⅱ. 자료열람요구

### 1. 관련 규정 등

**법 제28조(자료의 기록 및 유지·관리 등)** ① 금융상품판매업자등은 금융상품판매업등의 업무와 관련한 자료로서 대통령령으로 정하는 자료를 기록하여야 하며, 자료의 종류별로 대통령령으로 정하는 기간 동안 유지·관리하여야 한다.

② 금융상품판매업자등은 제1항에 따라 기록 및 유지·관리하여야 하는 자료가 멸실 또는 위조되거나 변조되지 아니하도록 적절한 대책을 수립·시행하여야 한다.

③ 금융소비자는 제36조에 따른 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제를 위한 목적으로 제1항에 따라 금융상품판매업자등이 기록 및 유지·관리하는 자료의 열람(사본의 제공 또는 청취를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)을 요구할 수 있다.

④ 금융상품판매업자등은 제3항에 따른 열람을 요구받았을 때에는 해당 자료의 유형에 따라 요구받은 날부터 10일 이내의 범위에서 대통령령으로 정하는 기간 내에 금융소비자가 해당 자료를 열람할 수 있도록 하여야 한다. 이 경우 해당 기간 내에 열람할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에는 금융소비자에게 그 사유를 알리고 열람을 연기할 수 있으며, 그 사유가 소멸하면 지체 없이 열람하게 하여야 한다.

⑤ 금융상품판매업자등은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 금융소비자에게 그 사유를 알리고 열람을 제한하거나 거절할 수 있다.

1. 법령에 따라 열람을 제한하거나 거절할 수 있는 경우
2. 다른 사람의 생명·신체를 해칠 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우
3. 그 밖에 열람으로 인하여 해당 금융회사의 영업비밀(「부정경쟁방지 및 영업비밀보호에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 영업비밀을 말한다)이 현저히 침해되는 등 열람하기 부적절한 경우로서 대통령령으로 정하는 경우

⑥ 금융상품판매업자등은 금융소비자가 열람을 요구하는 경우 대통령령으로 정하는 바에 따라 수수료와 우송료(사본의 우송을 청구하는 경우만 해당한다)를 청구할 수 있다.

⑦ 제3항부터 제5항까지의 규정에 따른 열람의 요구·제한, 통지 등의 방법 및 절차에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

**시행령 제26조(자료의 기록 및 유지·관리 등)** ① 법 제28조제1항에서 “대통령령으로 정하는 자료”란 다음 각 호의 자료를 말한다.

1. 계약체결에 관한 자료
2. 계약의 이행에 관한 자료
3. 금융상품등에 관한 광고 자료
4. 금융소비자의 권리행사에 관한 다음 각 목의 자료
  - 가. 법 제28조제4항 후단 및 제5항에 따른 금융소비자의 자료 열람 연기·제한 및 거절에 관한 자료
  - 나. 법 제46조에 따른 청약의 철회에 관한 자료

- 다. 법 제47조에 따른 위법계약의 해지에 관한 자료
5. 내부통제기준의 제정 및 운영 등에 관한 자료
  6. 업무 위탁에 관한 자료
  7. 제1호부터 제6호까지의 자료에 준하는 것으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 자료
- ② 법 제28조제1항에서 "대통령령으로 정하는 기간"이란 10년을 말한다. 다만, 다음 각 호의 자료는 해당 각 호의 구분에 따른 기간으로 한다.
1. 제1항제1호 및 제2호의 자료(보장기간이 10년을 초과하는 보장성 상품만 해당한다): 해당 보장성 상품의 보장기간
  2. 제1항제5호의 자료: 5년 이내의 범위에서 금융위원회가 정하여 고시하는 기간
  3. 제1항제7호의 자료: 10년 이내의 범위에서 금융위원회가 정하여 고시하는 기간
- ③ 법 제28조제3항에 따라 금융소비자가 자료의 열람을 요구하려는 경우에는 금융위원회가 정하여 고시하는 열람요구서를 금융상품판매업자들에게 제출해야 한다. 이 경우 해당 요구서에는 열람의 목적, 범위 및 방법 등에 관한 사항이 포함되어야 한다.
- ④ 금융상품판매업자들은 제3항에 따라 자료 열람의 요구를 받은 경우에는 그 요구받은 날부터 8일 이내에 금융소비자가 해당 자료를 열람할 수 있도록 해야 한다.
- ⑤ 금융상품판매업자들은 법 제28조제4항부터 제6항까지의 규정에 따른 열람, 열람의 연기 및 열람의 제한·거절을 알리는 경우에는 금융위원회가 정하여 고시하는 바에 따라 문서로 해야 한다. 다만, 법 제28조제4항 전단에 따라 열람을 알리는 경우에는 전화, 팩스, 전자우편 또는 휴대전화 문자메시지 등의 방법으로 이를 알릴 수 있다.
- ⑥ 법 제28조제5항제3호에서 "대통령령으로 정하는 경우"란 다음 각 호의 경우를 말한다.
1. 「부정경쟁방지 및 영업비밀보호에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 영업비밀을 현저히 침해할 우려가 있는 경우
  2. 개인정보의 공개로 인해 사생활의 비밀 또는 자유를 부당하게 침해할 우려가 있는 경우
  3. 열람하려는 자료가 열람목적과 관련이 없다는 사실이 명백한 경우
- ⑦ 금융상품판매업자들은 법 제28조제6항에 따라 금융소비자에게 수수료 또는 우송료를 청구하는 경우에는 실비를 기준으로 한 금액을 청구해야 한다. 이 경우 열람업무의 효율적인 운영을 위해 필요한 경우에는 미리 수수료 또는 우송료를 청구할 수 있다.
- ⑧ 제1항부터 제7항까지에서 규정한 사항 외에 기록해야 하는 자료의 범위 및 자료 열람의 방법·절차에 관하여 필요한 세부 사항은 금융위원회가 정하여 고시한다.
- 감독규정 제25조(자료의 기록 및 유지·관리 등)** ① 영 제26조제2항제2호에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 기간"이란 5년을 말한다.
- ② 영 제26조제3항에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 열람요구서"란 다음 각 호의 구분에 따른 사항이 포함된 서류를 말한다.
1. 열람의 목적: 법 제36조에 따른 분쟁조정 신청내역 또는 소송제기 내역
  2. 열람의 범위: 열람하고자 하는 자료의 내용 및 해당 자료와 제1호 간의 관계
  3. 열람의 방법
- ③ 금융상품판매업자들은 법 제28조제4항부터 제6항까지의 규정에 따른 열람, 열람의 연

<p>기 및 열람의 제한·거절을 문서로 알리는 경우에 해당 문서에 기재해야할 사항은 다음 각 호의 구분에 따른다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 열람이 가능한 경우             <ol style="list-style-type: none"> <li>가. 열람이 가능한 자료의 목록</li> <li>나. 열람이 가능한 날짜 및 시간</li> <li>다. 열람 방법</li> </ol> </li> <li>2. 열람을 요구한 자료 중 일부만 열람이 가능한 경우             <ol style="list-style-type: none"> <li>가. 제1호가목부터 다목까지의 사항</li> <li>나. 열람을 요구한 자료 중 일부만 열람이 가능한 이유</li> <li>다. 이의제기 방법</li> </ol> </li> <li>3. 열람이 불가능한 경우             <ol style="list-style-type: none"> <li>가. 열람이 불가능 사유</li> <li>나. 이의제기 방법</li> </ol> </li> </ol>
--

## 2. 개요

금융소비자는 금소법상 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제를 위한 목적으로 금융상품판매업자등이 기록 및 유지·관리하는 자료의 열람(사본의 제공 또는 청취를 포함, 이하 동일)을 요구할 수 있다.

열람 요구 대상은 금융상품판매업자등이 금융상품판매업등의 업무와 관련하여 기록·유지·관리하여야 하는 자료이며, 자료의 내용 및 자료별 유지·관리기간은 다음 표와 같다.

구 분	보관 기간
계약체결에 관한 자료	10년
계약의 이행에 관한 자료	10년
금융상품등에 관한 광고 자료	10년
금융소비자의 권리행사에 관한 자료 - 금융소비자의 자료 열람 연기·제한 및 거절에 관한 자료 - 청약의 철회에 관한 자료 - 위법계약의 해지에 관한 자료	10년
내부통제기준의 제정 및 운영 등에 관한 자료	5년
업무 위탁에 관한 자료	10년
그 밖에 금융위원회가 정하여 고시하는 자료(현재 없음)	10년

### 3. 업무 프로세스

자료열람 업무 프로세스는 자료열람요구 접수 → 자료열람요구 접수사실 통지 → 사실관계 확인 및 검토 → 자료열람 여부 판단 → 자료열람 요구 처리결과 통지 → 후속업무 처리의 순서로 이루어진다. 각 단계를 분설하면 다음과 같다.

#### (1) 자료열람요구 접수

자료열람요구 처리부서는 금융소비자의 자료열람요구를 입증 가능한 방법(접수채널)로 접수한다. 금융소비자가 자료열람을 요구하려면 자료열람 신청서를 저축은행에 제출하여야 하며, 해당 신청서에는 열람의 목적(분쟁조정 신청내역 또는 소송제기 내역), 열람의 범위(열람하고자 하는 자료의 내용 및 해당 자료와 열람 목적 간의 관계), 열람의 방법 등에 관한 사항이 포함되어야 한다.

통상적인 접수채널에는 전자민원접수(인터넷 등), 문서, 팩스, 이메일, 전화 등이 있으나, 금소법상 필수기재사항이 포함된 자료열람 신청서가 제출되어야 하므로 전화를 통한 자료열람 요구 접수는 물리적으로 어려울 것으로 보인다.

자료열람요구 처리부서는 자료열람요구를 접수할 경우 자료열람신청 처리부에 해당 요구의 요지 등을 기재하고 담당자를 지정하여 관리한다.

금융소비자가 영업점의 민원 안내창구에 직접 자료열람요구를 신청할 경우 영업점 민원 안내창구 담당직원은 금융소비자에게 신청서식을 제공하고 관련서류를 함께 징구한 다음 즉시 그 사실을 자료열람요구 처리부서에 통보한다.

금융소비자가 금융감독원 등 외부기관을 통하여 자료열람요구 신청을 한 경우 자료열람요구 처리 부서는 해당 외부기관으로부터 문서, 팩스, 인터넷 등 입증 가능한 방법으로 자료열람요구 신청서 등을 통보받는 시점에 자료열람요구 신청을 접수한 것으로 간주한다.

자료열람요구 처리부서는 금융소비자의 편의를 위해 각 영업점에 자료열람요구 신청 안내창구를 지정하여 표시하고 해당 안내창구 및 전자 민원창구에 자료열람 신청서 및 개인정보 수집·이용 동의서를 비치한다.

자료열람요구 접수자는 금융소비자로부터 자료열람요구 신청서를 접수받을 경우, 신청인 당사자, 이해관계인 및 사실관계를 입증하는 서류를 징구한다. 본인인 경우에는 본인 실명확인 증표 사본을, 대리인이 신청하는 경우 본인 위임장 및 인감증명서를 징구하여야 하며, 금융소비자가 제출하는 기타 서류 사본도 같이 징구한다.

## (2) 자료열람요구 접수사실 통지

자료열람요구 처리부서는 자료열람 신청서를 접수하면 접수사실, 접수연월일, 처리 담당자, 전화번호 등을 신청인에게 녹취전화, 문서, 문자메시지, 이메일, 기타 전자적인 방법 등 입증이 가능한 방법으로 통보한다.

자료열람요구 처리부서는 자료열람 신청서 및 관련 서류에 중대한 흠결이 있거나 서류가 누락되어 있다고 판단되는 경우 접수일로부터 3영업일 이내에 신청인에 대하여 보완·보정을 요구한다. 보완·보정 기간은 물리적으로 보완·보정이 가능한 기간으로 설정하여야 한다.

자료열람 신청서 및 관련 서류의 보완·보정 요구는 문서, 팩스, 전자우편, 녹취전화, 기타 전자적인 방법 등 입증이 가능한 방법으로 요구한다.

신청인이 해당 기간 내에 보정·보완하지 않을 때에는 1회에 한하여 다시 보정·보완을 요구하고 보정·보완기간은 7영업일을 원칙으로 한다.

신청인이 보정·보완기간의 변경을 요청하는 경우 이를 보완하여 보정·보완의 기간을 정한다.

## (3) 자료열람요구 검토

자료열람요구 접수 담당부서는 관련 영업점 및 부서에 자료열람요구 접수 사실을 통보하고 ① 요구일로부터 8일 내에 금융소비자에게 해당 자료를 열람하게 할 수 있는지, 8일 내에 열람할 수 없다면 해당 기간 내에 열람할 수 없는 정당한 사유가 있는지, ② 열람/열람의 연기/열람의 제한 또는 거절 중 어떠한 결정을 할 것인지 검토한다.

'8일'의 기간을 산정할 때에는 민법의 규정에 따라 초일을 불산입하고 공휴일을 산입한다. 인터넷을 통하여 자료열람 요구를 한 경우에는 인터넷으로 열람 관련 결정을 통지한 날이 기준이 되고, 금융소비자가 종이로 된 서면 등으로 통지받기를 요청한 경우에는 민법상 도달주의에 따라 금융소비자의 서면 수취일이 기준이 된다.

저축은행은 금융소비자로부터 자료의 열람을 요구받았을 때에는 해당 자료의 유형에 따라 요구받은 날부터 8일 내에 금융소비자가 해당 자료를 열람할 수 있도록 하여야 한다. 이 경우 해당 기간 내에 열람할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에는 금융소비자에게 그 사유를 알리고 열람을 연기할 수 있는데, 이러한 정당한 사유는 금융소비자의 자료 열람 요구에 대한 대응에 소요되는 기간을 연장하는데 필요한 사유로서 금융소비자의 자료 열람을 제한하거나 그 요구를 거절할 수 있는 사유와는 구분된다.

#### 정당한 사유에 관한 판단 사례

대법원 1996. 3. 12. 선고 95누18314 판결

구지방세법시행령 제84조의4 제1항 소정의 '정당한 사유'란 법령에 의한 금지, 제한 등 그 법인이 마음대로 할 수 없는 외부적 사유는 물론 고유업무에 사용하기 위한 정상적인 노력을 다하였음에도 시간적인 여유가 없어 유예기간을 넘긴 내부적인 사유도 포함하고, 정당 사유의 유무를 판단함에 있어서는 중과(重課)의 입법취지를 충분히 고려하면서 해당 법인이 영리법인인지 아니면 비영리법인인지 여부, 토지의 취득목적에 비추어 고유목적에 사용하는데 걸리는 준비기간의 길고 짧음, 고유목적에 사용할 수 없는 법령상, 사실상의 장애사유 및 장애정도, 당해 법인이 토지를 고유업무에 사용하기 위한 진지한 노력을 다하였는지 여부 등을 아울러 참작하여 구체적인 사안에 따라 개별적으로 판단하여야 한다.

대법원 2018. 5. 11. 선고 2018도618 판결

구 병역법(2009. 6. 9. 법률 제9754호로 개정되기 전의 것, 이하 '구 병역법'이라 한다) 제70조 제3항은 병역의무자가 해외여행의 허가를 받고 허가기간 내에 귀국하기 어려운 때에는 기간만료 15일 전까지 병무청장의 기간연장허가를 받아야 한다고 정하고, 제94조는 위 허가를 받지 않고 정당한 사유 없이 허가된 기간 내에 귀국하지 않은 사람은 3년 이하의 징역에 처한다고 정하고 있다. 따라서 병역의무자가 해외여행 중 갑작스러운 사고나 질병의 발생 등 그의 책임으로 돌릴 수 없는 사유로 귀국할 수 없게 된 경우와 같이 '정당한 사유'가 있는 경우에는 허가된 기간 내에 귀국하지 않았다는 이유로 처벌받지 않지만, 위와 같은 정당한 사유가 없는데도 기간연장허가를 받지 않고 허가된 기간 내에 귀국하지 않은 경우에는 위 규정에 따라 처벌받는다. 이때 정당한 사유가 있는지 여부는 특별한 사정이 없는 한 허가된 기간 내 귀국하지 않은 때를 기준으로 판단하여야 한다.

신용정보회사등은 개인신용정보가 업무 목적 외로 누설되었음을 알게 된 때에는 지체 없이 해당 신용정보주체에게 통지하여야 한다(신용정보법 제39조의4 제1항). 이때 지체 없이란 개인정보보호법에 따른 표준개인정보보호지침 제26조 제1항 본문에 따라 '5일 이내'를 의미하는 것으로 해석된다. 표준개인정보보호지침은 '정당한 사유가 없는 한' 5일 이내에 통지하는 것으로 규정하고 있는데, 여기서 정당한 사유란 개인정보 유출과 관련하여 수사기관의 비공개 요청이 있는 경우, 단전, 홍수, 폭설 등의 천재지변으로 인해 5일 이내 통지가 불가능한 경우 등을 말한다(개인정보보호위원회, 2020. 12.자 개인정보보호법령 및 지침, 고시 해설서 354쪽).

저축은행의 정당한 사유는 저축은행의 책임으로 돌릴 수 없는 사유로서, 단전이나 사이버공격 또는 재해, 법원이나 수사기관 등 정당한 권한을 가진 기관의 명령이나 요청 등 외부적인 사유와 적법한 쟁의행위에 따른 업무 지체 등 내부적인 사유가 포함될 수 있다. 다만, 정당한 사유로 인정될 수 있기 위해서는 저축은행이 그와 같은 사유로 말미암아 금융소비자의 자료 열람 요구에 적시에 대응할 수 없게 된다는 사실을 미리 예견할 수 없었다거나 예견할 수 있다고 하더라도 합리적인 예방이 어렵다고 판단될 수 있어야 한다.

자료열람요구 처리부서는 처리기간 변경사항 또는 신청인의 요청이 있는 경우 동 사실을 신청인에게 자료열람요구 처리 진행상황 통지서에 따라 문서, 팩스, 전자우편, 녹취전화, 기타 전자적인 방법 등 입증이 가능한 방법으로 통지한다.

#### (4) 자료열람 여부 판단

저축은행은 금융소비자의 자료열람 요구에 대하여 ① 열람, ② 열람의 연기, ③ 열람의 제한·거절 여부를 판단한다.

#### (5) 자료열람 요구 처리결과 통지

저축은행은 열람, 열람의 연기 및 열람의 제한·거절을 알리는 경우에는 문서로 해야 한다. 다만, 열람을 알리는 경우에는 전화, 팩스, 전자우편 또는 휴대전화 문자메시지 등의 방법으로 알릴 수 있다.

저축은행이 열람, 열람의 연기 및 열람의 제한·거절을 문서로 알리는 경우에 해당 문서에 기재해야 할 사항은 다음과 같다.

구분	세부사항
열람이 가능한 경우	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 열람이 가능한 자료의 목록</li> <li>- 열람이 가능한 날짜 및 시간</li> <li>- 열람 방법</li> </ul>
열람을 요구한 자료 중 일부만 열람이 가능한 경우	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 열람이 가능한 목록</li> <li>- 열람이 가능한 날짜 및 시간</li> <li>- 열람 방법</li> <li>- 열람을 요구한 자료 중 일부만 열람이 가능한 이유</li> <li>- 이의제기 방법</li> </ul>
열람이 불가능한 경우	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 열람이 불가능한 사유</li> <li>- 이의제기 방법</li> </ul>

저축은행의 귀책사유로 요구받은 날부터 8일 내에 자료열람요구 신청을 처리하지 못한 경우 저축은행은 신청인에게 그 지연사유 및 최종처리시한을 통지한다.

신청인이 당해 자료열람요구 처리가 종결되기 전에 자료열람요구 신청을 철회 또는 취하하는 경우(신청의 철회 또는 취하는 신청인이 문서, 팩스, 인터넷 또는 녹취전화 등 입증 가능한 방법으로 하여야 한다)에는 그 자료열람요구 처리 신청을 종결 처리한다.

신청인이 14영업일 이내에 자료열람요구 신청서 및 관련서류의 보완이나 보정을 하지 아니하거나 신청인의 소재지나 연락처가 분명하지 아니하여 보완 또는 보정의 요구가 2회에 걸쳐 반송된 때에는 자료열람요구 신청을 철회한 것으로 간주한다.

자료열람요구 처리부서는 반기 별 처리결과를 반기 익월 말까지 저축은행 홈페이지에 게시한다.

