

한눈에 알아보는 금소법!

# 금융소비자를 위한 한화라이프랩 금융소비자보호법 안내자료

\*관련법령(금융소비자의 교육)

- 금융소비자 보호에 관한 법률 제7조(금융소비자의 기본적 권리)제5호: 합리적인 금융소비생활을 위하여 필요한 교육을 받을 권리
- 금융소비자 보호에 관한 법률 제8조(금융소비자의 책무)제2항:  
금융소비자는 스스로의 권익을 증진하기 위하여 필요한 지식과 정보를 습득하도록 노력하여야 한다.

신뢰하되 검증하라

**Trust but verify**

- 로널드 레이건

단 **1%**의 허위나 과장이 있을 경우  
**99%**의 진실성도 인정받지 못합니다.

「금융소비자에 관한 법률」을 준수하고,  
완전판매 실천으로,  
금융소비자의 삶이 보다 풍요로워지도록  
최고의 고객가치 실현과 생명보험사로서의  
책임을 다하는 한화생명이 되겠습니다.



# 금융소비자의 권익보호 정책이 강화되었습니다.

## 「금융소비자보호법」(이하, 금소법)이란?

금소법은 "금융소비자보호에 관한 법률"의 약칭으로 금융소비자의 권리를 뒷받침하기 위해 제정되었습니다. 금소법은 금융소비자 권익을 신장하고 보호할 뿐만 아니라, 피해 소비자를 위한 사후구제를 강화하였습니다.

## 금소법 주요내용

- 금융소비자의 권익 증진과 금융상품 판매(자문 포함) 회사의 영업 준수사항과 금융소비자 권익 보호를 위한 금융소비자정책 및 금융분쟁조정절차 등에 관한 사항을 규정함으로써 금융소비자 보호의 실효성을 높이고 국민경제 발전에 이바지함을 목적으로 함
- 보험업법, 은행법 등 금융소비자 보호에 관한 법률을 하나로 통합해 금융소비자 권익 향상 추구
- 강화되는 소비자 권리
  - ▶ 금융회사가 금융상품을 판매할 경우 판매 원칙을 준수해야 함
  - ▶ 금융회사가 법에서 정한 판매원칙(광고관련 준수사항 제외)을 위반한 경우, 계약해지를 요구할 수 있음
  - ▶ 금융소비자는 상품 가입 후 일정기간 내에는 계약을 철회할 수 있음
  - ▶ 금융거래로 분쟁이 발생할 경우, 금감원에 분쟁조정을 신청할 수 있음

※ 금소법 관련 자세한 내용은 '금융감독원 사이트 접속' 통해 확인 가능  
- 'www.fss.or.kr' 접속 > '업무자료' 선택 > '금융소비자보호법' 관련 자료 활용

## 금소법 6대 판매원칙

- |         |              |               |
|---------|--------------|---------------|
| ① 적합성원칙 | ② 설명의무       | ③ 부당권유행위 금지   |
| ④ 적정성원칙 | ⑤ 불공정영업행위 금지 | ⑥ 허위·과장 광고 금지 |

## 신설된 금융소비자 권리

| 위법계약해지권   | 손해배상 입증책임 전환   |
|---|--|
| 금융회사가 판매원칙을 지키지 않았을 때<br>계약일로부터 <b>5년</b> ,<br>계약자 위법사실 인지부터 <b>1년</b> 이내<br>소비자가 해지를 요구할 수 있는 권리<br>(단, 계약자가 회사의 위반사실을 안 날로부터<br>1년이 초과된 계약 및 보험기간이 종료된<br>계약은 해지할 수 없음) | 설명 의무 위반에 따른 손해배상 청구 소송 시<br>계약 하자(고의·과실) 없음을<br>금융상품판매업자가 스스로 입증하여야 함 |

# 보험설계사가 고객에게 가입 권유하면 → **적합성 원칙** 금융소비자가 자발적으로 가입을 원하면 → **적정성 원칙**


고객정보를 파악하고 확인 후 적합(적정)하지 아니한 금융상품은 체결 금지

| 적합성 원칙                  | 적정성 원칙   |
|-------------------------|--|
| 부적합한 금융상품<br>계약체결 권유 금지 | 금융상품이 금융소비자의 재산상태 등 고려 시,<br>금융소비자에게 부적절할 경우 고지 확인 |