신청인이 동일한 내용의 신청서를 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후 접수되는 신청서에 대하여는 내부적으로 별도처리 없이 종결 처리할 수 있다.

자료열람요구 처리부서는 10명 이상이 연명으로 제출하는 자료열람요구 신청이 접수된 경우에는 접수 시 대표자를 선정하여 접수할 것을 요청하고 '다수인 관련 자료열람요구 신청 분석카드'를 작성하여 그 관련 내용을 기록·유지한다. 다수인 관련 자료열람요구 신청 처리 결과는 접수 시 선정한 대표자에게 통지한다.

## 4. 열람 제한 및 거절 사유

저축은행은 일정한 사유가 있는 경우 금융소비자에게 그 사유를 알리고 열람을 제한하거나 거절할 수 있다. 즉, ① 법령에 따라 열람을 제한하거나 거절할 수 있는 경우, ② 다른 사람의 생명·신체를 해칠 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우, ③ 「부정경쟁방지 및 영업비밀보호에 관한 법률」에 따른 영업비밀을 현저히 침해할 우려가 있는 경우, ④ 개인정보의 공개로 인해 사생활의 비밀 또는 자유를 부당하게 침해할 우려가 있는 경우, ⑤ 열람하려는 자료가 열람목적과 관련이 없다는 사실이 명백한 경우 등은 금소법상 자료의 열람 제한 또는 거절 사유에 해당한다.

금소법은 열람 제한 또는 거절에 대한 금융소비자의 이의신청 등의 불복절차를 규정하고 있지 않으므로, 금융소비자가 저축은행의 열람 제한 또는 거절에 대해 이의가 있는 경우에는 소송 등 금소법 이외의 절차를 통하여 분쟁 해결이 가능할 것으로 보인다.

### (1) 법령에 따라 열람을 제한하거나 거절할 수 있는 경우

금융소비자가 열람을 청구한 자료가 다른 법령에 의해 열람이 제한되어 있거나 열람을 거절할 수 있는 경우 저축은행은 열람을 거부할 수 있다. 예를 들면, 열람 청구 대상 자료가 「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률」이 적용되는 거래정보 등인 경우, 「개인정보 보호법」이 적용되는 개인정보인 경우, 「신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률」상 신용정보인 경우 관련 법령상의 정보제공 관련 규정이 적용된다.

### (2) 다른 사람의 생명·신체를 해칠 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우

금융소비자의 열람요구 대상 자료를 열람하게 할 경우 다른 사람의 생명·신체를 해칠 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우 저축은행은 해당 자료의 열람을 제한하거나 거절할 수 있다.

「공공기관의 정보공개에 관한 법률」제9조 제1항 제3호는 '공개될 경우 국민의 생명·신체 및 재산의 보호에 현저한 지장을 초래할 우려가 있다고 인정되는 정보'를 비공개정보로 명시하고 있으며, 구체적인 비공개 정보의 유형으로는 다중이 이

용하는 시설에 대한 도면, 건축물 등의 경비위탁내용, 방재·방법에 방해가 되는 정보, 범죄행위·위법행위·부정행위 등의 통보자 또는 참고인(피의자) 명단 등이 있다.

저축은행 내의 각종 회의록 등에 대한 열람청구의 경우, 발언내용만으로도 발언자를 추측할 수 있는지, 의견청취·토론과정이 공개될 경우 회의 참석자에 대해 구체적인 위해가 발생할 수 있는지 여부를 검토하여 발언자 부분을 제외하고 열람하게 할지, 전부 열람하게 할지, 또는 전부에 대한 열람을 제외할지를 결정하여야 한다.

### (3) 「부정경쟁방지 및 영업비밀보호에 관한 법률」에 따른 영업비밀을 현저히 침해할 우려가 있는 경우

「부정경쟁방지 및 영업비밀보호에 관한 법률(이하 “부정경쟁방지법”）」제2조 제2호는 ‘영업비밀’에 대하여 ‘공공연히 알려져 있지 아니하고 독립된 경제적 가치를 가지는 것으로서, 비밀로 관리된 생산방법, 판매방법, 그 밖에 영업활동에 유용한 기술상 또는 경영상의 정보’로 정의하고 있다.

대법원 판례<sup>1)</sup>에 의하면 ‘공공연히 알려져 있지 아니하다’는 것은 정보가 간행물 등의 매체에 실리는 등 불특정 다수인에게 알려져 있지 않기 때문에 보유자를 통하지 않고는 정보를 통상 입수할 수 없는 것을 의미하며, ‘독립된 경제적 가치를 가진다’는 것은 정보의 보유자가 정보의 사용을 통해 경쟁자에 대하여 경쟁상의 이익을 얻을 수 있거나 또는 정보의 취득이나 개발을 위해 비용이나 노력이 필요하다는 것을 의미한다.

‘비밀로 관리된’의 해석과 관련하여, 대법원 판례<sup>2)</sup>는 ‘정보가 비밀이라고 인식될 수 있는 표지를 하거나 고지를 하고, 정보에 접근할 수 있는 대상자나 접근 방법을 제한하거나 정보에 접근한 사람에게 비밀준수의무를 부과하는 등 객관적으로 그 정보가 비밀로 유지·관리되고 있다는 사실이 인식 가능한 상태인 것을 뜻한다’고 판시하고 있다.

금융소비자의 열람요구 대상 자료에 저축은행 또는 제3자의 영업비밀이 포함되어 있는 경우, 저축은행은 해당 자료의 열람을 제한 또는 거절할 수 있다.

법인의 상호, 사업자등록번호, 소재지 등은 영업비밀에 해당되지 않는다<sup>3)</sup>.

1) 대법원 2017. 1. 25. 선고 2016도10389 판결

2) 대법원 2019. 10. 31. 선고 2017도13791 판결

3) 노동부 재결례 200516132, 2005. 11. 26.

#### (4) 개인정보의 공개로 인해 사생활의 비밀 또는 자유를 부당하게 침해할 우려가 있는 경우

저축은행 소속 임직원 등의 임면, 승진, 복무, 급여, 연수 등의 인사에 대한 개인정보를 기록한 정보는 비공개 대상에 속한다. 또한 특정 업무를 수행한 직원의 성명·직위는 통상적으로 열람가능 정보로 볼 수 있으나 업무수행과 무관한 해당 직원의 개인정보(예 : 학력, 자격증, 운전면허증, 근무성적, 소득에 관한 정보, 연가·병가 사유 등)는 열람대상 정보로 보기 어렵다.

금융소비자의 열람요구 대상 정보에 제3자의 개인정보가 포함되어 있는 경우, 해당 정보의 저축은행 외 제공에 대해 제3자의 명시적인 동의 등이 없다면 저축은행은 제3자의 의견청취 등의 절차를 거쳐 열람 여부를 결정하여야 한다.

콜센터 등 전화내용 녹음파일의 경우, 녹음파일에 열람요구 신청을 한 금융소비자와 직무상 응대한 직원 이외에 제3자의 음성이 포함되어 있는 경우, 저축은행은 제3자에 대해 열람요구 신청 사실 및 의견청취 절차를 거친 후에 해당 녹음파일의 전부 또는 일부를 열람하게 하여야 한다.

저축은행 임직원 이외의 제3자가 작성한 의견서의 경우, 저축은행은 해당 의견서에 제3자의 성명 등 개인정보가 포함되어 있는지 여부 및 해당 의견서를 공개할 경우 해당 제3자가 분쟁에 휘말려 사생활의 비밀 또는 자유를 침해당할 가능성이 있는지 여부 등을 고려하여 열람 여부를 결정하여야 한다.

#### (5) 열람하려는 자료가 열람목적과 관련이 없다는 사실이 명백한 경우

열람요구 대상 자료의 범위 및 내용, 열람요구의 경위 등을 종합적으로 고려할 때 열람요구 대상 자료가 열람목적과 관련이 없다는 사실이 명백한 경우 저축은행은 해당 자료의 열람을 제한 또는 거절할 수 있다.

## 5. 비용청구

저축은행은 금융소비자가 열람을 요구하는 경우 수수료와 우송료(사본의 우송을 청구하는 경우만 해당)를 청구할 수 있다. 저축은행은 금융소비자에게 수수료 또는 우송료를 청구하는 경우에는 실비를 기준으로 한 금액을 청구해야 하고, 열람업무의 효율적인 운영을 위해 필요한 경우 미리 수수료 또는 우송료를 청구할

수 있다.

## 6. 기타

특정 자료열람요구가 중요 민원·분쟁에 대한 대응일 경우 관련 부서는 그 대응 결과를 내부통제위원회에 보고한다. 내부통제위원회는 담당부서로부터 해당 내용을 보고받고 필요한 조치를 취할 수 있다.

본 매뉴얼에 정함이 없는 사항에 대해서는 행정자치부 발간 <정보공개 운영 매뉴얼>, 서울특별시 발간 <정보공개업무 매뉴얼>, 금융감독원의 '금융분쟁조정세칙', '민원처리규정'중 유사 사례가 있는 경우 해당 부분을 참조한다.

### Ⅲ. 청약철회

#### 1. 관련 규정 등

**법 제46조(청약의 철회)** ① 금융상품판매업자등과 대통령령으로 각각 정하는 보장성 상품, 투자성 상품, 대출성 상품 또는 금융상품자문에 관한 계약의 청약을 한 일반금융소비자는 다음 각 호의 구분에 따른 기간(거래 당사자 사이에 다음 각 호의 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간) 내에 청약철회할 수 있다.

1. 보장성 상품: 일반금융소비자가 「상법」 제640조에 따른 보험증권을 받은 날부터 15일과 청약철회한 날부터 30일 중 먼저 도래하는 기간
2. 투자성 상품, 금융상품자문: 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 날부터 7일
  - 가. 제23조제1항 본문에 따라 계약서류를 제공받은 날
  - 나. 제23조제1항 단서에 따른 경우 계약체결일
3. 대출성 상품: 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 날[다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 날보다 계약에 따른 금전·재화·용역(이하 이 조에서 “금전·재화등”이라 한다)의 지급이 늦게 이루어진 경우에는 그 지급일]부터 14일
  - 가. 제23조제1항 본문에 따라 계약서류를 제공받은 날
  - 나. 제23조제1항 단서에 따른 경우 계약체결일

② 제1항에 따른 청약의 철회는 다음 각 호에서 정한 시기에 효력이 발생한다.

1. 보장성 상품, 투자성 상품, 금융상품자문: 일반금융소비자가 청약의 철회의사를 표시하기 위하여 서면(대통령령으로 정하는 방법에 따른 경우를 포함한다. 이하 이 절에서 “서면등”이라 한다)을 발송한 때
2. 대출성 상품: 일반금융소비자가 청약의 철회의사를 표시하기 위하여 서면등을 발송하고, 다음 각 목의 금전·재화등(이미 제공된 용역은 제외하며, 일정한 시설을 이용하거나 용역을 제공받을 수 있는 권리를 포함한다. 이하 이 항에서 같다)을 반환한 때
  - 가. 이미 공급받은 금전·재화등
  - 나. 이미 공급받은 금전과 관련하여 대통령령으로 정하는 이자
  - 다. 해당 계약과 관련하여 금융상품판매업자등이 제3자에게 이미 지급한 수수료 등 대통령령으로 정하는 비용

③ 제1항에 따라 청약이 철회된 경우 금융상품판매업자등이 일반금융소비자로부터 받은 금전·재화등의 반환은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 방법으로 한다.

1. 보장성 상품: 금융상품판매업자등은 청약의 철회를 접수한 날부터 3영업일 이내에 이미 받은 금전·재화등을 반환하고, 금전·재화등의 반환이 늦어진 기간에 대하여는 대통령령으로 정하는 바에 따라 계산한 금액을 더하여 지급할 것
2. 투자성 상품, 금융상품자문: 금융상품판매업자등은 청약의 철회를 접수한 날부터 3영업일 이내에 이미 받은 금전·재화등을 반환하고, 금전·재화등의 반환이 늦어진 기간에 대해서는 대통령령으로 정하는 바에 따라 계산한 금액을 더하여 지급할 것. 다만, 대통령령으로 정하는 금액 이내인 경우에는 반환하지 아니할 수 있다.
3. 대출성 상품: 금융상품판매업자등은 일반금융소비자로부터 제2항제2호에 따른 금전·재화등, 이자 및 수수료를 반환받은 날부터 3영업일 이내에 일반금융소비자에게 대통령

령으로 정하는 바에 따라 해당 대출과 관련하여 일반금융소비자로부터 받은 수수료를 포함하여 이미 받은 금전·재화등을 반환하고, 금전·재화등의 반환이 늦어진 기간에 대해서는 대통령령으로 정하는 바에 따라 계산한 금액을 더하여 지급할 것

④ 제1항에 따라 청약이 철회된 경우 금융상품판매업자등은 일반금융소비자에 대하여 청약의 철회에 따른 손해배상 또는 위약금 등 금전의 지급을 청구할 수 없다.

⑤ 보장성 상품의 경우 청약이 철회된 당시 이미 보험금의 지급사유가 발생한 경우에는 청약 철회의 효력은 발생하지 아니한다. 다만, 일반금융소비자가 보험금의 지급사유가 발생했음을 알면서 청약을 철회한 경우에는 그러하지 아니하다.

⑥ 제1항부터 제5항까지의 규정에 반하는 특약으로서 일반금융소비자에게 불리한 것은 무효로 한다.

⑦ 제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 청약 철회권의 행사 및 그에 따른 효과 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

**시행령 제37조(청약의 철회)** ① 법 제46조제1항 각 호 외의 부분에서 “대통령령으로 각 각 정하는 보장성 상품, 투자성 상품, 대출성 상품”이란 다음 각 호의 구분에 따른 금융 상품을 말한다.

1. 보장성 상품: 다음 각 목의 것을 제외한 금융상품

가. 「보험업법」에 따른 보증보험 중 청약의 철회를 위해 제3자의 동의가 필요한 보증보험

나. 「자동차손해배상 보장법」에 따른 책임보험. 다만, 일반금융소비자가 동종의 다른 책임보험에 가입한 경우는 제외한다.

다. 해당 금융상품에 대한 보장기간이 1년 이내의 범위에서 금융위원회가 정하여 고시하는 기간 이내인 금융상품

라. 그 밖에 청약의 철회가 건전한 시장질서를 해칠 우려가 높은 것으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 보장성 상품

2. 투자성 상품: 다음 각 목의 금융상품. 다만, 일반금융소비자가 법 제46조제1항제2호에 따른 청약 철회의 기간 이내에 예탁한 금전등을 운용하는 데 동의한 경우는 제외한다.

가. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률 시행령」에 따른 고난도금융투자상품(일정 기간에만 금융소비자를 모집하고 그 기간이 종료된 후에 금융소비자가 지급한 금전등으로 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 집합투자를 실시하는 것만 해당한다)

나. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률 시행령」에 따른 고난도투자일임계약

다. 신탁계약(「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 금전신탁은 제외한다)

라. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률 시행령」에 따른 고난도금전신탁계약

3. 대출성 상품: 다음 각 목의 것을 제외한 금융상품

가. 「여신전문금융업법」에 따른 시설대여·할부금융·연불판매(법 제46조제1항제3호에 따른 청약 철회의 기간 이내에 해당 계약에 따른 재화를 제공받은 경우만 해당한다)

나. 「온라인투자연계금융업 및 이용자 보호에 관한 법률」에 따른 연계대출

다. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제72조제1항에 따른 신용의 공여(법 제46조제1항제3호에 따른 청약 철회의 기간 이내에 담보로 제공된 증권을 처분한 경우만 해당한다)

라. 그 밖에 청약의 철회가 건전한 시장질서를 해칠 우려가 높은 것으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 대출성 상품

② 법 제46조제2항제1호에서 "대통령령으로 정하는 방법"이란 다음 각 호의 방법을 말한다.

1. 전자우편
2. 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시
3. 그 밖에 제1호 및 제2호의 방법에 준하는 것으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 의사표시 방법

③ 일반금융소비자가 법 제46조제2항제1호 또는 제2호에 따라 서면등(같은 항 제1호에 따른 서면등을 말한다)을 발송한 때에는 금융상품직접판매업자에게 지체 없이 그 발송 사실을 알려야 한다.

④ 법 제46조제2항제2호나목에서 "대통령령으로 정하는 이자"란 일반금융소비자가 금융상품판매업자등으로부터 금전을 지급받은 날부터 금전을 돌려준 날까지의 기간에 대해 해당 금융상품의 계약에서 정해진 이자율을 적용하여 산출한 이자를 말한다.

⑤ 법 제46조제2항제2호다목에서 "수수료 등 대통령령으로 정하는 비용"이란 해당 금융상품 계약을 위해 금융상품판매업자등이 제3자에게 이미 지급한 다음 각 호의 비용을 말한다.

1. 인지세 등 제세공과금
2. 저당권 설정 등에 따른 등기 비용
3. 그 밖에 제1호 및 제2호의 비용에 준하는 것으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 비용

⑥ 금융상품판매업자등이 법 제46조제3항에 따라 일반금융소비자에게 금전(이자 및 수수료를 포함한다)을 반환하는 경우에는 해당 일반금융소비자가 지정하는 계좌로 입금해야 한다.

⑦ 금융상품판매업자등이 법 제46조제3항에 따라 일반금융소비자에게 금전·재화·용역을 반환하는 경우에 그 반환이 늦어진 기간에 대해서는 해당 금융상품의 계약에서 정해진 연체이자율을 금전·재화·용역의 대금에 곱한 금액을 일 단위로 계산하여 지급한다.

⑧ 제1항부터 제7항까지에서 규정한 사항 외에 청약 철회권의 행사 절차 및 방법 등에 관하여 필요한 세부 사항은 금융위원회가 정하여 고시한다.

**감독규정 제30조(청약의 철회)** ① 영 제37조제1항제1호다목에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 기간"이란 90일을 말한다.

② 영 제37조제1항제1호라목에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 보장성 상품"이란 다음 각 호의 금융상품을 말한다.

1. 법률에 따라 가입의무가 부과되고 그 해제·해지도 해당 법률에 따라 가능한 보장성 상품. 다만, 일반금융소비자가 동종의 다른 보험에 가입한 경우는 제외한다.
2. 금융상품판매업자가 계약을 체결하기 전에 일반금융소비자의 건강상태 진단을 지원하는 보장성 상품

③ 영 제37조제1항제3호라목에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 대출성 상품"이란 다음 각 호의 금융상품을 말한다.

1. 지급보증(청약의 철회에 대해 제3자의 동의를 받은 경우는 제외한다)
2. 신용카드
  - ④ 보장성 상품에 관한 계약에 따라 보험료를 신용카드로 납부해왔던 일반금융소비자가 청약의 철회의사를 표시한 경우에 금융상품판매업자는 철회의사를 접수한 날부터 3영업일 이내에 해당 신용카드를 일반금융소비자에 발급한 금융상품직접판매업자로 하여금 보험료 납입 관련 대금 청구를 하지 않도록 해야 하며, 이 경우 법 제46조제3항에 따라 금전·재화등을 반환한 것으로 본다.

## 2. 개요

청약철회권은 일반금융소비자가 금융상품에 대한 계약을 체결한 후 신중하게 판단할 수 있는 기회를 부여하기 위해 인정되는 권리이다. 청약을 철회하기 위해서는 판매행위가 위법할 것을 요하지 않으며 단순 변심에 의한 청약철회도 가능하다.

청약철회권은 일반금융소비자에 대해 인정되는 권리이다. 일반금융소비자 여부 판단 시점과 관련하여, 금소법 제46조 제1항에서는 청약철회권의 행사주체를 “~ 청약을 한 일반금융소비자는 ~ 청약을 철회할 수 있다”고 규정하고 있어 소비자가 청약을 한 시점을 기준으로 판단한다<sup>4)</sup>.

## 3. 청약철회 대상 금융상품

예금성 상품에 대해서는 청약철회가 인정되지 않는다. 대출성 상품에 대해서는 일부 예외를 제외하고는 청약철회가 가능하다. 청약철회의 예외 대상인 대출성 상품의 구체적인 내용은 다음 표와 같다.

청약철회의 예외 대상인 대출성 상품
가. 「여신전문금융업법」에 따른 시설대여·할부금융·연불판매(법 제46조제1항제3호에 따른 청약 철회의 기간 이내에 해당 계약에 따른 재화를 제공받은 경우만 해당)
나. 「온라인투자연계금융업 및 이용자 보호에 관한 법률」에 따른 연계대출
다. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제72조제1항에 따른 신용의 공여(법 제46조제1항제3호에 따른 청약 철회의 기간 이내에 담보로 제공된 증권을 처분한 경우만 해당)

4) 금융위원회 보도자료(21.3.17.) 금융소비자보호법 FAQ 답변(2차)

라. 그 밖에 청약의 철회가 건전한 시장질서를 해칠 우려가 높은 것으로서 1) 지급보증(청약의 철회에 대해 제3자의 동의를 받은 경우는 제외) 및 2) 신용카드

#### 4. 청약철회 기간

일반금융소비자가 청약철회권을 행사할 수 있는 기간은 다음과 같다.

청약철회가능기간(숙려기간)
<p>다음 어느 하나에 해당하는 날(다음 어느 하나에 해당하는 날보다 금전·재화등의 지급이 늦게 이루어진 경우에는 그 지급일)부터 14일</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 법 제23조 제1항 본문에 따라 계약서류를 제공받은 날</li> <li>· 법 제23조 제1항 단서에 따라 계약서류를 제공받지 아니한 경우 계약체결일</li> </ul> <p>- 거래당사자 사이에 법상 숙려기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 약정기간</p>

#### 5. 청약철회 효력발생시기

청약철회의 효력발생시기는 다음과 같다. 일반금융소비자가 서면등을 발송한 때에는 금융상품직접판매업자에게 지체 없이 그 발송 사실을 알려야 한다.

청약철회의 효력발생시기
<p>일반금융소비자가 청약의 철회의사를 표시하기 위하여 서면등을 발송하고, 다음의 이미 공급받은 금전·재화등(이미 제공된 용역은 제외하며, 일정한 시설을 이용하거나 용역을 제공받을 수 있는 권리를 포함)을 반환한 때</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>가. 이미 공급받은 금전·재화등</p> <p>나. 이미 공급받은 금전과 관련한 이자로 이미 제공받은 금전과 관련하여 일반금융 소비자가 금융상품판매업자등으로부터 금전을 지급받은 날부터 금전을 돌려준 날까지의 기간에 대해 해당 금융상품의 계약에서 정해진 이자율을 적용하여 산출한 이자</p> <p>다. 해당 계약과 관련하여 금융상품판매업자등이 제3자에게 이미 지급한 수수료 등 해당 금융상품 계약을 위해 금융상품판매업자등이 제3자에게 이미 지급한 다음 각 호의 비용</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 인지세 등 제세공과금</li> <li>2) 저당권 설정 등에 따른 등기 비용</li> <li>3) 그 밖에 제1호 및 제2호의 비용에 준하는 것으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 비용</li> </ol> </div>

## 6. 청약철회시 반환방법

청약이 철회된 경우 금융상품판매업자등이 일반금융소비자로부터 받은 금전·재화등의 반환방법은 다음과 같다. 금융상품판매업자등이 법 제46조 제3항에 따라 일반금융소비자에게 금전(이자 및 수수료를 포함한다)을 반환하는 경우에는 해당 일반금융소비자가 지정하는 계좌로 입금해야 하고, 금융상품판매업자등이 법 제46조 제3항에 따라 일반금융소비자에게 금전·재화·용역을 반환하는 경우에 그 반환이 늦어진 기간에 대해서는 해당 금융상품의 계약에서 정해진 연체이자율을 금전·재화·용역의 대금에 곱한 금액을 일 단위로 계산하여 지급한다.

반환방법
일반금융소비자로부터 법 제46조 제2항 제2호에 따른 금전·재화등, 이자 및 수수료를 반환받은 날부터 3영업일 이내에 일반금융소비자에게 해당 대출과 관련하여 일반금융소비자로부터 받은 수수료를 포함하여 이미 받은 금전·재화등을 반환하고, 금전·재화등의 반환이 늦어진 기간에 대해서는 해당 금융상품의 계약에서 정해진 연체이자율을 금전·재화·용역의 대금에 곱한 금액을 일 단위로 계산하여 지급할 것

## 7. 청약철회 효력 제한 등

청약철회된 경우 금융상품판매업자등은 일반금융소비자에 대하여 청약철회에 따른 손해배상 또는 위약금 등 금전 지급을 청구할 수 없다. 청약철회에 관한 해당 규정은 편면적 강행규정으로 법 제46조 제1항부터 제5항까지의 규정에 반하는 특약으로서 일반금융소비자에게 불리한 것은 무효로 한다.

## 8. 청약철회 업무 프로세스

청약철회 업무 프로세스는 청약철회 요구 접수 → 접수사실 통지 → 사실관계 확인 및 검토 → 금전/재화등 반환 → 처리결과 통지의 순서로 이루어진다. 각 단계를 분설하면 다음과 같다.

### (1) 청약철회 요구 접수

금융상품판매업자등은 일반금융소비자로부터 서면등을 수령함으로써 청약철회 요구를 접수한다.

청약철회권 접수 방법인 "서면등"에 해당하는 방법

서면, 전자우편, 휴대전화메세지(SMS) 또는 이에 준하는 전자적 의사표시  
 - 휴대전화메세지에 준하는 전자적 의사표시에는 카카오톡 메시지 등 청약을 철회한다는 구체적, 확정적 의사표시를 객관적으로 확인할 수 있는 SNS 메시지 등이 포함될 수 있다.

일반금융소비자의 서면등에는 청약을 철회하고자 하는 금융상품이 특정되어야 한다.

- 다만, 일반금융소비자가 청약을 철회하고자 하는 금융상품의 정확한 명칭을 기재하여야 하는 것은 아니며, 금융상품판매업자등이 청약철회권의 대상이 되는 금융상품을 합리적으로 알 수 있는 정도면 충분하다(예: "귀행에서 2021. 9. 25. 체결한 대출계약을 철회합니다.")
- 해당 일반금융소비자가 청약철회의 의사표시를 한 금융상품판매업자등과 계약한 금융상품이 하나이거나, 숙려기간 내에 있는 금융상품이 하나라는 등의 사유로 금융상품판매업자등이 청약철회권의 대상이 되는 금융상품을 합리적으로 알 수 있는 경우에는 단순히 청약을 철회한다는 의사표시만으로도 유효한 청약철회의 의사표시가 될 수 있다.

의사표시의 명확성에 관한 판결: 대법원 2006. 11. 9. 선고 2005다55817 판결

타인을 위한 상해보험에서 보험수익자는 그 지정행위 시점에 반드시 특정되어 있어야 하는 것은 아니고 보험사고 발생시에 특정될 수 있으면 충분하므로, (중략) 보험수익자를 추상적 또는 유동적으로 지정한 경우에 보험계약자의 의사를 합리적으로 추측하여 보험사고 발생시 보험수익자를 특정할 수 있다면 그러한 지정행위는 유효하다.

금융상품판매업자등은 일반금융소비자의 청약철회의 의사표시 대상인 금융상품이 명확하지 아니한 경우에는 지체없이 그 대상인 금융상품을 명확하게 하여줄 것을 일반금융소비자에게 요청하여야 한다.

금융상품판매업자등은 청약철회로 인하여 일반금융소비자로부터 받은 금전·재화 등(수수료 등을 포함)을 반환하여야 하는 경우에는 일반금융소비자에게 반환 방법(일반금융소비자가 지정하는 계좌)를 확인하여야 한다.

**(2) 접수사실 통지**

- ① 청약철회의 의사표시를 한 금융소비자가 일반금융소비자인지 여부
- 일반금융소비자에 해당하는지 여부는 청약 시점을 기준으로 판단한다.

② 청약철회의 의사표시를 한 금융상품이 청약철회를 할 수 있는 금융상품인지 여부

- 청약철회의 예외 대상인 대출성 상품에 해당하는지 판단한다.

③ 청약철회의 의사표시가 속려기간 내에 이루어졌는지 여부

위 요건을 갖추지 못한 경우, 금융상품판매업자등은 청약철회권을 행사할 수 없다는 사실과 그 이유의 요지를 해당 금융소비자에게 지체없이 통지한다. 통지 방법은 원칙적으로 금융소비자의 청약철회의 의사표시 방법과 동일하게 하고, 서면이나 전자우편 등의 방법을 병행할 수 있다.

### (3) 사실관계 확인 및 검토

금융상품판매업자등은 청약철회권의 행사 요건을 갖추었는지 확인한 후 접수 사실을 해당 일반금융소비자에게 통지한다. 이는 청약철회권 행사 사실 및 그 효과 발생을 위한 요건을 명확하게 하여 일반금융소비자 보호의 실효성을 높이는데 취지가 있으므로 지체없이 이루어져야 한다.

통지 방법은 원칙적으로 일반금융소비자의 청약철회의 의사표시 방법과 동일하게 하고, 서면이나 전자우편 등의 방법을 병행할 수 있다.

통지 내용에는 다음 사실을 포함한다.

- 청약철회 의사표시의 대상이 되는 금융상품
- 청약철회 의사표시를 한 날짜
- 금전이나 재화가 반환되는 때에 청약철회의 효력이 발생한다는 사실
- 반환하여야 하는 금전이나 재화의 금액
- 금전이나 재화를 반환하는 방법(예: 금융상품판매업자등의 계좌)
- 금융상품판매업자등이 일반금융소비자에게 반환하여야 하는 금전이나 재화가 있는 경우에는 일반금융소비자가 지정한 계좌 및 일반금융소비자가 금전이나 재화를 반환한 날로부터 3영업일 이내에 해당 금액을 반환할 것이라는 사실

일반금융소비자의 청약철회권 행사를 실효성 있게 보장하기 위하여 금융상품판매업자등은 일반금융소비자의 청약철회권 행사 방법 등을 명확하게 안내하여야 한다.

접수사실 통지

고객님께서 2021. 9. 25. 당사와 체결한 ○○○론 상품에 대한 청약을 2021. 9. 25.일자로 철회하셨습니다.

청약철회의 효력은 고객님이 공급받은 금전 및 이에 대한 이자 및 수수료를 당사(계좌번호: \*\*\*\*)에 반환한 때에 발생합니다. 청약철회를 위하여 고객님께서 당사에 반환하여야 하는 금액의 합계는 아래와 같습니다.

반환 날짜	금액
2021. 9. 25.	1,010,000원
2021. 9. 26.	1,010,273원
2021. 9. 27.	1,010,547원
2021. 9. 28.	1,010,821원

(금융소비자 보호에 관한 법률 제46조 제2항 제2호에 따라 금전을 대여한 날로부터 ○○○론 계약에 따른 이자 및 인지세 등 제세공과금, 저당권 설정 등에 따른 등기 비용을 가산한 금액입니다.)

고객님께서 위 금액을 반환한 날로부터 3영업일 이내에 당사는 고객님으로부터 지급받은 수수료 10,000원을 고객님의 계좌(계좌번호: \*\*\*\*)로 반환하여 드릴 예정입니다.

청약의 철회와 관련하여 궁금하신 사항은 (전화번호)로 문의하여 주시기 바랍니다.

**(4) 금전/재화등 반환**

금융상품판매업자들은 일반금융소비자로부터 금전·재화등, 이자 및 수수료를 반환받은 날부터 3영업일 이내에 일반금융소비자에게 해당 대출과 관련하여 일반금융소비자로부터 받은 수수료 등을 해당 일반금융소비자가 지정한 계좌로 반환하여야 한다.

일반금융소비자가 정당한 사유없이 청약철회를 다수 반복하는 경우, 금소법 및 관련 규정상 일반금융소비자의 청약철회권을 제한할 수 있는 근거는 없다. 다만, 저축은행은 특정 일반금융소비자의 청약철회 기록을 유지·보관하여 관련 업무에 활용할 수 있다. 참고로 금융감독원 민원처리규정 제14조 제1항은 '민원인이 동일한 내용의 민원에 관한 서류를 정당한 사유없이 3회이상 반복하여 제출한 경우'를 반복민원으로 보아 특칙을 두고 있다.

**(5) 처리결과 통지**

금융상품판매업자등은 일반금융소비자에게 청약철회권 행사에 따라 금융상품에 관한 계약이 체결되지 아니하였으며, 해당 금융상품과 관련하여 더 이상 지급하여야 하거나 지급받을 금액이 없다는 사실을 통지한다.

금융상품판매업자등은 신용정보원 등에 연락하여 해당 일반금융소비자에 대한 대출기록 삭제 요청을 진행해야 한다.

## IV. 위법계약해지요구

### 1. 관련 규정 등

**법 제47조(위법계약의 해지)** ① 금융소비자는 금융상품판매업자등이 제17조제3항, 제18조제2항, 제19조제1항·제3항, 제20조제1항 또는 제21조를 위반하여 대통령령으로 정하는 금융상품에 관한 계약을 체결한 경우 5년 이내의 대통령령으로 정하는 기간 내에 서면등으로 해당 계약의 해지를 요구할 수 있다. 이 경우 금융상품판매업자등은 해지를 요구받은 날부터 10일 이내에 금융소비자에게 수락여부를 통지하여야 하며, 거절할 때에는 거절사유를 함께 통지하여야 한다.

② 금융소비자는 금융상품판매업자등이 정당한 사유 없이 제1항의 요구를 따르지 않는 경우 해당 계약을 해지할 수 있다.

③ 제1항 및 제2항에 따라 계약이 해지된 경우 금융상품판매업자등은 수수료, 위약금 등 계약의 해지와 관련된 비용을 요구할 수 없다.

④ 제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 계약의 해지요구권의 행사요건, 행사범위 및 정당한 사유 등과 관련하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

**시행령 제38조(위법계약의 해지)** ① 법 제47조제1항 전단에서 "대통령령으로 정하는 금융상품"이란 금융소비자와 금융상품직접판매업자 또는 금융상품자문업자 간 계속적 거래가 이루어지는 금융상품 중 금융위원회가 정하여 고시하는 금융상품을 말한다.

② 법 제47조제1항 전단에서 "대통령령으로 정하는 기간"이란 금융소비자가 계약 체결에 대한 위반사항을 안 날부터 1년 이내의 기간을 말한다. 이 경우 해당 기간은 계약체결일 부터 5년 이내의 범위에 있어야 한다.

③ 금융소비자는 법 제47조제1항 전단에 따라 계약의 해지를 요구하려는 경우 금융위원회가 정하여 고시하는 해지요구서에 위반사항을 증명하는 서류를 첨부하여 금융상품직접판매업자 또는 금융상품자문업자에게 제출해야 한다. 이 경우 「자동차손해배상 보장법」에 따른 책임보험에 대해 해지 요구를 할 때에는 동종의 다른 책임보험에 가입해 있어야 한다.

④ 법 제47조제2항에 따른 정당한 사유의 범위는 다음 각 호와 같다.

1. 위반사실에 대한 근거를 제시하지 않거나 거짓으로 제시한 경우
2. 계약 체결 당시에는 위반사항이 없었으나 금융소비자가 계약 체결 이후의 사정변경에 따라 위반사항을 주장하는 경우
3. 금융소비자의 동의를 받아 위반사항을 시정한 경우
4. 그 밖에 제1호부터 제3호까지의 경우에 준하는 것으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 경우

⑤ 제1항부터 제4항까지에서 규정한 사항 외에 해지요구권의 행사 방법 및 절차 등에 관하여 필요한 세부 사항은 금융위원회가 정하여 고시한다.

**감독규정 제31조(위법계약의 해지)** ① 영 제38조제1항에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 금융상품"이란 금융소비자와 금융상품직접판매업자 또는 금융상품자문업자 간 계속적

거래(계약의 체결로 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제9조제22항에 따른 집합투자계약이 적용되는 경우에는 그 적용기간을 포함한다)가 이루어지고 금융소비자가 해지 시 재산상 불이익이 발생하는 금융상품 중 다음 각 호의 금융상품을 제외한 것을 말한다.

1. 「온라인투자연계금융업 및 이용자 보호에 관한 법률」에 따른 온라인투자연계금융업자와 체결하는 계약
2. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 원화로 표시된 양도성 예금증서
3. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률 시행령」에 따른 표시어음
4. 그 밖에 제1호부터 제3호까지의 규정과 유사한 금융상품

② 영 제38조제3항에 따라 금융소비자가 금융상품직접판매업자 또는 금융상품자문업자에게 제출해야 하는 문서(이하 "계약해지요구서"라 한다)는 다음 각 호의 사항을 작성한 문서를 말한다.

1. 금융상품의 명칭
2. 법 위반사실

③ 금융소비자가 법률에 따라 가입의무가 부과되고 그 해제·해지도 해당 법률에 따라 가능한 보장성 상품에 대해 법 제47조제1항 전단에 따라 계약의 해지를 요구하려는 경우에는 동종의 다른 보험에 가입되어 있어야 한다.

④ 영 제38조제4항제4호에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 경우"란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 금융상품판매업자등이 계약의 해지 요구를 받은 날부터 10일 이내에 법 위반사실이 없음을 확인하는데 필요한 객관적·합리적인 근거자료를 금융소비자에 제시한 경우. 다만, 10일 이내에 금융소비자에 제시하기 어려운 경우에는 다음 각 목의 구분에 따른다.

가. 계약의 해지를 요구한 금융소비자의 연락처나 소재지를 확인할 수 없거나 이와 유사한 사유로 법 제47조제1항 후단에 따른 통지기간 내 연락이 곤란한 경우: 해당 사유가 해소된 후 지체 없이 알릴 것

나. 법 위반사실 관련 자료 확인을 이유로 금융소비자의 동의를 받아 법 제47조제1항 후단에 따른 통지기한을 연장한 경우: 연장된 기한까지 알릴 것

2. 금융소비자가 금융상품판매업자등의 행위에 법 위반사실이 있다는 사실을 계약을 체결하기 전에 알았다고 볼 수 있는 명백한 사유가 있는 경우

## 2. 개요

금융소비자는 금융상품판매업자등이 주요 판매규제를 위반하여 체결한 금융상품에 관한 계약에 대하여 5년 이내의 일정 기간 내에 서면등으로 해당 계약의 해지를 요구할 수 있는데, 이를 위법계약해지권이라 한다.

위법계약해지권은 금융소비자로 하여금 해지수수료, 위약금 등 불이익 없이 위법하게 체결된 계약에서 탈퇴할 수 있는 기회를 부여하는 제도이다. 일반금융소비자뿐만 아니라 전문금융소비자도 위법계약해지권을 행사할 수 있고, 법 시행일 이후

계약을 체결하는 경우부터 적용된다.

위법계약해지권 도입 취지는 위법한 계약에 대해서는 소비자가 계약해지에 따른 재산상 불이익을 입지 않도록 하는데 있다. 이러한 점에서 위법계약해지권은 위법한 계약에 따른 손해배상을 요구하는 손해배상청구권과는 성격이 다르다는 점을 유의할 필요가 있다.<sup>5)</sup>

### 3. 위법계약해지 사유

저축은행이 법 제17조 제3항의 적합성원칙, 법 제18조 제2항의 적정성원칙, 법 제19조제1항 및 제3항의 설명의무, 법 제20조 제1항의 불공정영업행위 금지 또는 법 제21조의 부당권유행위 금지를 위반하여 금융상품에 관한 계약을 체결한 경우, 금융소비자는 위법계약해지권을 행사할 수 있다. 즉, 소위 6대 판매규제 중 법 제22조의 광고 규제를 제외한 아래의 판매규제 위반에 대하여 적용된다.

위법계약해지사유의 판단 시점은 해당 금융상품에 관한 계약을 체결하는 때이고, 그 구체적인 내용은 다음과 같다.