변액보험, 실적배당형보험 등 투자형 금융상품 계약체결 및 판매권유 시 적용

- 금융소비자 연령 • 재산 상황 • 체결 목적 • 손실감수 능력
- 거래 성향 • 투자성 상품 경험 • 설명이해 능력

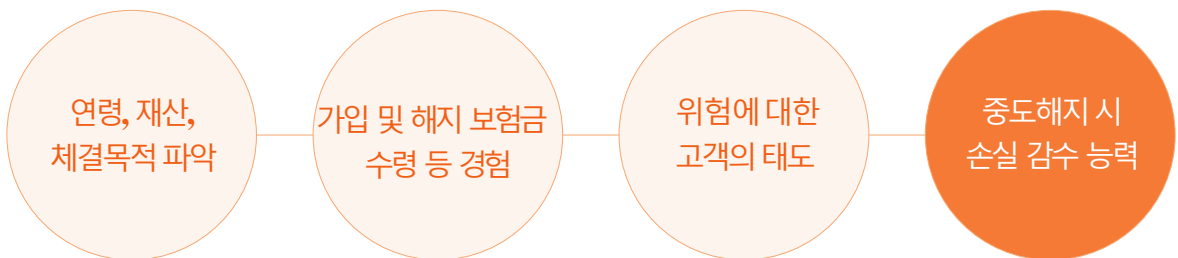
**적합(적정) 확인서 계약자 본인의 서명날인 필수**



- 첫째, 금융소비자가 일반금융소비자인지 전문금융소비자인지 확인하고 자필서명 필수
- 둘째, 적합(적정)성 판단 위해 금융소비자 정보 제공수집 필수
- 셋째, 투자상품(대출)에 적합(적정)하지 않다면 계약체결 중지하고 고객 안내 후 고객 확인서명 필수

## ▶ **투자형 금융상품 체결 시 일반 정보수집은 기본!**

금융소비자 납입여력, 금융지식, 투자경험 등 고객에게 적합(적정)한지 확인 필수



# 일반금융소비자는 상품의 중요내용 등을 설명 듣고, 확인서명 하고 상품설명서 전달받으세요 (설명 의무 준수)

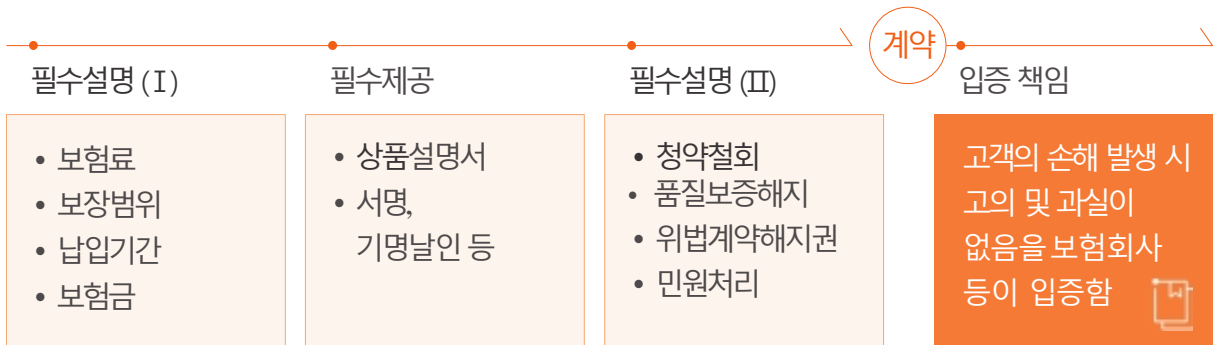
- 금융회사는 금융소비자가 일반금융소비자인지 전문금융소비자인지 확인 필수
- 금융회사는 금융상품에 관한 중요사항을 이해할 수 있도록 설명 필수
- 금융소비자는 상품설명서를 받고 자필서명 필수

## \* 금융소비자의 구분

| 구분      | 정의  |
|---------|---|
| 전문금융소비자 | 금융상품에 관한 전문성 또는 소유자산 규모를 고려했을 때, 상품 계약에 따른 위험을 감수할 수 있는 능력이 있는 금융소비자<br>(예) 국가, 주권상장법인, 보장성 상품을 취급하는 금융상품 판매대리·중개업자 등 |
| 일반금융소비자 | 전문금융소비자가 아닌 금융 소비자  |

## 상품의 주요내용을 이해하기 쉽게 설명받고 상품설명서 수령

일반금융소비자에게 계약체결을 권유하는 경우 및 일반금융소비자가 설명요청 시 중요사항 설명



## 바쁘다는 이유로, 간단한 설명 요청해도 필수내용 반드시 설명

이런 경우 금소법 위반

- 바쁘니까, 간단히 설명할게요.
- 설명 잘 들으셨죠? 서로 믿고 사는 사회이니, 설명 확인 안 받을게요.
- 대부분의 고객님은 일반금융소비자일테니, 전문금융소비자인지 확인 안 해도 되겠네요.