위법계약해지사유	
적합성원칙 위반 (제17조 제3항)	일반금융소비자에게 적합하지 아니하다고 인정되는 계약 체결을 권유한 경우 * 제17조 제1항의 일반금융소비자/전문금융소비자 확인의무, 동조 제2항의 일반금융소비자에 대한 정보확인의무 위반은 적용대상 아님.
적정성원칙 위반 (제18조 제2항)	금융상품이 그 일반금융소비자에게 적정하지 아니하다고 판단되는 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 사실을 알리고, 그 일반금융소비자로부터 서명, 기명날인, 녹취, 그 밖에 대통령령으로 정하는 방법으로 확인을 받아야 할 의무 위반 * 제18조 제1항의 일반금융소비자에 대한 정보확인의무 위반은 적용대상 아님.
설명 의무 위반 (제19조 제1항)	일반금융소비자에게 계약 체결을 권유하는 경우 및 일반금융소비자가 설명을 요청하는 경우에는 금융상품에 관한 중요한 사항(일반금융소비자가 특정 사항에 대한 설명만을 원하는 경우 해당 사항으로 한정한다)을 일반금융소비자가 이해할 수 있도록 설명하여야 할 의무 위반(제19조 제1항) * 제19조 제2항의 설명서 제공 및 확인의무 위반은 적용대상 아님.
설명 의무 위반 (제19조 제3항)	일반금융소비자에게 설명을 할 때 일반금융소비자의 합리적인 판단 또는 금융상품의 가치에 중대한 영향을 미칠 수 있는 사항을 거짓으로 또는 왜곡(불확실한 사항에 대하여 단정적 판단을 제공하거나 확실하다고 오인하게 할 소지가 있는 내용을 알리는 행위를 말한다)하여 설명하

5) 금융위원회 보도자료(21.2.18.) 및 금융소비자보호법 FAQ 답변(1차)

<b>위법계약해지사유</b>	
불공정영업행위 (제20조 제1항)	거나 중요한 사항을 빠뜨려서는 아니 되는 의무 위반(제19조 제3항)
	금융소비자의 의사에 반하여 다른 금융상품의 계약체결을 강요하는 행위(제1호)
	부당하게 담보를 요구하거나 보증을 요구하는 행위(제2호)
	금융상품판매업자등 또는 그 임직원이 업무와 관련하여 편의를 요구하거나 제공받는 행위(제3호)
	자기 또는 제3자의 이익을 위하여 금융소비자에게 특정 대출 상환방식을 강요하는 행위(제4호 가목)
	허용되는 경우를 제외하고 수수료, 위약금 또는 그 밖에 어떤 명목이든 중도상환수료를 부과하는 행위(제4호 나목)
	개인에 대한 대출 등 대출상품의 계약과 관련하여 제3자의 연대보증을 요구하는 경우(제4호 다목)
	연계·제휴서비스등을 부당하게 축소하거나 변경하는 행위(제5호)
	금융소비자의 계약의 변경·해지 요구 또는 계약의 변경·해지에 대해 정당한 사유 없이 금전을 요구하거나 그 밖의 불이익을 부과하는 행위
	계약 또는 법령에 따른 금융소비자의 이자율·보험료 인하 요구에 대해 정당한 사유 없이 이를 거절하거나 그 처리를 지연하는 행위
	법 제17조제2항에 따라 확인한 금융소비자의 정보를 이자율이나 대출 한도 등에 정당한 사유 없이 반영하지 않는 행위
	금융상품직접판매업자가 계약이 최초로 이행된 날 전·후 각각 1개월 내에 일정한 금융상품에 관한 계약을 체결하는 행위
	금융상품판매업자 또는 그 임원·직원이 업무와 관련하여 직접적·간접적으로 금융소비자 또는 이해관계자로부터 금전, 물품 또는 편의 등을 부당하게 요구하거나 제공받는 행위
	금융소비자가 계약 해지를 요구하는 경우에 계약 해지를 막기 위해 재산상 이익의 제공, 다른 금융상품으로의 대체 권유, 또는 해지 시 불이익에 대한 과장된 설명을 하는 행위
	금융소비자가 법 제46조 제1항에 따라 청약 철회하였다는 이유로 금융상품에 관한 계약에 불이익을 부과하는 행위
	금융소비자가 금융상품에 관한 계약에 따라 예치한 금액을 돌려받으려 하는 경우에 그 금액을 정당한 사유 없이 지급하지 않는 행위
금융소비자 또는 제3자로부터 담보 또는 보증을 취득하는 계약과 관련하여 해당 계약서에 그 담보 또는 보증의 대상이 되는 채무를 특정하지 않는 행위 또는 해당 계약서상의 담보 또는 보증이 장래 다른 채무에도 적용된다는 내용으로 계약을 하는 행위	
계약의 변경·해지를 이유로 금융소비자에 수수료 등 금전의 지급을 부당하게 요구하는 행위	
근저당이 설정된 금전제공계약의 금융소비자가 채무를 모두 변제한 경우에 해당 담보를 제공한 자에 근저당 설정을 유지할 것인지를 확인하지 않는 행위	
부당권유행위 (제21조)	불확실한 사항에 대하여 단정적 판단을 제공하거나 확실하다고 오인하게 할 소지가 있는 내용을 알리는 행위(제1호)
	금융상품의 내용을 사실과 다르게 알리는 행위(제2호)
	금융상품의 가치에 중대한 영향을 미치는 사항을 미리 알고 있으면서

위법계약해지사유	
	금융소비자에게 알리지 아니하는 행위(제3호)
	금융상품 내용의 일부에 대하여 비교대상 및 기준을 밝히지 아니하거나 객관적인 근거 없이 다른 금융상품과 비교하여 해당 금융상품이 우수하거나 유리하다고 알리는 행위(제4호)
	내부통제기준에 따른 직무수행 교육을 받지 않은 자로 하여금 계약체결 권유와 관련된 업무를 하게 하는 행위
	법 제17조제2항에 따른 일반금융소비자의 정보를 조작하여 권유하는 행위
	법 제17조를 적용받지 않고 권유하기 위해 일반금융소비자로부터 계약체결의 권유를 원하지 않는다는 의사를 서면 등으로 받는 행위

#### 4. 위법계약해지권 행사 대상 금융상품

위법계약해지권 행사 대상 금융상품의 범위는 '금융소비자와 금융상품직접판매업자 또는 금융상품자문업자 간 계속적 거래(계약의 체결로 자본시장법상 집합투자규약이 적용되는 경우에는 그 적용기간 포함)가 이루어지고 금융소비자가 해지 시 재산상 불이익이 발생하는 금융상품'으로 규정되어 있다.

즉, 위법계약해지권의 행사대상이 되기 위하여는 i) 일정한 계약기간이 있는 계속적 형태의 금융상품이면서, ii) 계약기간 종료 전에 해지하면 금융소비자에게 재산상 불이익이 발생하는 금융상품이라는 2가지 요건을 모두 갖추어야 한다. 위 ii) 요건과 관련하여, 계약기간 만료 전에 중도해지시 금융소비자가 위약금이나 수수료를 부담하는 금융상품의 경우 위 요건을 갖춘 것으로 볼 수 있다.<sup>6)</sup>

다만, ① 온라인투자법상 온라인투자연계금융업자와 체결하는 계약, ② 자본시장법상 원화로 표시된 양도성 예금증서, ③ 자본시장법상 표지어음, ④ 그 밖의 유사한 금융상품(현재 구체적으로 정해진 바 없음)은 위법계약해지권 행사 대상에서 제외된다.

#### 5. 위법계약해지권 행사 기간

위법계약해지권은 금융소비자가 저축은행이 위 판매규제를 위반하여 계약을 체결하였음을 안 날로부터 1년 이내에 행사하여야 하고, 계약체결일로부터 5년 이내에 행사하여야 한다.

6) 금융감독당국은 해지를 하지 않는 경우 투자손실이 발생하는 경우도 이에 포함될 수 있다고 하여, 위 요건을 상당히 포괄적으로 해석하고 있는 것으로 보인다(금융위원회/금융감독원의 2021. 3. 29. 보도참고자료(제목: 금융소비자보호법 시행 후 원활한 금융상품거래를 위하여 판매자·소비자가 알아야 할 중요사항을 알려드립니다) 5면 참조).

## 6. 업무 프로세스

위법계약해지 관련 업무 프로세스는 해지요구(계약해지요구서) 접수 → 접수사실 통지 → 사실관계 확인 및 검토 → 수락여부 통지의 순서로 이루어진다. 각 단계를 분설하면 다음과 같다.

### (1) 해지요구(계약해지요구서) 접수

금융소비자는 위법계약의 해지를 요구하려는 경우 계약해지요구서에 위반사항을 증명하는 서류를 첨부하여 자신과 계약을 체결한 저축은행에게 제출하여야 한다.

금융소비자가 위법계약 해지를 위하여 제출하는 계약해지요구서에는 ① 금융상품의 명칭, ② 계약의 해지원인이 되는 위반사실이 기재되어 있어야 한다.

저축은행은 금융소비자의 위법계약해지권을 실효성 있게 보장하기 위하여 계약해지요구서 서식을 인터넷 홈페이지에 게시하거나 영업점에 비치하는 등의 방법으로 금융소비자에게 제공하여야 한다.

### (2) 접수사실 통지

금융소비자의 위법계약해지 요구가 접수되면 그 접수 사실을 해당 금융소비자에게 통지하여 접수일 및 통지기한을 명확히 확정할 필요가 있다.

- 통지 방법은 원칙적으로 서면, 전자우편, 휴대전화 메시지(SMS) 또는 이에 준하는 전자적 의사표시로 하는 것이 적절하고, 필요한 경우 팩스, 녹취가 가능한 전화 등의 방법으로 할 수 있다.
- 통지 시에는 ① 원칙적으로 해지를 요구받은 날부터 10일 이내에 금융소비자에게 수락여부 통지 예정이라는 점, ② 10일 이내에 통지받기 어려운 사유의 내용, ③ 저축은행이 금융소비자의 해지요구를 거절할 수 있는 정당한 사유의 내용에 대해 함께 통지하는 것이 바람직할 것이다.

### (3) 사실관계 확인 및 검토

위법계약해지 요구를 접수한 부서는 관련 사실관계 확인 및 검토를 위하여 소

관 부서에 계약해지요구서 및 첨부서류 등을 지체없이 제공한다. 소관 부서의 사실관계 확인 및 검토를 위하여 판매부서 등 다른 부서는 소관 부서의 요청에 협조하여야 한다.

저축은행 내 준법감시부서 또는 법무부서가 있는 경우, 위법계약해지권 행사기간 도과 여부, 위법계약해지권 사유의 존부, 위법계약해지 요구를 거절할 수 있는 정당한 사유의 존부에 대한 검토 및 판단은 준법감시부서 또는 법무부서에서 수행한다.

#### ① 위법계약해지권 행사기간 도과 여부 확인

- 금융상품 계약체결일로부터 5년 이내인지 확인
- 금융소비자가 계약 체결에 대한 위반사항을 안 날을 확인할 수 있는 경우, 그로부터 1년 이내인지 확인

#### ② 위법계약해지 사유의 존부 확인

- 금융소비자가 계약해지요구서에 기재한 사유 및 증빙서류 등에 의해 위법계약해지 사유가 존재한다는 점이 충분히 입증될 수 있는지 여부

#### ③ 위법계약해지 요구를 거절할 수 있는 정당한 사유의 존부 확인

- 계약해지요구서에 위반사실에 대한 근거를 제시되어 있지 않거나, 거짓으로 제시되어 있는지 확인
- 계약 체결 당시에는 위반사항이 없었으나 금융소비자가 계약 체결 이후의 사정 변경에 따라 위반사항을 주장하는 내용인지 확인
- 금융소비자의 동의를 받아 위반사항을 시정한 경우에 해당하는지 확인
- 법 위반사실이 없음을 확인하는데 필요한 객관적·합리적인 근거자료를 금융소비자에 제시할 수 있는 경우인지 확인
- 금융소비자가 저축은행의 행위에 법 위반사실이 있다는 사실을 계약을 체결하기 전에 알았다고 볼 수 있는 명백한 사유가 있는 경우에 해당하는지 확인

### (4) 수락여부 통지

#### (가) 통지 기한

저축은행은 해지를 요구받은 날부터 10일 이내에 금융소비자에게 수락여부를 통지하여야 하며, 거절할 때에는 거절사유를 함께 통지하여야 한다.

다만, 10일의 수락여부 통지 기한 이내에 통지하기 어려운 경우로서 다음에 해당하는 경우에는 아래 기재된 기한까지 통지한다.

- i) 계약의 해지를 요구한 투자자의 연락처나 소재지를 확인할 수 없거나 이와 유사한 사유로 10일 이내에 연락이 곤란한 경우: 해당 사유가 해소된 후 지체 없이 알릴 것
- ii) 해지를 요구받은 날부터 10일 이내에 위반사실 존부를 확인하기 어려운 경우로서 금융소비자의 동의를 받아 통지기한을 연장한 경우: 연장된 통지 기한까지 알릴 것

위 i)의 경우 위 사유에 해당하였다는 점을 증명할 수 있도록 해당 투자자에게 연락을 시도한 내역 및 연락이 되지 않았던 사실에 대한 기록을 남겨놓아야 한다. (예: 2021. 10. 15. 계약해지요구서에 기재된 전화번호로 연락하였으나 없는 번호로 확인되었음. 2021. 10. 16. 계약해지요구서에 기재된 주소로 우편 발송하였으나 반송되어 10. 23. 반송 사실을 확인하였음 등).

위 ii)의 경우, 금융소비자로부터 통지 기한의 연장에 대한 동의를 받는 방법에는 특별한 법령상 제한이 없으나, 향후 분쟁 방지를 위하여 동의한 사실 및 그 내용을 증명할 수 있도록 서면, 전자우편, 전자적 의사표시, 전화 녹취 등의 방법을 사용한다.

또한 연장하는 기한에 대하여 명확히 기록하여야 하고, 기한을 정하지 아니하여 연장할 수는 없다.

(예: 2021. 10. 20. 연장에 대한 동의를 받아 2021. 10. 25.까지 연장)

## (나) 통지 방법

해지요구 수락/거절 여부 통지는 서면, 전자우편, 휴대전화메세지(SMS) 또는 이에 준하는 전자적 의사표시의 방법으로 하고, 향후 분쟁 방지를 위하여 통지한 방법에 대한 기록을 유지한다.

## 7. 정당한 사유

금융상품판매업자등은 다음과 같은 정당한 사유가 있는 경우에는 금융소비자의 해지요구에 따르지 않을 수 있다.

### (1) 위반사실에 대한 근거를 제시하지 않거나 거짓으로 제시한 경우

금융소비자의 위법계약 해지의 요구는 금융상품의 명칭 및 법 위반사실이 기재된 계약해지요구서를 제출하는 방식으로 이루어져야 하는데, 계약해지요구서에 법 위반사실에 대한 근거가 기재되어 있지 않거나 기재된 사실이 거짓임이 확인되는 경우 저축은행은 해지요구를 거부할 수 있다.

예시 1: 금융소비자가 금융소비자 또는 이해관계자에 대해 금전, 물품 또는 편의 등에 대한 부당한 요구가 있었다고 주장하였음에도 그에 대한 아무런 구체적인 근거를 제출하지 아니한 경우

예시 2: 금융소비자가 중요한 사항을 누락하거나 허위로 설명하였다고 주장하면서 그 근거로 저축은행이 작성·교부한 설명서를 제출하였는데, 해당 설명서가 저축은행이 작성하거나 교부하지 아니한 설명서로 확인된 경우

### (2) 계약 체결 당시에는 위반사항이 없었으나 금융소비자가 계약 체결 이후의 사정변경에 따라 위반사항을 주장하는 경우

위법계약 해지사유가 존재하는지 여부는 해당 계약 체결 시점을 기준으로 판단하여야 하므로, 계약 체결 당시에는 적법하게 업무처리가 이루어졌으나 계약 체결 이후의 사정변경으로 인하여 법 위반에 해당하게 된 경우 저축은행은 금융소비자의 해지요구에 따르지 않을 수 있다.

예시 1: 저축은행이 법인인 금융소비자에게 대출을 하면서 대표이사 또는 최대주주 등의 연대보증을 받았는데, 이후 금융소비자가 대표이사 또는 최대주주의 지위에서 벗어났다는 이유로 해당 대출계약이 불공정영업행위에 해당한다고 주장하는 경우

예시 2: 대출계약 당시에 신용등급이 낮았던 회사가 통상적으로 요구되는 담보 또는 보증을 제공하였는데, 이후 해당 회사의 신용등급이 상승하였고, 신용등급 상승 이후에 통상적으로 요구되는 일반적인 담보 또는 보증 범위보다 많은 담보 또는 보증을 제공하였으므로 해당 대출계약이 불공정영업행위에 해당한다고 주장하는 경우

### (3) 금융소비자의 동의를 받아 위반사항을 시정한 경우

계약 체결 시점에는 판매 규제를 위반하여 위법계약 해지대상에 해당하였으나, 이후 금융소비자의 동의를 받아 그 위반사항을 시정한 경우에는 저축은행은 금융소비자의 해지요구에 따르지 않을 수 있다.

‘금융소비자의 동의를 받아 위반사항이 시정된 경우’에 적용되는 정당한 사유이므로, 해지 이외의 방법으로는 사후적으로 시정될 수 없는 내용의 위반사항에 대하여는 본 사유가 정당한 사유로 인정될 수 없을 것이다(예: 금융소비자가 주장하는 해지사유가 불공정영업행위 및 부당권유행위에 해당되는 경우).

금융소비자에게 동의를 받을 때, 저축은행 등 금융상품판매업자가 해당 위반사항이 위법계약 해지사유에 해당한다는 사실이라는 점을 알려서 금융소비자가 이를 인지하고 동의한 경우이어야 하는지에 대하여 아직 금융감독당국의 명확한 입장 표명은 없다. 금융소비자의 동의를 받아 위반사항을 시정하게 되면 해당 금융소비자로서는 위법계약해지권을 포기하는 것과 같은 효과가 되므로, 법원에서 요구하는 권리 포기의 법리를 고려할 때 가급적 해당 사실을 금융소비자에게 명확히 알리고 동의를 받았다는 점에 대한 기록을 남겨 놓는 것이 바람직해 보인다.

참고 판결: 권리포기의 요건으로서의 권리자의 인식(대법원 2013. 7. 25. 선고 2011다 56187, 56194 판결)

소멸시효 이익의 포기는 채무자가 시효완성의 사실을 알고 그 이익을 포기한 때에 성립하는 것임에 비추어, 피고들이 위와 같이 위 21,985,651,635원 상당의 매매대금반환채권 부분이 시효로 소멸하지 아니하였으니 이를 추심채권자 등에게 변제하겠다는 의사를 표시하였다고 하여, 그러한 사정만으로 그 부분에 대한 소멸시효 이익을 포기하는 의사를 표시하였다고 단정할 수는 없다.

예시 1: 계약 체결 당시에는 일반금융소비자의 적정성 판단 결과를 알렸다는 점을 법에서 정한 방식(서명, 기명날인, 녹취 등)으로 확인받지 아니하였으나, 이후 금융소비자의 동의를 받아 적법한 방법으로 다시 확인을 받아 보완한 경우

예시 2: 대출계약 체결 당시에는 법령에 따라 허용되지 않는 제3자의 연대보증을 제공받았으나, 이후 금융소비자의 동의를 받아 해당 연대보증을 취소 또는 해지한 경우

#### (4) 법 위반사실이 있는지를 확인하는데 필요한 객관적/합리적인 근거자료를 제시하지 않은 경우

저축은행이 위법행위가 있었는지 여부를 확인하기 위해서는 1차적으로 금융소

비자가 위법사실 확인에 필요한 근거자료를 제시하여야 한다. 그럼에도 불구하고 금융소비자가 위법사실 확인에 필요한 객관적/합리적인 근거자료를 제시하지 않은 경우 저축은행은 위법계약해지 요구에 따르지 않을 수 있다.

예시 : 금융소비자가 특정 저축은행 임직원이 업무와 관련하여 편익을 요구하거나 제공받는 행위를 하였다고 주장하였는데 그 행위의 일시, 장소, 내용 등이 구체적으로 기재되어 있지 않고 증거자료 없이 익명으로(명의인이 신원미상 또는 허무인) 투서만을 제출한 경우

**(5) 금융소비자가 금융상품판매업자등의 행위에 법 위반사실이 있다는 사실을 계약을 체결하기 전에 이미 알고 있었다고 볼 수 있는 경우**

금융상품 판매 관련자료(녹취 등)에 의해 금융소비자가 금융상품판매업자등의 행위에 법 위반사실이 있다는 점을 계약 체결 전에 알고 있었다는 점이 객관적으로 확인되는 경우 금융상품판매업자등은 금융소비자의 위법계약 해지요구에 따르지 않을 수 있다.