**이유불문!**

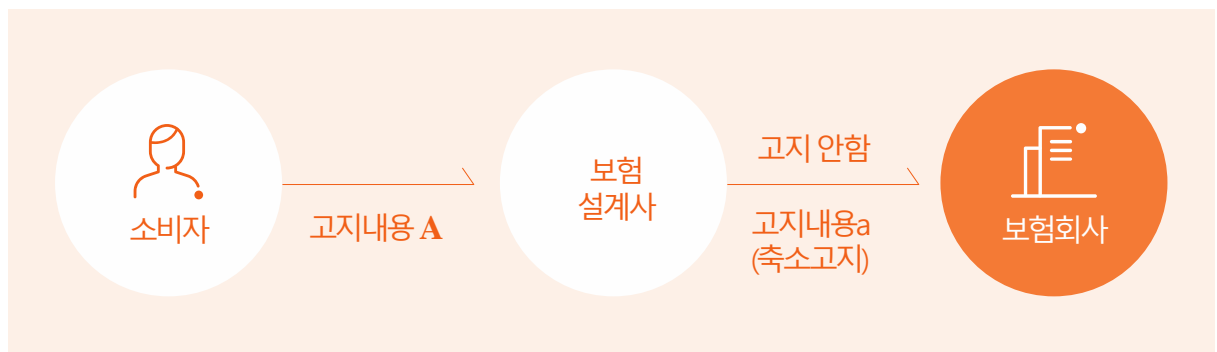
상품 체결 시 설명의무 준수는 선택이 아닌 필수!

# 사실에 입각한 권유를 받고, 정확한 설명을 듣고 금융상품 가입하세요 (부당권유행위 금지)

단정적·오인 유발 설명, 부당한 승환계약 유도, 금융소비자 정보조작 유도,  
병력 축소고지, 부실고지 유도 및 고지기회 박탈 등의 행위 금지

계약체결 권유 시 허위사실을 알리는 등의 행위 금지

- ▶ 피보험자가 보험회사에 중요사항 고지 시 방해 또는 알리지 아니할 것을 권유하는 행위 금지  
부실고지 권유 행위 금지 등



불확실한 내용 단정하거나 오인 유발 설명은 **NO**

사실과 다른 상품내용 설명, 숨기고 싶은 내용 설명 누락하면 **NO**

중요 고지사항을 고지 안 하도록 유도·설득하는 것은 **NO**

이런 경우 금소법 위반

- 갱신시점 보험료가 비싸게 예시 되었지만, 실제로는 많이 안올라요
- 공시이율이 2%보다 떨어지지 않아요
- 확정금리 2%인 종신저축입니다
- 아픈 것 이야기 하면 보험가입 안 돼요! 고지 없이 가입해요

정확한 금융상품  
설명을 듣고,  
금융소비자에게  
필요한 상품을  
가입해야 합니다.



# 대출시 다른 금융상품을 가입하게 하는 강요 행위는 거절하세요 (불공정영업행위 금지)

- 대출받는 고객의 상황을 악용하여 금융상품 계약 체결을 동시 진행은 금지
- 계약 변경·해지를 이유로 부당하게 소비자에게 수수료 등 금전 지급 요구 금지

금융회사의 우월적 지위를 이용한 소비자 권익 침해 금지

우월적 지위를 이용하여  
금융소비자의 권익 침해하는 행위



대출성상품 꺾기 금지



예) "월납 보험료 00만원 이상일 경우, 당사 신용대출이 가능합니다,  
따라서 보험을 추가로 가입해야만 대출이 가능합니다!"라며 계약 체결을 강요받는 것은 잘못