## 8. 위법계약 해지의 효과<sup>7)</sup>

**가. 계약은 장래에 대하여 효력을 상실하며, 별도의 손해배상청구가 없는 한 위법계약해지권 행사로 인하여 저축은행의 손해배상 의무가 발생하지는 않음.**

위법계약 해지의 효과는 장래를 향해 발생하기 때문에 해당 계약은 해지 시점부터 무효가 된다. 다시 말하면, 해당 계약은 처음부터 무효가 아니라 해지 시점까지는 유효하므로, 해당 계약에 따라 해지 시점까지 발생한 경제적 효과 역시 금융소비자에게 귀속된다고 보아야 한다.

이러한 점에서 위법계약 해지는 청약철회권이나 손해배상청구와는 구별된다. 즉 별도의 손해배상청구 등이 없다면 금융소비자가 위법계약해지권을 행사하더라도 저축은행이 위법한 계약으로 인하여 금융소비자에게 발생한 불이익 등을 배상할 의무가 자동적으로 발생하지는 않는다.

위법계약해지권에 의하여 해지된 계약은 해지 시까지는 유효하므로, 해당 계약 체결 후 해지시점까지 계약에 따른 서비스 제공 과정에서 발생한 비용 등은 유효

7) 금융위원회 보도자료(21.2.18.) 금융소비자보호법 FAQ 답변(1차)

한 계약에 따라 발생한 것이 되고, 원칙적으로 계약해지 후 소비자에 반환해야 할 금전의 범위에 포함되지 않는다(예 : 대출 이자, 카드 연회비, 펀드 수수료·보수, 투자손실, 위험보험료 등)<sup>8)</sup>.

다만 계약체결 후 해지시점 이전에 지급되었으나 그 성격상 해지시점 이후의 기간에 대한 비용까지 선취로 지급된 경우라면, 전체 비용 중 해지시점 이후에 해당하는 기간에 대한 부분을 산정하여 계약해지 후 반환해야 할 것이다(예: 이자기간 개시일에 이자를 선취로 지급한 후 이자기간 중에 계약이 해지된 경우 등).

#### 위법계약 해지의 효과

**민법 제550조(해지의 효과)** 당사자 일방이 계약을 해지한 때에는 계약은 장래에 대하여 그 효력을 잃는다.

예컨대 대출계약에 대하여 위법계약해지권이 행사된 경우, 저축은행은 다음과 같은 조치를 취해야 할 것이다.

- 대출계약의 내용과 무관하게 대출계약은 조건이나 제한(예: 중도상환수수료) 없이 해지 시점부터 무효가 되므로, 해당 계약의 해지 관련 절차를 이행하여야 한다.
- 저축은행은 금융소비자에게 해지 시점을 기준으로 한 잔존 원리금(해지 시점의 대출원리금채무 등)을 저축은행에게 지급하도록 안내하여야 하고, 중도상환수수료를 청구할 수 없다.
- 해당 대출계약의 해지시점 이후 대출계약에 따른 이자 등은 더 이상 발생하지 않는다. 금융소비자가 선취이자를 지급한 경우에는 해지 시점 이후의 이자기간에 대한 이자는 반환되도록 정산하여야 한다.

#### 나. 저축은행은 금융소비자에 대하여 해지에 따른 비용 청구 및 위법계약해지권의 행사를 원인으로 한 손해배상청구를 할 수 없음

통상 금융상품의 조건으로 금융소비자가 계약기간 중 계약을 해지하면 중도상환수수료, 환매수수료 위약금 등 패널티 성격의 금원을 부담하도록 정하고 있는 경우가 많으나, 위법계약해지권의 행사로 계약이 해지된 경우 저축은행은 중도상

8) 금융감독당국은 향후 위법계약해지권 관련 분쟁이 최소화될 수 있도록 조속한 시일 내 위법계약해지 관련 구체적인 금전 지급범위에 대한 가이드라인을 마련할 계획이라고 발표하였으나[금융위원회 보도자료(21.2.8.)], 현재까지 가이드라인 마련에 대한 구체적인 계획은 공표되지 않은 상태이므로 각 금융기관에서 위 원칙에 따라 지급금원의 범위를 합리적으로 판단하여야 할 것이다.

환수수료, 위약금 등 계약의 해지와 관련된 비용을 요구할 수 없다.

<상품별 예시<sup>9)</sup>>

- 예금: 중도해지시 이자율이 만기 이자율보다 낮은 경우에는 만기 이자율(만기시 우대이자율은 제외)을 적용한다.
- 대출, 리스, 할부금융: 중도상환수수료는 부과할 수 없으며, 금융소비자가 기지급한 이자는 환급되지 않는다. 대출한도 약정 대출인 경우에는 해지 후 남은 기간에 대한 한도약정수수료를 부과할 수 없다.

위법계약해지권은 금융소비자의 법률상 권리이므로 저축은행은 위법계약해지권의 행사를 이유로 금융소비자에게 손해배상을 청구할 수 없다.

**다. 금융소비자는 위법계약해지권의 행사와 별도로 손해배상청구를 할 수 있음**

위법계약해지권은 위법한 계약에 대해서는 소비자가 계약해지에 따른 재산상 불이익을 입지 않고 그 계약에서 벗어날 수 있도록 하는 제도이고, 손해배상청구와는 구별되며 위 해지로 인하여 저축은행이 원상회복의무를 부담하게 되는 것도 아니므로, 금융소비자는 위법계약에 따른 손해 회복을 원하는 경우 위법계약의 해지와 별도로 저축은행에 대하여 손해배상을 청구할 수 있다.

민법상 해지의 법리에 의할 때, 금융소비자가 위법계약해지권을 행사하였다는 점은 금융소비자의 손해배상청구에 영향을 미치지 아니한다.

위법계약 해지와 손해배상

**민법 제551조(해지, 해제와 손해배상)** 계약의 해지 또는 해제는 손해배상의 청구에 영향을 미치지 아니한다.

9) 금융위원회 보도자료(2021. 3. 25.), 금융소비자보호법 관련 10문 10답

## V. 금융소비자의 권리 안내

### 1. 관련 규정 등

**법 제19조(설명 의무)** ① 금융상품판매업자등은 일반금융소비자에게 계약 체결을 권유(금융상품자문업자가 자문에 응하는 것을 포함한다)하는 경우 및 일반금융소비자가 설명을 요청하는 경우에는 다음 각 호의 금융상품에 관한 중요한 사항(일반금융소비자가 특정 사항에 대한 설명만을 원하는 경우 해당 사항으로 한정한다)을 일반금융소비자가 이해할 수 있도록 설명하여야 한다.

#### 1. 다음 각 목의 구분에 따른 사항

가. 보장성 상품(생략)

나. 투자성 상품(생략)

다. 예금성 상품

1) 예금성 상품의 내용

2) 그 밖에 이자율, 수익률 등 예금성 상품에 관한 중요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항

라. 대출성 상품

1) 금리 및 변동 여부, 중도상환수수료(금융소비자가 대출만기일이 도래하기 전 대출금의 전부 또는 일부를 상환하는 경우에 부과하는 수수료를 의미한다. 이하 같다) 부과 여부 · 기간 및 수수료율 등 대출성 상품의 내용

2) 상환방법에 따른 상환금액 · 이자율 · 시기

3) 저당권 등 담보권 설정에 관한 사항, 담보권 실행사유 및 담보권 실행에 따른 담보목적물의 소유권 상실 등 권리변동에 관한 사항

4) 대출원리금, 수수료 등 금융소비자가 대출계약을 체결하는 경우 부담하여야 하는 금액의 총액

5) 그 밖에 대출계약의 해지에 관한 사항 등 대출성 상품에 관한 중요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항

2. 제1호 각 목의 금융상품과 연계되거나 제휴된 금융상품 또는 서비스 등(이하 "연계·제휴서비스등"이라 한다)이 있는 경우 다음 각 목의 사항

가. 연계·제휴서비스등의 내용

나. 연계·제휴서비스등의 이행책임에 관한 사항

다. 그 밖에 연계·제휴서비스등의 제공기간 등 연계·제휴서비스등에 관한 중요한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항

3. 제46조에 따른 청약 철회의 기한·행사방법·효과에 관한 사항

4. 그 밖에 금융소비자 보호를 위하여 대통령령으로 정하는 사항

② 금융상품판매업자등은 제1항에 따른 설명에 필요한 설명서를 일반금융소비자에게 제공하여야 하며, 설명한 내용을 일반금융소비자가 이해하였음을 서명, 기명날인, 녹취 또는 그 밖에 대통령령으로 정하는 방법으로 확인을 받아야 한다. 다만, 금융소비자 보호 및 건전한 거래질서를 해칠 우려가 없는 경우로서 대통령령으로 정하는 경우에는 설명

서를 제공하지 아니할 수 있다.

③ 금융상품판매업자들은 제1항에 따른 설명을 할 때 일반금융소비자의 합리적인 판단 또는 금융상품의 가치에 중대한 영향을 미칠 수 있는 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항을 거짓으로 또는 왜곡(불확실한 사항에 대하여 단정적 판단을 제공하거나 확실하다고 오인하게 할 소지가 있는 내용을 알리는 행위를 말한다)하여 설명하거나 대통령령으로 정하는 중요한 사항을 빠뜨려서는 아니 된다.

④ 제2항에 따른 설명서의 내용 및 제공 방법·절차에 관한 세부내용은 대통령령으로 정한다.

**시행령 제13조(설명 의무) ① ~ ④ (생략)**

⑤ 법 제19조제1항제1호다목2)에서 "대통령령으로 정하는 사항"이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 이자율(만기 후 적용되는 이자율을 포함한다) 및 산출근거
2. 수익률 및 산출근거
3. 계약의 해지·해제
4. 이자·수익의 지급시기 및 지급제한 사유
5. 그 밖에 제1호부터 제4호까지의 사항에 준하는 것으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 사항

⑥ 법 제19조제1항제1호라목5)에서 "대통령령으로 정하는 사항"이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 계약의 해지·해제
2. 신용에 미치는 영향
3. 원리금 납부 연체에 따른 연체 이자율 및 그 밖의 불이익
4. 계약기간 및 그 연장에 관한 사항
5. 그 밖에 제1호부터 제4호까지의 사항에 준하는 것으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 사항

⑦ 법 제19조제1항제2호다목에서 "대통령령으로 정하는 사항"이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 연계·제휴서비스등(금융상품과 연계되거나 제휴된 금융상품 또는 서비스 등을 말한다. 이하 같다)의 제공기간
2. 연계·제휴서비스등의 변경·종료에 대한 사전통지

⑧ 법 제19조제1항제4호에서 "대통령령으로 정하는 사항"이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 민원처리 및 분쟁조정 절차
2. 「예금자보호법」 등 다른 법률에 따른 보호 여부(대출성 상품은 제외한다)
3. 그 밖에 일반금융소비자의 의사결정 지원 또는 권익보호를 위해 필요한 것으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 사항

⑨ 법 제19조제3항에서 "대통령령으로 정하는 사항" 및 "대통령령으로 정하는 중요한 사항"이란 각각 같은 조 제1항 각 호의 구분에 따른 사항을 말한다.

**시행령 제14조(설명서)** ① 설명서에는 법 제19조제1항 각 호의 구분에 따른 사항이 포함 되어야 하며, 그 내용이 일반금융소비자가 쉽게 이해할 수 있도록 작성되어야 한다. 다만, 일반금융소비자에게 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제123조제1항에 따른 투자설명서 또는 간이투자설명서를 제공하는 경우에는 해당 내용을 제외할 수 있다.

② 설명서에는 일반금융소비자에게 설명한 내용과 실제 설명서의 내용이 같다는 사실에 대해 법 제19조제1항에 따른 설명을 한 사람의 서명(「전자서명법」 제2조제2호에 따른 전자서명을 포함한다. 이하 같다)이 있어야 한다. 다만, 다음 각 호의 계약에 대한 설명서는 제외한다.

1. 예금성 상품 또는 대출성 상품에 관한 계약
2. 「전자금융거래법」에 따른 전자적 장치를 이용한 자동화 방식을 통해서만 서비스가 제공되는 계약

③ 금융상품판매업자들은 법 제19조제1항에 따른 설명을 하기 전에 다음 각 호의 방법으로 일반금융소비자에게 설명서를 제공해야 한다.

1. 서면교부
2. 우편 또는 전자우편
3. 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시

④ 법 제19조제2항 단서에서 "대통령령으로 정하는 경우"란 다음 각 호의 경우를 말한다.

1. 금융상품자문업자가 다음 각 목의 내용이 포함된 서류를 일반금융소비자에게 제공한 경우

- 가. 해당 금융소비자의 자문에 대한 답변 및 그 근거
- 나. 자문의 대상이 된 금융상품의 세부정보 확인 방법

다. 그 밖에 일반금융소비자의 이해를 위해 필요한 사항으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 사항

2. 온라인투자연계금융업자가 일반금융소비자에게 「온라인투자연계금융업 및 이용자 보호에 관한 법률」 제22조제1항 각 호의 정보를 모두 제공하거나 같은 법 제24조제1항 각 호의 사항을 모두 설명한 경우

3. 대부업자 또는 대부중개업자가 일반금융소비자에게 「대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률」 제6조제1항 각 호의 사항을 모두 설명한 경우

4. 기존 계약과 동일한 내용으로 계약을 갱신하는 경우

5. 그 밖에 제1호부터 제4호까지의 경우에 준하는 것으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 경우

⑤ 제2항부터 제4항까지에서 규정한 사항 외에 설명서의 작성·제공 방법 및 절차에 관하여 필요한 세부 사항은 금융위원회가 정하여 고시한다.

**감독규정 제12조(설명 의무)** ① ~ ④ (생략)

⑤ 영 제13조제6항제5호에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 사항"이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 이자율의 산출기준

2. 신용카드에 관한 다음 각 목의 사항

가. 신용카드로 결제한 금액 중 일정 비율만 지불하고 나머지 금액은 이후에 지불하는 서비스의 위험성 및 관련 예시

나. 연회비 등 신용카드의 거래조건 및 연회비 반환에 관한 사항(반환사유, 반환금액 산정방식, 반환금액의 반환기한을 포함한다)

⑥ 영 제13조제8항제3호에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 사항"이란 연계·제휴서비스 등(금융상품과 연계되거나 제휴된 금융상품 또는 서비스 등을 말한다. 이하 같다)을 받을 수 있는 조건을 말한다.

**감독규정 제13조(설명서)** ① 금융상품판매업자들은 법 제19조제2항에 따른 설명서(이하 "설명서"라 한다)의 내용을 작성하는 경우에 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 일반금융소비자가 쉽게 이해할 수 있도록 알기 쉬운 용어를 사용하여 작성할 것
2. 계약 내용 중 일반금융소비자의 선택에 따라 재산상 이익에 상당한 영향을 미칠 수 있는 사항이 있는 경우에는 일반금융소비자가 선택할 수 있는 사항들을 쉽게 비교할 수 있도록 관련 정보를 제공할 것
3. 중요한 내용은 부호, 색채, 굵고 큰 글자 등으로 명확하게 표시하여 알아보기 쉽게 작성할 것
4. 일반금융소비자가 해당 금융상품에 관한 계약으로 받을 수 있는 혜택이 있는 경우 그 혜택 및 혜택을 받는데 필요한 조건을 함께 알 수 있도록 할 것
5. 일반금융소비자의 계약 체결여부에 대한 판단이나 권익 보호에 중요한 영향을 줄 수 있는 사항으로서 다음 각 목의 사항을 요약하여 설명서의 맨 앞에 둘 것. 다만, 예금성 상품 등 설명서의 내용이 간단하여 요약이 불필요한 금융상품은 제외할 수 있다.

가. 유사한 금융상품과 구별되는 특징

나. 금융상품으로 인해 발생 가능한 불이익에 관한 사항.(민원·분쟁 또는 상담요청이 빈번하여 일반금융소비자의 숙지가 필요한 사항 및 다음의 구분에 따른 사항을 반드시 포함해야 한다)

- 1) 투자성 상품: (생략)
- 2) 보장성 상품: (생략)
- 3) 대출성 상품: 다음의 구분에 따른 사항

가) 대출: 원리금 연체 시 불이익

나) 신용카드: 다음의 사항

(1) 매월 사용대금 중 일정 비율만 지불하고 나머지 금액은 이후에 지불하는 서비스의 위험성 및 관련 예시

(2) 연회비 등 신용카드의 거래조건 및 연회비 반환에 관한 사항(반환사유, 반환금액 산정방식, 반환금액의 반환기한을 포함한다)

다. 민원을 제기하거나 상담을 요청하려는 경우 이용 가능한 연락처

6. 보험료 및 보험금에 대한 일반금융소비자의 이해를 돕기 위한 내용으로서 별표 4에 해당하는 사항을 기재할 것(보험만 해당한다)

② 영 제14조제4항제5호에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 경우"란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 기본 계약을 체결하고 그 계약내용에 따라 계속적·반복적으로 거래를 하는 경우
2. ~ 4. (생략)
5. 「방문판매 등에 관한 법률」에 따른 전화권유판매업자가 대출성 상품에 관한 계약의 체결을 대리·중개하는 경우(다음 각 목의 요건을 충족하는 경우로 한정한다)
  - 가. 전화로 설명한 내용과 설명서가 일치할 것
  - 나. 전화로 설명한 내용을 녹취할 것
6. (생략)

## 2. 개요

금융소비자가 법에 따른 권리를 행사하기 위해서는 그와 같은 권리를 보유하고 있다는 사실과 행사하기 위한 요건 등을 알고 있을 필요가 있으므로, 금융소비자의 권리 안내는 금융소비자의 권리를 실질적으로 보장하기 위한 장치로서의 역할을 한다.

법은 금융상품판매업자등이 설명의무를 이행하는 경우에 일반금융소비자에게 금융상품에 관한 내용 외에 법에 따른 일정한 권리를 안내하도록 규정하고 있으며, 감독규정은 금융상품판매업자등이 마련하여야 하는 금융소비자를 보호하기 위하여 그 임직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준(금융소비자보호기준)에 법령 및 약관상 금융소비자의 권리를 안내하는 방법을 명시하여야 한다고 규정하고 있다. 구체적인 예시는 다음과 같다.

(1) 금융상품판매업자등은 일반금융소비자에게 계약 체결을 권유하는 경우 및 일반금융소비자가 설명을 요청하는 경우에 금융상품에 관한 사항을 일반금융소비자가 이해할 수 있도록 설명하여야 하며, 이때 안내하여야 하는 사항에는 금융상품의 중요한 내용 및 청약 철회의 기한·행사방법·효과에 관한 사항, 민원처리 및 분쟁조정 절차, 「예금자보호법」 등 다른 법률에 따른 보호 여부(대출성 상품은 제외) 등이 포함된다. 전문금융소비자의 경우에도 해당 전문금융소비자가 요청하는 경우 위와 같이 안내한다.

(2) 금융회사는 금융소비자의 권리를 홈페이지 등에 게시하고 이를 업데이트해야 하며, 금융상품 판매계약 체결 이후에도 금융소비자가 요청하는 경우 금융소비자의 권리를 안내한다(예: 금리인하요구권 등).

### 3. 안내 대상인 금융소비자의 권리

#### 가. 금융상품 권유 등 계약 체결 시

저축은행이 일반금융소비자에게 예금성 상품 또는 대출성 상품을 판매할 경우 안내하여야 하는 금융소비자의 권리는 다음과 같다.

금융소비자의 권리 안내 사항
<p>1. 공통 안내사항</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 법 제46조에 따른 청약 철회의 기한·행사방법·효과에 관한 사항</li> <li>· 민원처리 및 분쟁조정 절차에 관한 사항</li> <li>· 「예금자보호법」 등 다른 법률에 따른 보호 여부(대출성 상품은 제외)</li> </ul> <p>2. 예금성 상품 관련 안내 사항</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 예금성 상품의 내용</li> <li>· 이자율(만기 후 적용되는 이자율을 포함) 및 산출근거</li> <li>· 수익률 및 산출근거</li> <li>· 계약의 해지·해제</li> <li>· 이자·수익의 지급시기 및 지급제한 사유</li> </ul> <p>3. 대출성 상품 관련 안내 사항</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 대출성 상품의 내용(금리 및 변동 여부, 중도상환수수료 부과 여부, 기간 및 수수료율 등)</li> <li>· 상환방법에 따른 상환금액·이자율·시기</li> <li>· 저당권 등 담보권 설정에 관한 사항, 담보권 실행사유 및 담보권 실행에 따른 담보 목적물의 소유권 상실 등 권리변동에 관한 사항</li> <li>· 대출원리금, 수수료 등 금융소비자가 대출계약을 체결하는 경우 부담하여야 하는 금액의 총액</li> <li>· 대출계약의 해지·해제</li> <li>· 신용에 미치는 영향</li> <li>· 원리금 납부 연체에 따른 연체 이자율 및 그 밖의 불이익</li> <li>· 계약기간 및 그 연장에 관한 사항</li> <li>· 이자율의 산출 기준</li> <li>· 신용카드에 관한 다음 사항                         <ul style="list-style-type: none"> <li>- 신용카드로 결제한 금액 중 일정 비율만 지불하고 나머지 금액은 이후에 지불하는 서비스의 위험성 및 관련 예시</li> <li>- 연회비 등 신용카드의 거래조건 및 연회비 반환에 관한 사항(반환사유, 반환금액 산정방식, 반환금액의 반환기한 포함)</li> </ul> </li> </ul> <p>4. 예금성 상품 또는 대출성 상품과 연계되거나 제휴된 금융상품 또는 서비스 등(이하 "연계·제휴서비스등")이 있는 경우</p>

- 연계·제휴서비스등의 내용
- 연계·제휴서비스등의 이행책임에 관한 사항
- 그 밖에 연계·제휴서비스등의 제공기간
- 연계·제휴서비스등의 변경·종료에 대한 사전통지

## 나. 저축은행 홈페이지 게시

저축은행은 약관 등 금융소비자의 권리에 관한 사항 및 자료를 홈페이지 등에 게시한다. 금융소비자가 소비자정보에 쉽게 접근할 수 있도록 홈페이지를 구성함에 있어 개인정보 확인이 반드시 필요하지 않은 정보에 대해서는 로그인 없이 접근이 가능하고, 소비자가 필요한 정보에 쉽게 접근할 수 있도록 링크 및 배너를 배치한다.

예시 : 금융소비자가 상품 내용을 조회할 수 있고 저축은행에 대한 각종 민원(자료열람요구, 청약철회, 위법계약해지, 정보 안내요청 등)을 신청할 수 있는 소비자정보 전용 페이지를 구축하고, 저축은행 홈페이지에 소비자정보 전용 페이지로 곧바로 이동할 수 있는 배너 설치

저축은행은 홈페이지에서 제공하는 정보별로 담당자를 지정하고, 해당 홈페이지 맨 아래에 담당 부서, 담당자 및 연락 가능한 전화번호를 표시한다. 홈페이지에 게시된 정보는 정기적으로 업데이트하고, 법령 개정 등 중요한 변경사항이 발생하였을 경우 수시로 업데이트한다.

## 다. 기타 금융소비자에게 부담되는 정보에 대한 안내

저축은행은 금융소비자에게 불이익한 정보(예: 중도해지시의 불이익, 금융소비자에게 추가부담이 발생할 수 있는 사항, 기한이익 상실 사유 등)에 대해서도 금융상품 판매 시 또는 금융소비자가 설명을 요청할 경우 해당 정보를 안내하여야 한다.

## 4. 정보 전달의 적정성 확보

### 가. 설명의무가 적용되는 경우

설명서는 일반금융소비자가 쉽게 이해할 수 있도록 알기 쉬운 용어를 사용하여

작성하여야 한다. 계약 내용 중 일반금융소비자의 선택에 따라 재산상 이익에 상당한 영향을 미칠 수 있는 사항이 있는 경우에는 일반금융소비자가 선택할 수 있는 사항들을 쉽게 비교할 수 있도록 관련 정보를 제공해야 하고, 중요한 내용은 부호, 색채, 굵고 큰 글자 등으로 명확하게 표시하여 쉽게 작성하여야 한다. 그리고 일반금융소비자가 해당 금융상품에 관한 계약으로 받을 수 있는 혜택이 있는 경우 그 혜택 및 혜택을 받는데 필요한 조건을 함께 알 수 있도록 해야 한다.

또한, 일반금융소비자의 계약 체결여부 판단이나 권익 보호에 중요한 영향을 줄 수 있는 사항으로서 1) 유사한 금융상품과 구별되는 특징, 2) 금융상품으로 인해 발생가능한 불이익에 관한 사항(민원·분쟁 또는 상담요청이 빈번하여 일반금융소비자의 숙지가 필요한 사항 및 다음 표에 구분된 사항을 반드시 포함해야 함)을 요약하여 설명서의 맨 앞에 두어야 한다(예금성 상품 등 설명서의 내용이 간단하여 요약이 불필요한 금융상품은 제외).

구분	세부내역
대출성 상품	1. 대출 : 원리금 연체 시 불이익 2. 신용카드 가. 매월 사용대금 중 일정 비율만 지불하고 나머지 금액은 이후에 지불하는 서비스의 위험성 및 관련 예시 나. 신용카드의 거래조건 및 연회비 반환에 관한 사항(반환사유, 반환 금액 산정방식, 반환금액의 반환기한을 포함) 3. 민원을 제기하거나 상담을 요청하려는 경우 이용 가능한 연락처

금소법상 설명의무는 ① 금융상품을 권유하는 경우와 ② 권유가 없지만 금융소비자가 설명을 요청하는 경우에 대해 달리 적용한다<sup>10)</sup>. 금융상품 권유 시에는 법령상 열거된 중요사항을 모두 설명하며, 권유가 없고 금융소비자가 특정사항에 대한 설명만을 원하는 경우에는 해당 사항에 한정하여 설명한다.

금융상품을 권유하는 경우 중요사항을 모두 설명하더라도 설명의무의 합리적 이행을 위해 설명의 정도(depth), 방식 등은 자체 기준을 마련하여 조정할 수 있다. 자체 기준은 설명의무의 취지<sup>11)</sup>에 부합하도록 마련해야 하며, 저축은행의 내부통제기준에 반영한다.

10) 금융위원회, 금융상품 설명의무의 합리적 이행을 위한 가이드라인(2021. 7. 14)

11) 금융상품 판매업자로 하여금 정보열위에 있는 소비자가 거래결과에 스스로 책임질 수 있도록 필요한 정보를 제공하는데 그 취지가 있음

저축은행은 설명사항의 중요도, 난이도 및 금융소비자 상황 등을 고려, “소비자가 상세설명 여부를 선택할 수 있는 범위”를 조정할 수 있다. ① 설명서의 요약자료인 “핵심설명서<sup>12)</sup>”는 반드시 설명해야 하고, ② 핵심설명서 외의 사항 중 일부는 자체 기준에 따라 “금융소비자가 설명 간소화를 선택할 수 있는 사항”으로 분류할 수 있다. “금융소비자가 설명 간소화를 선택할 수 있는 사항”의 경우 저축은행은 해당 정보의 목록 및 설명서상의 위치를 알리고, 금융소비자가 각각의 내용을 확인한 후에 이해했는지 확인을 받는다<sup>13)</sup> 또한, 저축은행은 금융소비자가 설명 간소화를 선택할 수 있다고 판단한 근거로서 객관적 증빙자료를 기록·보관한다.

**< “금융소비자가 설명 간소화를 선택할 수 있는 사항” 분류 원칙 >**

- i) 정보의 객관적인 난이도가 낮아 금융소비자가 설명서에서 해당 내용을 확인하면 스스로 이해가 가능한 사항(예: 예금자보호, 청약철회권 등 금융소비자 권리, 연계·제휴서비스, 분쟁조정·민원 절차 등)
  - ii) 그 밖의 사항은 권유하고자 하는 금융상품 및 해당 금융소비자의 거래 경험·시기, 지식수준 등을 종합 고려하여 기준 마련
    - 예컨대 최근 거래했던 금융상품과 유사한 상품을 권유하는 경우에 그 상품과 공통된 사항\*은 설명 간소화 가능
- \* 유사한 예로 단일 거래에서 다수의 금융상품을 권유하는 경우에 해당 상품들 간 공통된 사항은 금융소비자가 설명여부 선택 가능

저축은행은 금융소비자의 이해를 돕기 위해 구두설명보다 동영상, AI<sup>14)</sup> 등의 활용이 효과적인 경우에는 이를 적극 활용한다. 금융상품에 공통 적용되는 금융소비자보호 제도 일반<sup>15)</sup> 및 표준화하여 제시 가능한 범용성이 있는 정보는 가급적 동영상 활용한다. 전화권유 판매 시 모집인의 고지사항<sup>16)</sup>은 구두전달보다 문자메시지 등을 통해 금융소비자가 확인하도록 할 필요가 있다. 또한 설명내용 중 시각

12) 소비자의 계약 체결여부에 대한 판단이나 권익보호에 중요한 영향을 줄 수 있는 사항을 요약하여 설명서 맨 앞에 배치한 자료(감독규정 §13①5호)

13) 금융소비자보호법 제19조 제2항 본문에 따른 확인 절차

14) 법령에서 전화모집 절차를 규율하고 있는 보험의 경우, 전화모집시 AI 활용을 허용하기 위해 보험업감독규정 개정 추진중(「비대면·디지털 모집규제 개선방안(5.17일)」)

15) 청약철회권·위법계약해지권 행사에 관한 사항, 분쟁조정 절차 등

16) 소속 법인 명칭, 자신이 계약체결 권한이 없다는 사실, 손해배상책임에 관한 사항 등

적으로 전달하는 게 효과적인 사항(대출금에 대한 이자 부과방식 등)은 모바일 등을 통해 실시간으로 전달하고 이해여부를 확인(금융소비자 질의에도 대응)하는 방식도 가능하다.

감독규정상 설명서 작성 시 준수사항(\$13①)은 설명서의 취지를 벗어나지 않는 범위 내에서 자율적으로 이행한다.

**< 설명서 작성 관련 유의사항 >**

① 거래 시 금융소비자의 행태에 대한 실증자료 및 민원·분쟁 분석자료 등을 토대로 자체적인 설명서 작성기준을 마련할 것

② 핵심설명서는 일반적으로 발생하는 민원·분쟁을 방지하는데 초점을 두고 다음의 사항을 유의하여 마련

i) 주의 환기를 위해 “설명을 제대로 이해하지 못한 상태에서 설명을 이해했다는 서명을 하거나 녹취기록을 남길 경우 추후 권리구제가 어려울 수 있다”는 경고문구를 상단에 제시

ii) 법령상 중요 설명사항 중 민원·분쟁 또는 상담요청이 빈번\*한 사항은 사례제시, FAQ 형식 등을 활용

\* 일부 예외적 사례를 열거하지 말고, 적시성·중요성이 높은 사례만 포함시킬 것

- 저축은행 내부 소비자보호 총괄기관은 관련 내용의 업데이트 필요여부를 주기적으로 검토할 것

iii) 금융상품 위험등급, 대출 연체 등 재산상 손실이 발생할 수 있는 사항에 관한 설명 시 단순히 유의문구만 기술하기보다 체감도를 높일 수 있도록 구체적인 손실금액을 예시로 제시

1개월 이상 원리금 연체시 대출 원금에 연체이자가 적용됩니다.  
원금 1.2억원에 1개월 이상 연체시 연체이자율(예 : 8%) 적용 시 월 연체이자 80만원(1.2억원x8%x1/12)을 납부하셔야 합니다.

iv) 금융소비자 이해를 돕기 위해 금융상품의 주요 특징을 금융소비자가 일반적으로 아는 다른 금융상품과 비교하는 방식으로 설명

- 부담 이자, 해지 시 불이익 등 유의해야할 정보 위주로 제시

### < 설명의무 가이드라인 주요 FAQ >

#### 1. 설명의무 이행범위 관련

##### 1. 금융상품 계약과 관련하여 모집인이 법령상 설명해야할 사항 중 일부만 설명해도 되는지?

설명의무 이행여부는 계약의 전 과정을 토대로 판단하기 때문에 중개 단계에서 반드시 모든 설명이 이루어져야 하는 것은 아님

→ 중개업자가 해당 금융상품에 대해 법령에 따라 설명해야할 사항 중 일부만 설명했지만, 직접판매업자가 나머지를 설명했다면 설명의무를 이행했다고 볼 수 있음

다만, 직접판매업자와 모집인 간 설명의무 이행범위에 대한 기준을 내부통제기준에 반영해야 함

#### 2. 설명서 제공 관련

##### 1. 설명의무 이행 시 설명서를 전자문서로만 제공해도 되는지?

판매업자는 금소법 시행령 제14조 제3항 각 호의 방법\* 중 하나의 방법을 선택하여 설명서 제공이 가능함

\* 서면(전자문서법상 '서면'으로 볼 수 있는 경우 포함), 우편 또는 전자우편, 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시

##### 2. 모바일 앱, 태블릿 등 전자기기를 통해 설명서를 화면에 표시하는 행위도 설명서 제공으로 볼 수 있는지?

계약체결 당시 제공된 설명서와 동일한 내용(위·변조가 없을 것)의 설명서에

한해 소비자가 해당 전자문서\*를 전자기기를 통해 상시조회할 수 있는 경우에는 설명서 제공으로 볼 수 있음

\* 1) 전자문서의 내용을 열람할 수 있고, 2) 전자문서가 작성·변환되거나 송신·수신 또는 저장된 때의 형태 또는 그와 같이 재현될 수 있는 형태로 보존될 것

**3. 설명의무 이행없이 계약서류로서 설명서를 제공하는 경우 판매직원의 서명이 필요한지?**

설명의무 이행 대상이 아니라 계약서류로서 설명서를 제공하는 경우에는 금소법 시행령 제14조 제2항에 따른 판매직원의 서명의무가 적용되지 않음

**4. 판매직원이 설명서에 “설명내용과 설명서가 동일하다는 사실”에 대한 서명을 해야 하는 의무 관련**

**가. 설명서를 전자문서로 제공하는 경우에도 해야 하는지?**

**나. 반드시 설명이 종료된 후에 해야 하는지?**

**가. 설명서를 전자문서로 제공하는 경우에도 해야 하는지?**

금소법 시행령 제14조 제2항 각 호\*의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 예외가 없음

\* ① 예금성 상품 또는 대출성 상품에 관한 계약, ② 「전자금융거래법」에 따른 전자적 장치를 이용한 자동화 방식을 통해서만 서비스가 제공되는 계약

※ 금소법에서는 「전자서명법」 제2조 제2호에 따른 전자서명\*도 서명으로 인정

\* 2. “전자서명”이란 다음 각 목의 사항을 나타내는 데 이용하기 위하여 전자문서에 첨부되거나 논리적으로 결합된 전자적 형태의 정보를 말한다.

가. 서명자의 신원

나. 서명자가 해당 전자문서에 서명하였다는 사실

## 나. 반드시 설명이 종료된 후에 해야 하는지?

판매직원이 설명서에 서명하도록 요구하는 이유는 설명내용에 대한 판매직원의 책임 확보를 위함임

→ 제도의 취지를 벗어나지 않는 범위 내에서 설명 전 제공 가능

## 나. 그 밖의 경우

저축은행은 상품안내장, 약관, 광고, 홈페이지 등을 통하여 금융소비자에게 정보를 제공하는 경우 다음과 같은 점을 유의하여야 한다.

(1) 금융소비자에게 제공되는 정보는 금융소비자가 이해하기 쉬도록 작성되어야 한다. 간단·명료한 일반적인 용어를 사용하고 전문용어 사용은 가급적 피하며, 부득이하게 전문용어를 사용하는 경우 해당 전문용어에 대한 설명을 부가하여야 한다.

(2) 금융소비자에게 제공되는 정보는 정확하여야 한다. 객관적인 사실에 근거하여 작성하고, 기존에 작성된 자료에 변경이 발생하면 발견 즉시 업데이트하거나 그 밖의 적절한 조치를 취한다.

(3) 통계 등 다른 자료를 인용하는 경우 자료의 출처를 반드시 명시한다.

(4) 금융소비자에게 제공되는 정보가 포함된 자료 맨 아래에는 해당 자료의 담당 부서, 담당자 및 연락 가능한 전화번호를 명기한다(홈페이지 동일).

## 5. 금융소비자의 권리 안내 방법

### 가. 설명의무가 적용되는 경우

저축은행은 금융소비자 권리 안내(설명 의무 이행) 전에 설명의무 사항이 기재된 설명서를 해당 일반금융소비자에게 제공하여야 하고, 설명한 내용을 일반금융소비자가 이해하였음을 확인받아야 한다. 다만, ① 기존 계약과 동일한 내용으로 계약

을 갱신하는 경우, ② 기본 계약을 체결하고 그 계약내용에 따라 계속적·반복적으로 거래를 하는 경우, ③ 「방문판매 등에 관한 법률」에 따른 전화권유판매업자가 대출성 상품에 관한 계약의 체결을 대리·중개하는 경우로서 전화로 설명한 내용과 설명서가 일치하고 전화로 설명한 내용이 녹취되어 있는 경우에는 설명서를 제공하지 않을 수 있다.

저축은행은 일반금융소비자에게 설명을 요청할 수 있는 권리가 있음을 고지하고, 아울러 설명한 내용을 일반금융소비자가 이해하였음을 확인받는 경우 고객에게 해당 확인이 소송, 분쟁에 불리하게 작용할 수 있음을 알려야 한다<sup>17)</sup>.

저축은행은 설명서 내용을 소비자가 이해하기 쉽게 전달해야 하며, 전달하는 방법에 대한 제한은 없다. 설명 시 설명서 내용 중 소비자가 설명을 필요로 하지 않는다는 의사를 표시한 항목은 제외할 수 있다(예: 설명서 주요 내용을 요약한 자료를 설명한 후 소비자가 추가로 요구한 부분만 설명 가능)<sup>18)</sup>.

설명서를 제공하는 방법은 ① 서면교부, ② 우편 또는 전자우편, ③ 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시 등이다(령 제14조 제3항). 전자적 의사표시에는 전자적 장치(모바일 앱, 태블릿 등)의 화면을 통해 설명서 내용을 보여주는 것도 포함된다<sup>19)</sup>.

설명한 내용을 일반금융소비자가 이해하였음을 확인받는 방법은 금융소비자의 ① 서명(전자서명 포함), ② 기명날인, ③ 녹취 등이 있다(법 제19조 제2항). 저축은행은 설명내용에 대한 소비자의 이해여부 확인\*의 실효성 확보를 위해 설명내용에 대한 이해여부 확인과 관련한 질의사항을 소비자에게 중요내용을 환기시킬 수 있는 방향으로 제시한다<sup>20)</sup>.

**< 대고객용 FAQ ><sup>21)</sup>**

**Q.** 녹취는 소비자가 설명내용을 이해했음을 확인하는 여러 수단(서명, 전자서명, 기명날인, 녹취) 중 하나인 걸로 아는데 녹취 안하면 안되나요?

**A.** 녹취자료는 나중에 혹시 분쟁이나 소송이 발생했을 때 고객님의 필요하실 수도 있는 자료입니다. 추후 고객님의 열람을 요청하시면 제공이 가능합니다.(21.9.25일 이후)

17) 금융위원회 보도자료(2021. 4. 1.) : 금융위원장 은행장 간담회 자료  
 18) 금융위원회 보도자료(2021. 4. 1.) : 금융위원장 은행장 간담회 자료  
 19) 금융위원회 보도자료(2021. 3. 25.) : 금융소비자보호법 10문 10답  
 20) 금융위원회, 금융상품 설명의무의 합리적 이행을 위한 가이드라인(2021. 7. 14)

**Q. 설명에 왜 이렇게 많은 시간이 소요되나요? · 어떤 내용을 설명하는 건가요?**

**A.** 이 상품과 관련하여 반드시 아셔야 할 사항을 법에서 정하고 있는데 해당 내용을 말씀드리는 것임. / 나중에 이 상품으로 인해 예측하지 못한 피해를 입으시거나 권리행사를 하실 때 필요한 사항이니 이해가 안되시는 부분은 말씀주셨음 함 / 나중에 이해를 하셨는지에 대해 서명(또는 기명날인, 녹취)을 해주셔야 하는데 그때 제대로 이해가 안 된 상태에서 확인을 하시면 나중에 관련 분쟁이나 소송에서 불이익을 입을 수 있음

**Q. 계약서류는 어떤 것이 있나요? 꼭 인쇄물로 받아가야 하나요?**

**A.** 계약서류에는 계약서, 약관, 설명서가 있음 / 계약서류는 서면, 우편, 전자우편, 문자메시지 등으로 제공받을 수 있으나, 일부 방식은 현재 전산개발이 진행중입니다.

**Q. 계약서류를 꼭 받아가야 하나요?**

**A.** 추후 분쟁이나 소송에서 증거자료로 필요하시니 보관하실 것을 권함

**Q. 이 상품이 철회권 적용대상인가요?**

**A.** 철회권 대상인지 확인 → 설명서의 해당 파트 설명

**Q. 철회권(또는 위법계약해지권)은 어떻게 행사해야 하나요?**

**A.** (접수창구 안내자료 제시 후) 여기로 보내시면 됨 → 행사기간 안내  
 - (철회권인 경우) 보내신 후 반드시 전화로 연락줘야 함 + 행사요건 안내  
 - (해지권인 경우) 행사요건 안내

**나. 그 밖의 경우**

금융소비자가 권리 안내를 요청하는 경우, 법에 특별히 정한 방법이 없다면 저축은행은 설명서 제공 방법에 준하여 서면교부, 우편 또는 전자우편, 휴대전화 문자메시지 및 이에 준하는 전자적 의사표시 등의 방법 중 금융소비자가 선택하는 수단으로 안내한다.