대출성상품 계약체결과 관련하여  
금융소비자의 의사에 반하여,  
보험 계약체결을 강요하는 행위는 해서는 안됩니다



# 계약서류 수령여부 확인, 주요 금지행위 위반 여부를 확인하세요 (계약서류 제공의무, 주요금지행위)

## 금융상품 계약체결 시 계약서류 제공의무 준수, 주요 금지행위 근절

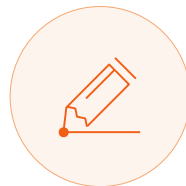
| 계약서류 제공의무  | 보험설계사 주요 금지행위   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● 계약서류: 약관, 상품설명서(가입안내서), 청약서부분, 보험증권</li> <li>● 계약체결 시 계약서류를 지체 없이 제공</li> <li>● 계약서류 제공의무 이행 여부 다툼 시, 금융상품판매업자 등이 증명해야 함</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 보험료 등 계약의 이행으로서 급부를 받는 행위<br/>(단, 보험회사로부터 급부 수령에 관한 권한을 부여받고, 보험 상품에 관한 계약과 관련하여 보험료 공제 또는 공제료 수령은 가능)</li> <li>● 금융상품 계약을 제3자를 통해 대리·중개 하는 행위</li> <li>● 금융상품 계약 체결을 대가로 제3자에게 수수료·보수 등을 지급하는 행위</li> </ul>  |

‘바빠요’, ‘안받아도 괜찮아요’ 등의 이유로 계약서류 미수령은 안됩니다.

계약체결의 대가로 금품제공도 **법규 위반**



회사 및 보험설계사가  
계약서류 제공 이행 증명



제공확인  
서명은 필수

# 알아두면 좋은 소비자 권익보호 제도

|                |      |  |
|----------------|------|--|
| 청약<br>철회       | 대상   | 대통령령으로 정하는 보장성·대출성·투자성 상품<br>(단, 회사가 건강상태 진단을 지원하는 계약, 보험기간이 90일 이내인 계약,<br>전문금융소비자가 체결한 계약은 제외) |
|                | 조건   | 없음 (단순 변심 등 이유불문)  |
|                | 가능기간 | 보험증권을 받은 날로부터 15일 이내 또는 계약일로부터 30일 이내  |
|                | 반환금액 | 기납입보험료   |
| 품질<br>보증<br>해지 | 대상   | 모든 보험상품  |
|                | 조건   | 3대 기본 지키기 위반한 경우<br>(자필서명 미이행, 약관 및 청약서 부분 미전달, 중요내용 미설명 또는 상품설명상이)                              |
|                | 가능기간 | 청약일로부터 90일 이내  |
|                | 반환금액 | 기납입보험료에 납입일 이후 이자를 더하여 지급  |
| 민원<br>해지       | 대상   | 모든 보험상품  |
|                | 조건   | 불완전판매로 체결된 계약  |
|                | 가능기간 | 제한 없음  |
|                | 반환금액 | 기납입보험료   |
| 위법<br>계약<br>해지 | 대상   | 유지 중인 모든 보험상품  |
|                | 조건   | 5대 판매원칙 위반한 경우<br>(적합성 원칙 / 적정성 원칙 / 설명의무 / 불공정영업행위 금지 / 부당권유행위 금지)                              |
|                | 가능기간 | 계약일로부터 5년 이내 또는 위법 사실을 안 날로부터 1년 이내  |
|                | 반환금액 | 기납입보험료에서 해지시점의 위험보험료와 부가보험료를 제외한<br>책임준비금  |

# 보험업법에서 규율하는 완전판매 준수행위

---

## 자필서명 준수 이행

모집종사자가 보험계약자 또는 피보험자의 자필서명이 필요함에도 불구하고, 보험계약자 또는 피보험자로부터 자필서명을 받지 아니하고 서명을 대신하거나 다른 사람으로 하여금 서명하게 하는 행위

---

## 작성계약 금지

실제 명의인이 아닌 자의 보험계약을 모집하거나, 실제 명의인의 동의가 없는 보험계약을 모집하는 행위  
\* 예) 금융소비자 의사와 관계없이 계약 체결하는 행위, 보험설계사 친인척 지인 등의 명의를 빌려서 계약 체결

---

## 특별이익 제공 금지

보험계약 체결 또는 모집종사하는 자는 그 체결 또는 모집과 관련하여 계약자나 피보험자에게 보험 계약 체결 시부터 최초 1년간 납입되는 보험료의 100분의 10과 3만원 중 적은 금액을 초과하여 제공하거나 제공하기로 약속하면 안됨

---

## 기타 금지행위

- 정당한 이유 없이 「장애인 차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」 제2조에 따른 장애인의 보험 가입을 거부하는 행위
- 보험계약의 청약철회 또는 계약 해지를 방해하는 행위