금융소비자가 동의하는 경우 전화를 통한 안내도 가능하나, 이 경우에는 분쟁 예방을 위하여 통화 내용을 녹취한다.

## 6. 고령금융소비자의 보호

고령금융소비자는 일반적으로 신체적인 쇠약과 더불어 기억력과 이해력이 저하될 수 있어 각별히 유의할 필요성이 있다. 또한, 대부분의 고령금융소비자들이 별도의 소득원이 없어서 금융상품으로 인한 손실이 발생할 경우 생계에 어려움을 겪을 수도 있다. 아울러, 최근 금융상품이 구조화·첨단화되고 있어 상대적으로 이해에 어려움을 겪는 고령금융소비자에 대한 보호 필요성이 더욱 증가하고 있다.

저축은행은 고령금융소비자의 보호가 충분하게 이루어질 수 있도록 구체적인 고령금융소비자 보호 방안을 내규로 정하는 등 조치를 취하여야 한다.

## 7. 장애인 금융 접근성 제고

저축은행은 장애인의 금융거래 편의성 및 금융접근성 제고를 위하여 장애 유형에 부합하는 맞춤 서비스를 제공하여야 한다.

- 장애인의 원활한 금융상담·거래·민원접수를 위한 업무, 설비, 전산 등 관련 인프라를 구축하고 장애 유형별 맞춤 서비스를 제공
- 장애인 차별을 방지하기 위한 지속적인 제도 개선 및 내부 교육 체계 구축

[서식 1]

<b>자료열람요구 신청서</b>					
<b>신청인</b>	<b>본인</b>	성명(법인명)*		생년월일* (사업자등록번호)	
		주 소*			E-mail
		전 화*			
		휴대전화			
	<b>대리인</b>	성명(법인명)*		생년월일* (사업자등록번호)	
		주 소*			E-mail
		전 화*		본인과의 관계*	
		휴대전화			
<b>열람목적</b>	분쟁조정 신청 <input type="checkbox"/> 소송제기 <input type="checkbox"/>				
<b>열람범위</b>	(열람하고자 하는 자료의 내용 및 해당 자료와 열람 목적 간의 관계를 구체적으로 기술)				
<b>열람방법</b>	단순열람 <input type="checkbox"/> 사본제공 <input type="checkbox"/> 녹취록 청취				
<b>수령가능한 통지수단</b>	우편 <input type="checkbox"/> 팩스 <input type="checkbox"/> 전자우편 <input type="checkbox"/> 기타 전자적인 방법 (    )				

주 : \*는 필수 기재(입력)항목

상기와 같이 자료열람을 신청합니다.

20    년    월    일

신청인 \_\_\_\_\_(서명)(인)

주식회사 상상인플러스저축은행 귀중

[서식 2]

**위 임 장**

위임하는 사람	성 명		주민등록번호 *금융거래관련성 없는 경우 생년월일 기재	
	주 소		전 화 번 호	
위임받는 사람	성 명		생 년 월 일	
	주 소		전 화 번 호	
민원(분쟁조정) 신청서상 제목				
위와 같이 위임 받는 사람(제출하시는 분)에게 자료열람요구 신청서상 제목과 관련한 민원에 관하여 아래 내용에 대해 권한일체를 위임합니다.				
년      월      일				
위임하는 사람(본인 및 이해관계인)			(서명 또는 인)	
※ 위임 내용 (아래 해당되는 항목의 괄호 안에 ○를 하시오) 1. 자료열람 요구 신청하는 권한 일체 (    ) 2. 개인정보의 수집 이용 제3자 제공 등 동의 (    ) 3. 자료열람 요구와 관련된 자료를 제출하거나 의견을 진술하는 행위 (    ) 4. 자료열람 요구를 취하하는 행위 (    ) 5. 자료를 열람(사본수령, 청취 포함)하는 행위 (    ) 6. 기타 :				
☞ 상기 내용에 대해 동의함 [(위임하는 사람			서명 또는 인]	
☞ 상기 내용에 대해 동의함 [(위임받는 사람			서명 또는 인]	

- ※ 붙임서류 : 위임하는 사람 및 위임받는 사람의 각각 신분증 사본,  
 대리인이 가족인 경우 : 주민등록등본 또는 가족관계증명서  
 임의대리인인 경우 : 인감증명서

◆ 유의사항  
 권한을 위임받지 않고 타인 명의로 위임장을 작성하여 제출하는 경우 형법 제231및 제234조에 따라 사문서 위조 및 동 행사죄로 처벌받을 수 있습니다. (5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금)

[서식 3]

## 개인정보 수집·이용 동의서

### 1. 자료열람요구 접수 신청을 위한 개인정보 수집·이용 동의

「개인정보보호법」 제15조 및 「신용정보보호의 이용 및 보호에 관한 법률」 제32조에 따라 본인으로부터 개인정보를 수집·이용할 경우 필수정보와 선택정보로 구분하여 본인에게 각각 사전 동의를 얻어야 합니다.

이에 본인은 귀사가 아래와 같이 본인의 개인정보를 수집·이용하는 것에 대해 동의합니다.

개인정보의 수집 및 이용 관련 다음의 사항을 고지합니다.

**(1) 개인정보의 수집·이용목적** : 자료열람요구 관련 사무 처리를 위해서 귀하의 개인정보를 수집·이용합니다.

#### (2) 수집하는 개인정보의 항목

##### ① 필수정보 수집·이용 : (동의□·미동의 □)

◆ 필수정보 : 성명(법인명), 주소, 전화

##### ② 선택정보 수집·이용 : (동의□·미동의 □)

◆ 선택정보 : 휴대전화번호, E-mail, 본인거래정보(계좌번호 등)

※ 당사는 위와 같은 선택정보의 수집에 동의하지 않았다는 이유로 본인의 자료열람요구 신청을 거부할 수 없습니다.

**(3) 개인정보의 보유·이용기간** : 당사가 자료열람요구와 관련하여 수집한 개인정보는 관계법령 등의 규정에 의하여 기록·보존되고, 기간이 경과할 경우 「개인정보보호법」 등에서 정하는 바에 따라 파기됩니다.

※ 귀하는 위와 같은 본인의 개인정보의 수집·이용에 동의하지 않을 권리가 있으나, 필수정보의 수집·이용에 동의하지 않을 경우 신청서 접수 등 귀하의 자료열람요구 관련 사무처리에 제약이 있을 수 있습니다.

### 2. 자료열람요구 접수 신청을 위한 대리인 개인정보 수집·이용 동의

**(1) 개인정보의 수집·이용목적** : 본인의 자료열람요구에 대한 사무 처리 관련 대리인의 신분확인을 위해 개인정보를 수집·이용합니다.

#### (2) 수집하는 개인정보의 항목

##### ① 필수정보 수집·이용 : (동의□·미동의 □)

◆ 필수정보 : 성명(법인명), 주소, 전화, 본인과의 관계

② **고유식별정보 수집·이용 : (동의□·미동의□)**

- ◆ 수집정보 : 주민등록번호, 사업자등록번호

③ **선택정보 수집·이용 : (동의□·미동의□)**

- ◆ 선택정보 : 휴대전화번호, E-mail

※ 당사는 위와 같은 선택정보의 수집에 동의하지 않았다는 이유로 본인의 자료열람요구 접수 요청을 거부할 수 없습니다.

**(3) 개인정보의 보유·이용기간** : 당사가 자료열람요구 신청과 관련하여 수집한 개인정보는 관계 법령 등의 규정에 의하여 기록·보존되고, 기간이 경과할 경우 「개인정보보호법」 등에서 정하는 바에 따라 파기됩니다.

※ 귀하는 위와 같은 개인정보의 수집·이용에 동의하지 않을 권리가 있으나, 필수정보 또는 고유식별정보의 수집·이용에 동의하지 않을 경우 자료열람요구 신청 등 본인의 자료열람요구 관련 사무처리에 제약이 있을 수 있습니다.

- ◆ 미성년자의 법정대리인으로 업무처리시 미성년자 본인의 개인정보 수집·이용에 동의합니다.

- ◆ 상기의 내용을 숙지하고 개인정보의 수집·이용에 동의합니다.

년	월	일
신청인 성명 :		_____ (인/서명)

[서식 4]

청약 철회 요청서

## ■ 고객 정보

고객명 :

생년월일 :

주 소:

## ■ 청약 철회 대상

- (대출성 상품) 고객은 청약철회가 가능한 대상상품에 대하여, 아래 1) 또는 2)에 해당되는 날로부터 **14일**(고객과 저축은행 사이에 이보다 긴 기간으로 약정한 경우 그 기간) 이내 청약철회의 의사표시를 할 수 있습니다.
  - 청약의 철회는 고객이 동 신청서를 작성하여 저축은행에 서면 등을 발송하고, 저축은행으로부터 제공받은 금전 등을 저축은행에 반환한 때 효력이 발생합니다.

청약철회 대상 상품 :

 대출성 상품 :

1) 계약서류 제공받은 날:

\_\_\_\_\_년 \_\_\_\_월 \_\_\_\_일

2) 계약 체결일 :  
(금소법령에 따라 계약서류  
제공받지 아니한 경우)

\_\_\_\_\_년 \_\_\_\_월 \_\_\_\_일

## ■ 주의 사항

- 본 신청서는 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제46조에 따라 고객이 저축은행에 대하여 청약 철회의 의사표시를 하기 위해 필요한 자료입니다.
- 고객은 서면, 전자우편, 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시로 청약 철회의 의사표시를 할 수 있으며, 그 발송 사실을 지체 없이 저축은행에 알려야 합니다.
- (기타 저축은행별 기재 필요사항)

작성일자 : \_\_\_\_\_년 \_\_\_\_월 \_\_\_\_일

신청인 : \_\_\_\_\_ (서명/인)

[서식 5]

## 위법계약 해지 요구서

<b>■ 고객 정보</b>	
고객명 :	생년월일 :
주 소:	
<b>■ 고객의 계약해지 사유</b>	
계약해지 대상 상품명 :	
계약체결일 :	
계약해지 사유 :	<input type="checkbox"/> 적합성 원칙 위반 (금소법 §17③) <input type="checkbox"/> 적정성 원칙 위반 (금소법 §18②) <input type="checkbox"/> 설명의무 위반 (금소법 §19①, ③) <input type="checkbox"/> 불공정영업행위 (금소법 §20①) <input type="checkbox"/> 부당권유금지 위반 (금소법 §21)
<b>■ 계약해지 사유의 근거</b>	
증빙자료	(예 : 별도첨부 ①, ②, ③)
참고자료	(예 : 별도첨부 ①, ②, ③)
<b>■ 안내 사항</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 본 신청서는 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제47조에 따라 고객이 저축은행과 체결한 위법 계약을 해지하기 위해 필요한 자료입니다.</li> <li>○ 저축은행은 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제47조 제2항에 따라 “정당한 사유”가 있는 경우에 고객의 해지 요구를 거절할 수 있습니다.</li> <li>○ (기타 저축은행별 기재 필요사항)</li> </ul>	
작성일자 : _____년 ____월 ____일 신청인 : _____ (서명/인)	

[서식 6]

## 위법계약 해지 요구 관련 통지서

<b>▣ 통지 대상 고객</b>	
고객명 :	생년월일 :
주소 :	
<b>▣ 저축은행의 통지 결과</b>	
고객의 계약해지 사유 :	<input type="checkbox"/> 적합성 원칙 위반 (금소법 §17③) <input type="checkbox"/> 적정성 원칙 위반 (금소법 §18②) <input type="checkbox"/> 설명의무 위반 (금소법 §19①, ③) <input type="checkbox"/> 불공정영업행위 (금소법 §20①) <input type="checkbox"/> 부당권유금지 위반 (금소법 §21)
저축은행의 판단 결과 :	<input type="checkbox"/> 위법계약 해지 수락 <input type="checkbox"/> 위법계약 해지 거절
(거절시) 정당한 사유:	※ 구체적으로 사유 기재
(거절시) 정당한 사유의 객관적·합리적 근거	(예 : 별도첨부 ①, ②, ③) ※ (설명 의무 위반시, 위반이 없다는 객관적·합리적 근거)
<b>▣ 안내 사항</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 저축은행은 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제47조제2항에 따라 “정당한 사유”가 있는 경우에 고객의 해지 요구를 거절할 수 있습니다.</li> <li>○ (기타 저축은행별 기재 필요사항)</li> </ul>	
_____년 ____월 ____일  주식회사 상상인플러스저축은행	

<별표2>

# 민원사무처리지침

2021. 9. 24

쌍쌍인<sup>o</sup> 플러스저축은행

---

## 제1장 총 칙

- 제1조 (목적)
- 제2조 (용어의 정의)
- 제3조 (민원처리의 일반원칙)

## 제2장 민원사무의 통제

- 제4조 (민원관리책임자)
- 제5조 (민원전담부서)
- 제6조 (민원사무통제자)
- 제7조 (민원심의위원회)

## 제3장 민원의 접수

- 제8조 (민원신청서 및 첨부서류)
- 제9조 (민원의 접수)
- 제10조 (민원 접수사실 통지)
- 제11조 (민원서류의 보완)
- 제12조 (민원의 철회 등)

## 제4장 민원의 처리

- 제13조 (민원처리부서)
- 제14조 (민원처리기간)
- 제15조 (민원조사)
- 제16조 (진행상황통지)
- 제17조 (처리결과 통지)
- 제18조 (재심청구)

## 제5장 다수인 관련 민원처리 등

제19조 (다수인관련민원)

제20조 (반복 및 중복민원)

## 제6장 민원예방 및 사후관리

제21조 (전산시스템개발)

제22조 (민원제도개선)

제23조 (관련자 조치)

제24조 (처리지연에 따른 보상)

제25조 (민원감축계획 등)

제26조 (민원예방교육 등)

제27조 (민원처리결과공시)

## 제7장 보 칙

제28조 (민원사무편람의 비치)

제29조 (개인정보보호)

제30조 (민원처리담당자에 대한 특례)

제31조 (위임)

# 민원사무처리지침

## 제1장 총 칙

**제1조(목적)** 이 지침은 금융회사(이하 "회사"라 한다)가 접수한 민원을 효율적으로 처리하기 위한 조직 및 절차의 마련 등을 목적으로 한다.

**제2조(용어의 정의)** ① "민원인"이라 함은 금융업무와 관련되어 회사에 특정한 행위를 요구하는 자연인, 법인 또는 단체를 말한다.

② "민원"이라 함은 회사에 대하여 이의신청, 진정, 건의, 질의 및 기타 특정한 행위를 요하는 의사표시를 하는 것으로서 다음 각 호에 해당하는 경우를 말한다.

1. "금융민원"이라 함은 회사의 금융업무와 관련하여 고객 및 기타 이해관계인으로부터 제기되는 이의신청, 진정사항, 또는 요청 등에 관한 사무를 말한다.
2. "기타민원"이라 함은 회사의 업무와 관련하여 단순한 질의, 건의 및 기타 회사에 특정한 행위를 요구하는 것으로서 제1호의 경우에 해당되지 않는 사무를 말한다.

③ 전②항의 민원 중 다음 각 호의 1에 해당하는 경우에는 이를 민원으로 보지 아니한다.

1. 회사와 사법(私法)상의 계약을 체결하고자 하는 자 또는 계약관계에 있는 자가 사법(司法)적 효과를 얻기 위하여 특정한 행위를 요구하는 경우
2. 법원판결에 의하여 확정된 사항, 재판에 계류 중인 사항, 금융감독원이 처리중인 사항 및 수사기관에서 수사 중인 사항에 대하여 특정한

행위를 요구하는 경우

3. 성명.주소 등이 분명하지 아니하거나 대리인 입증이 불명한 자가 회사에 특정한 행위를 요구하는 경우

**제3조(민원처리의 일반원칙)** ① 회사는 민원을 신속하고 공정하게 처리하여 민원인 또는 이해관계자의 불만해소에 최선을 다한다.

- ② 회사는 민원의 신청이 있는 경우 다른 법령에 특별한 규정이 없는 한 접수를 보류하거나 거부할 수 없다.
- ③ 회사는 민원처리시 민원인의 개인정보 보호를 위하여 보안강화 등 기타 필요한 조치를 취한다.
- ④ 회사는 이 지침에 따라 회사가 정한 방법으로 민원을 처리한다.

## 제2장 민원사무의 통제

**제4조(민원관리책임자)** ① 회사는 민원사무의 관리를 위하여 회사 소속 상근임원중 1명을 민원관리책임자로 보임한다.

- ② 민원관리책임자는 다음 각 호의 업무를 관장한다.
  1. 민원사무의 처리상황 및 운영실태에 대한 점검
  2. 민원사무처리지침의 제.개정
  3. 민원전담부서에 대한 지도 감독
  4. 민원심의위원회 운영

**제5조(민원전담부서)** ① 회사는 민원사무처리를 위하여 본사에 “민원전담부서”를 설치.운영한다.

- ② 민원전담부서는 다음 각 호의 업무를 분장한다.

1. 민원의 접수, 처리 및 사후관리
  2. 민원의 예방 및 감축계획 작성
  3. 민원사무편람 비치.관리
  4. 민원처리결과 보고
  5. 전자민원창구 및 민원안내창구 통할
  6. 기타 민원사무처리 및 관리와 관련된 업무
- ③ 회사는 민원인 편의를 위하여 인터넷 홈페이지에 “전자민원창구”를, 영업점에 “민원안내창구”를 설치.운영한다.

**제6조(민원사무통제자)** ① 회사는 민원사무의 통제를 위하여 상근감사위원 또는 상근감사를 민원사무통제자로 지정한다. 다만, 상근감사위원 또는 상근감사가 없는 경우 감사보조조직의 장을 민원사무통제자로 지정할 수 있다.

② 민원사무통제자는 다음 각 호의 사항을 검사하여 향후 민원사무처리 및 사후관리가 적정하게 이루어질 수 있도록 필요한 조치를 취하여야 한다.

1. 민원처리 적정여부
2. 민원처리과정에서 드러난 위법부당행위관련 임.직원 조치 적정여부
3. 빈발민원에 대한 제도개선 및 이행실적 적정여부

**제7조(민원심의위원회)** ① 회사는 공정한 민원처리 및 합리적인 보상을 위하여 자체적으로 정한 기준에 따라 민원심의위원회를 설치.운영한다.

② 위원회에서 심의하는 민원은 다음 각 호와 같다.

1. 청구금액이 회사가 정하는 금액 이상인 민원
2. 다수인 관련 민원
3. 기타 위원회에서 심의하는 것이 적절하다고 판단되는 민원

- ③ 위원회는 민원처리에 필요하다고 판단되는 경우 관련자를 위원회에 출석시켜 의견을 청취하거나 외부전문가의 자문을 구할 수 있다.

### 제3장 민원의 접수

**제8조(민원신청서 및 첨부서류)** ① 회사는 내방 민원인의 편의를 위하여 민원안내창구 및 전자민원창구에 민원신청서<별지 제1호 서식>를 비치한다.

- ② 민원신청과 관련하여 당사자, 이해관계인 및 사실관계를 입증하는 첨부서류는 다음 각 호와 같다.

1. 본인인 경우 본인 실명확인 증표 사본
2. 대리인이 신청하는 경우 본인 위임장<별지 제2호 서식> 및 인감증명서
3. 기타 사실관계를 입증하는 서류 사본

- ③ 회사는 민원신청과 관련하여 민원인에게 요구하는 서류를 민원사무처리에 필요한 최소한의 범위 내에서 명확하고 구체적으로 정한다.

**제9조(민원의 접수)** ① 민원은 문서, 모사전송, 인터넷 등 입증이 가능한 방법으로 접수한다. 다만, 민원인의 의사표시를 문서로 증명할 필요가 없는 민원의 경우 직접구술 또는 전화로 접수할 수 있다.

- ② 회사는 민원을 접수할 경우 민원처리부<별지 제3호 서식>에 그 민원의 요지 등을 기재하고 담당자를 지정하여 처리한다.

**제10조(민원 접수사실 통지)** 민원전담부서장은 민원서류를 접수하는 즉시 민원접수사실, 민원처리 담당자 성명 및 전화번호 등을 민원인에게 문서,

모사전송, 전자우편, 문자메시지, 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 통지하여야 한다.

- 제11조(민원서류의 보완)** ① 민원전담부서장은 민원서류에 중대한 흠결이 있거나 제8조제2항 각호의 서류가 누락되어 있다고 판단되는 경우 상당한 기간을 정하여 민원인에게 보완을 요구할 수 있다.
- ② 민원서류의 보완은 문서, 모사전송, 전자우편 또는 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 요구한다.
- ③ 민원인이 제1항의 규정에 의한 기간 내에 보완하지 아니할 때에는 1회에 한하여 다시 보완을 요구할 수 있다.
- ④ 제3항의 보완기간은 7일을 원칙으로 한다. 다만, 민원인이 보완기간의 변경을 요청하는 경우 이를 고려하여 보완의 기간을 정한다.

- 제12조(민원의 철회 등)** ① 민원인은 당해 민원사무의 처리가 종결되기 전에 그 신청내용을 변경할 수 있으며, 신청을 철회 또는 취하할 수 있다.
- ② 제1항에 따른 민원의 철회 또는 취하는 민원인이 문서, 모사전송, 인터넷 또는 녹취전화 등 입증이 가능한 방법으로 한다.

## 제4장 민원의 처리

**제13조(민원처리부서)** 회사에 접수된 민원은 제5조에서 정한 민원전담부서에서 처리함을 원칙으로 한다.

**제14조(민원처리기간)** ① 민원은 접수일로부터 14영업일 이내에 처리한다.

다만, 외부기관으로부터 이첩·이송된 민원으로 처리기간이 명시된 민원은 예외로 한다.

- ② 제1항의 처리기간에는 다음 각 호에 해당하는 기간은 산입하지 아니한다.
1. 민원인의 귀책사유로 민원처리가 지연되는 기간
  2. 민원서류의 보완 또는 보정에 소요되는 기간
  3. 검사, 조사 및 외부기관 질의 등에 소요되는 기간
- ③ 조사 등 부득이한 사유로 처리기간 내에 민원의 처리가 곤란하다고 인정되는 경우에는 제1항에서 정한 처리기간의 범위 내에서 1회에 한하여 그 기간을 연장할 수 있다.

**제15조(민원조사)** ① 민원전담부서장은 민원처리를 위하여 필요한 경우 관련 임직원 및 부서장에게 다음 각 호의 조치를 요구할 수 있고, 요구 또는 의뢰를 받은 해당 임·직원은 정당한 사유가 없는 한 이에 성실히 응하여야 한다.

1. 자료제출
  2. 해당 임·직원에게 대한 조사 및 민원심의위원회 출석·요구
  3. 해당 영업점에 대한 임점조사
- ② 민원처리와 관련하여 필요하다고 판단되는 경우 관련부서 직원의 파견을 요청할 수 있다.
- ③ 민원전담부서장은 사실확인을 위하여 검사가 필요하다고 판단되는 경우 감사부서에 검사를 의뢰할 수 있다.

**제16조(진행상황통지)** 회사는 제14조 제3항에 따라 처리기간을 연장하거나 민원인의 요청이 있는 경우 동 사실을 민원인에게 민원처리진행상황 통지

서<별지 제4호 서식>에 따라 문서, 모사전송, 전자우편 또는 녹취전화 등으로 통지한다.

- 제17조(처리결과 통지)** ① 회사는 민원처리를 종결한 경우 그 결과를 지체 없이 민원인에게 통지하고 통지사항에는 민원의 처리결과, 처리근거, 이의 신청 안내 등을 포함한다.
- ② 민원인이 제11조의 기간 내에 민원서류의 보완이나 보정을 하지 아니하거나 민원인의 소재지나 연락처가 분명하지 아니하여 보완 또는 보정의 요구가 2회에 걸쳐 반송된 때에는 민원을 철회한 것으로 보아 이를 내부적으로 종결 처리할 수 있다.
- ③ 제1항의 규정에 의한 처리결과는 다른 법령 등에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 문서 또는 인터넷(전자민원창구 접수민원의 경우)으로 통지한다.

**제18조(재심청구)** ① 민원인은 다음 각 호에 해당하는 사유가 있는 경우 회사에 당해 민원의 재심을 청구할 수 있다. 다만, 민원인이 민원을 접수할 당시에 이미 그 사유를 주장하였거나 그 사유를 알면서 주장하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 민원처리 과정중에 제출되지 아니한 것으로서 민원의 처리결과에 중대한 영향을 미치는 새로운 사실이 나타난 경우
  2. 민원의 증거로 된 문서, 증인의 증언, 참고인의 진술 등의 자료가 위조 또는 변조된 것이거나 허위임이 밝혀진 경우
  3. 민원처리 결과에 영향을 미칠 중요한 사항에 대하여 판단하지 아니한 경우
  4. 기타 민원의 기초가 된 법령, 판결 등이 변경된 경우
- ② 재심이 청구된 민원은 신규민원에 준하여 처리한다.

## 제5장 다수인 관련 민원처리 등

**제19조(다수인관련민원)** ① 회사는 5인 이상이 연명으로 제출하는 민원이 발생한 경우에는 민원접수시 대표자를 선정하여 접수할 것을 요청하고 다수인 관련 민원조사 분석카드<별지 제5호 서식>를 작성하여 그 관련내용을 기록 유지한다.

② 회사는 다수인관련민원을 본 지침이 정한 금융민원의 처리기준에 따라 처리하되 처리결과는 접수시 선정한 대표자에게 통지한다.

**제20조(반복 및 중복민원)** ① 민원인이 동일한 내용의 민원서류를 정당한 사유 없이 3회 이상 반복하여 제출한 경우에는 2회 이상 그 처리결과를 통지한 후 접수되는 민원서류에 대하여는 내부적으로 별도처리 없이 종결 처리할 수 있다.

② 민원인이 동일한 내용의 민원서류를 작성하여 2개 이상의 기관에 중복하여 제출한 경우 이를 1개 민원으로 간주하여 이 지침이 정하는 바에 따라 처리하되 내부 종결처리는 제1항의 규정을 준용하여 처리할 수 있다.

## 제6장 민원예방 및 사후관리

**제21조(전산시스템개발)** 회사는 민원을 예방하고 민원인의 의견을 회사 경영에 반영하기 위하여 민원처리결과를 관리할 수 있는 전산시스템을 개발·운영한다.

**제22조(민원제도개선)** ① 민원전담부서장은 민원처리 관련 제도개선 등의 조치가 필요하다고 판단되는 경우 관련 부서장에게 제도개선 등의 조치를 요청할 수 있다.

② 민원처리 관련 제도개선 등의 조치를 요구받은 부서장은 조치요구일로부터 3월내 조치 후 그 결과를 민원전담부서에 통보하여야 한다. 다만, 기간내 조치가 곤란한 경우 그 사유를 서면으로 작성하여 민원전담부서에 통보하여야 한다.

**제23조(관련자 조치)** ① 회사는 민원과 관련하여 해당 임.직원이 직접적인 원인을 제공하였다고 판단되는 경우 관련 임.직원 및 해당 부서에 불이익을 줄 수 있도록 인사제도를 운영한다.

② 민원관리책임자는 민원처리결과 관련 직원이 민원발생에 직접적인 원인을 제공하는 행위를 한 경우 관련부서에 징계 등 필요한 인사조치를 요구하여야 한다.

③ 민원사무통제자는 민원처리과정에서 민원담당자가 이 지침 및 관계법규를 위반하였거나 민원과 관련된 정보를 유출한 경우 제2항에서 정한 인사조치 및 시정조치를 요구하여야 한다.

**제24조(처리지연에 따른 보상)** ① 민원인은 회사가 회사의 귀책사유로 처리기간 내에 민원사무를 처리하지 아니하는 경우 회사에 당해 민원의 조속한 처리를 요구할 수 있다.

② 회사는 회사의 귀책사유로 민원을 제14조에서 정한 기간 내에 처리하지 못한 경우 민원인에게 회사가 정한 기준에 따라 보상할 수 있다.

**제25조(민원감축계획 등)** ① 민원전담부서장은 민원접수 및 처리결과를 분

석하고 민원감축 및 해소방안을 수립하여 사업연도 개시 1개월 전까지 대표이사에게 보고하여야 한다.

- ② 제1항에 따른 민원감축 및 해소방안에는 주요빈발민원에 대한 대책이 포함되어야 한다.

**제26조(민원예방교육 등)** ① 회사는 임.직원에게 대하여 반기 1회 이상 민원예방교육을 실시한다.

- ② 민원전담부서장은 민원예방과 관련하여 임.직원에게 대한 교육이나 특정한 조치가 필요하다고 판단되는 경우 관련 부서장에게 협조를 요청할 수 있으며, 협조 요청을 받은 관련 부서장은 특별한 사정이 없는 한 이에 최대한 협조하여야 한다.

- ③ 회사는 금융감독원 등 외부기관으로부터 민원예방과 관련된 정책의 시행이나 임.직원 교육실시 등의 요청이 있는 경우 이에 적극 협조한다.

**제27조(민원처리결과공시)** ① 회사는 반기별 민원처리결과<별지 제6호 서식>를 반기 익월 말까지 회사의 홈페이지에 게시한다.

## 제7장 보 칙

**제28조(민원사무편람의 비치)** ① 회사는 민원사무편람을 민원안내창구에 비치하고 전자민원창구에 게시하여 민원인이 이를 열람할 수 있도록 한다.

- ② 민원사무편람에는 민원종류별로 신청서식, 구비서류, 처리주무부서, 처리절차, 처리기간, 심사기준 등을 구체적으로 명시한다.

**제29조(개인정보보호)** ① 회사는 민원사무 처리과정에서 지득한 개인정보

등이 외부로 유출되지 않도록 다음 각 호에서 정하는 방법에 따라 보관한다.

1. 개인정보 등이 서류에 의하여 보관된 경우에는 해당 서류를 시건장치가 되어있는 곳에 보관하고 책임자급 담당자가 이를 관리
  2. 개인정보 등이 전산시스템 및 개인용 컴퓨터 등에 파일 형태로 보관되어 있는 경우에는 사번 및 비밀번호의 입력에 의해 개인정보에 접근
- ② 회사의 민원사무처리 담당 임.직원 및 임.직원이었던 자는 민원사무처리 과정에서 알게 된 제1항의 개인정보를 타인에게 누설하거나 민원처리 이외의 목적으로 사용하여서는 아니 된다.
- ③ 회사는 다른 법률에 정함이 있는 경우를 제외하고는 민원인의 개인정보를 다른 기관에 제공하여서는 아니 된다.

**제30조(민원처리담당자에 대한 특례)** ①회사는 민원처리담당자가 민원사무처리과정에서 위법.부당한 행위를 한 경우를 제외하고는 민원사무처리와 관련하여 인사상 불이익을 주지 않는다.

- ② 회사는 민원처리담당자에 대하여 인사상 우대 하여야 하며 3년내 이동 제한을 원칙으로 한다. 다만, 승진전보 및 민원관리책임자의 승인시에는 예외로 한다.
- ③ 회사는 민원처리담당자에 대하여 대내외 민원관련 교육에 적극 참여할 수 있도록 지원한다.

**제31조(위임)** 이 지침에서 정하지 아니한 사항은 민원인의 권리를 침해하지 아니하는 범위내에서 민원관리책임자가 따로 정할 수 있다.

<별지 제1호 서식>

## 민원 신청서

신청인	본인	성명(법인명)*		주민등록번호* (사업자등록번호)	
		주소*			E-mail
		전화*		휴대전화	
		본인거래정보 (계좌번호 등)			
신청인	대리인	성명(법인명)*		주민등록번호* (사업자등록번호)	
		주소*			E-mail
		전화*		본인과의 관계*	
		휴대전화			
신청취지* (요구사항)					
신청사유* (6하원칙에 따라 기술)					

주 : \*는 필수 기재(입력)항목

상기와 같이 민원을 신청합니다.

20    년    월    일

신청인 \_\_\_\_\_(서명)(인)

**주식회사 상상인플러스저축은행    귀중**

<별지 제2호 서식>

## 위 임 장

수임인 : 주 소 \_\_\_\_\_ 연락처 \_\_\_\_\_  
 성 명 \_\_\_\_\_ (주민등록번호 : \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ )

본인은 위의 사람을 대리인으로 정하고 다음의 권한을 위임합니다.

- 다 음 -

**■ 아래에 해당되는 항목의 괄호 안에 ○를 하시오.**

1. 민원신청, 관련자료 제출 및 의견진술 등을 하는 행위( )
2. 민원처리결과에 대한 수락여부를 결정하는 행위( )
3. 민원의 취하 및 철회( )
4. 기 타 :

※ 첨 부 : 인감증명서 1부.

20    년    월    일

위임인 : 주 소 \_\_\_\_\_  
 성 명(법인명) \_\_\_\_\_ (인)  
 주민등록번호(사업자등록번호) \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

**주식회사 상상인플러스저축은행    귀중**

&lt;별지 제3호 서식&gt;

## 민원처리부

일련 번호	접수 번호	접수일	처리 기한	민원인	민원 요지	관련 부서 협조 사항	처 리 상 황			확인	이첩 (경유) 기관	비 고
							처리일	처 리 담당자	처리 진행 상황			

364mm×257mm  
(인쇄용지(특급) 70g/m<sup>2</sup>)

<별지 제4호 서식>

민원처리진행상황통지서

\_\_\_\_\_ 귀하

문서번호

① 민원제목				
② 접수일자				
③ 처리상황				
④ 처리담당자	부서명			
	성명		전화번호	
⑤ 연장사유				
⑥ 기타안내사항				

귀하께서 신청하신 민원의 처리진행상황을 위와 같이 알려드리오며, 궁금하신 사항은 담당자에게 문의하여 주시면 자세히 안내하여 드리겠습니다.

20    년    월    일

주식회사 상상인플러스저축은행

<별지 제5호 서식>

다수인관련 민원조사분석카드

20 . . . .

부서명\_\_\_\_\_

210mm×295mm

(인쇄용지(특급) 34g/m2)

### 1. 일반사항

① 민원명			
② 민원인 대표자 주소.성명			
③ 피진정인(기관) 주소.성명			
④ 소관부서		⑤ 접수일자	

### 2. 집단민원요지 및 발생동기 등

⑥ 민원요지 (요구사항을 내용별로 구분 기재)	
⑦ 민원유발 동기(이유)	
⑧ 처분요지 또는 현재까지 취한 대책 등	

### 3. 타당성 여부 검토

⑨ 민원인의 입장에서 판단할 경우 민원인의 주장 이 사회통념상 타당성이 있는가, 없는가.(판단사유 를 간단명료하게 기재)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ (있다, 없다)</li> <li>○ 판단사유</li> </ul>
⑩ 현행 법령 및 제도하에서 민원을 해결할 수 있는 길이 있는가, 없는가.(판단사유를 근거법령 등을 명시하여 자세하게 기재)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ (있다, 없다)</li> <li>○ 판단사유 및 근거법령 등</li> </ul>
⑪ 예산소요 여부를 판단컨대 재정 형편상 민원을 해결할 수 있겠는가, 없겠는가, 예산이 없다면 확 보방법은 있는가, 없는가. (판단사유를 간단명료 하게 기재)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 예산범위에서 해결할 수 (있다, 없다)</li> <li>○ 판단사유</li> <li>○ 예산이 없을 경우 확보방법은 (있다, 없다)</li> <li>○ 판단사유</li> </ul>
⑫ 위 ⑨ ⑩ ⑪에서 검토결과 민원해결이 어렵다 고 판단된 경우 동 민원을 해결할 수 있는 조 정안.대안은 있는가, 없는가. (판단사유를 간단 명료하게 기재)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ (있다, 없다)</li> <li>○ 판단사유</li> </ul>
⑬ 민원해결을 위한 현행 법령제도의 개선 필요성 여부 및 제도개선 과제는 어떠한 것이 있는가. (근거법령 등을 명시하여 자세히 기재)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 개선의 필요성이 (있다, 없다)</li> <li>○ 있다면 그 이유는 (앞으로 동일 유형의 집단민원 계속 발생우려, 현행법령, 제도문제점 존재)</li> <li>○ 제도개선과제</li> </ul>

4. 해소추진방향(요구사항 해결, 제도개선 및 민원인 설득 등으로 분류하여 기재)

5. 추진일정 및 방법

추진일정	추진내역
20 ~ 20	
20 ~ 20	
20 ~ 20	
20 ~ 20	

6. 추진상황 확인

점검일자	담당팀장	부서장	추진상황 점검의견

7. 기타 참고사항

<별지 제6호 서식>

## 민원처리결과 공시

### 1. 민원접수 건수

(단위 : 건, %)

구 분	전반기		금반기		비 고
	건수	증감률	건수	증감률	
자체접수					
경유접수 <sup>주)</sup>					
합 계					

주) 금융감독원 등 타기관을 통해 접수된 민원

### 2. 유형별 민원처리건수

(단위 : 건, %)

구 분		전반기		금반기		비 고
		건수	증감률	건수	증감률	
유형						
합 계						

<별표3>

## 휴면 및 장기 미청구 금융재산 관리방안

2021.09.24. 제정

**제1조 (목적)** 이 관리방안은 저축은행의 휴면 및 장기 미청구 금융재산 발생예방과 감축을 목적으로 한다.

**제2조 (정의)** 휴면 및 장기 미청구 금융재산(이하 "휴면 금융재산")이란 「예금거래기본약관」제9조의2를 따른다.

**제3조 (적용범위)** 고객의 휴면 금융재산의 관리는 본 관리방안에서 정한 바에 따라 처리하여야 한다. 다만, 본 관리방안에서 정하지 않은 경우에는 관련 약관 및 법령 등에 따른다.

### 제4조 (휴면금융재산 발생 예방을 위한 관리)

- ① 저축은행은 휴면 금융재산 발생 예방 및 감축 등을 위해 다음과 같은 조치를 해야 한다.
  1. 휴면 금융재산 발생 예방을 위한 고객 안내
  2. 휴면 금융재산 감축을 위한 사후 점검 실시 및 사후 안내
- ② 저축은행은 고객이 금융상품의 만기관리 방법을 이용할 수 있도록 지원하는 등 휴면 금융재산의 발생을 예방하여야 한다.

**제5조 (절차 및 기준)** 휴면 금융재산 관리절차는 각 호의 내용을 따른다.

1. 금융 상품 신규 가입시 만기 도래 후 자동 재예치, 자동 입금계좌 지정 및 만기 통보방법을 고객이 선택할 수 있도록 사전에 안내한다.
2. 금융 상품의 계약기간 내에도 고객이 직접 만기관리 방법(자동해지, 자동연장 등)을 설정할 수 있는 시스템을 운영한다.
3. 만기가 정해진 금융상품의 경우 만기 전·후로, 수시입출금식 예금 등 만기가 없는 상품의 경우에는 일정 기간 미거래시 상품 보유 현황을 정기적으로 안내한다.
4. 휴면 금융재산에 해당되어 서민금융진흥원에 출연되기 전까지 고객이 인지하도록 영업점에서는 휴면 금융재산의 규모를 측정하여 이메일, 홈페이지 안내, SMS 우편, 유선 등으로 안내한다.

**제6조 (내부통제)** 준법감시부서에서는 주기적으로 예·적금 만기 업무 처리 상황을 모니터링 하여, 휴면 금융재산 관리 내부통제를 강화한다.

**제7조 (포상 등)** 저축은행은 휴면 금융재산 관리 실적 관련 우수 영업점 및 우수 직원을 선정하여 포상할 수 있다.

## 부 칙

**제1조(시행일)** 이 관리방안은 2021년 9월 24일부터 시행한다.