

금융소비자보호법 내 독립자문업 도입의 의의 및 향후 과제

이 규 복 (선임연구위원, 3705-6323)

금융소비자보호법에 투자성, 보장성, 대출성, 예금성 상품 각각에 대해 독립자문업이 신설될 예정임. 독립자문업은 금융상품 제조업자와 이해상충이 없는 가운데 소비자에게 선관주의의무와 충실의무가 부과되어 적극적으로 소비자의 이익을 위해 상품을 추천할 기반을 갖추고 있음. 향후 금소법을 통해 내부통제가 강화되면서 금융상품판매대리·중개업자의 영업이 위축되고 소비자의 적합 상품 추천에 대한 기대수준이 높아지면 소비자를 위해 종합적인 관점에서 자문을 제공하는 자문업자에 대한 수요가 높아질 수 있음. 현재 각 상품별로 독립자문업이 새로이 도입되는 시기임을 감안하여 자문업 시장이 형성될 수 있는 환경을 조성할 필요가 있음.

- 금융소비자보호법(이하 금소법)에서는 투자성 상품 외에 보장성, 대출성, 예금성 상품에 대한 독립자문업의 신설 규정이 포함되어 2021년 9월 25일부터 시행될 예정임.
 - 금소법에서는 금융상품판매업자 등을 금융상품직접판매업자, 금융상품판매대리·중개업자, 금융상품자문업자로 구분하고 금융상품을 투자성, 보장성, 대출성, 예금성 상품으로 구분하여 각 상품별로 직접판매서비스, 대리·중개서비스, 자문서비스를 소비자에게 제공될 수 있는 체계를 마련함.
 - 이에 따라 과거에는 투자성 상품에 대한 투자자문업만이 자본시장법에 존재하였지만, 금소법이 제정되면서 이상의 모든 4가지 금융상품에 대하여 독립자문업이 신설됨.
 - * 자본시장법의 투자자문업에는 독립자문업이 별도로 존재하지 않았는데, 금소법에서 투자성 상품에 대한 독립자문업이 별도로 신설됨.
- 금융상품자문업은 이익을 얻을 목적으로 계속적 또는 반복적인 방법으로 금융상품의 가치 또는 취득과 처분결정에 관한 자문을 제공하는 영업으로 정의되어 있는데 자문업을 제공하는 자문업자는 판매업자로부터 독립적이어야 하며, 신의성실의무뿐만 아니라 선관주의의무 및 충실의무를 부여하고 있어 적극적으로 소비자의 이익을 위해 상품을 추천할 기반을 갖추고 있음.
 - 금융상품자문업자는 금융상품판매업을 겸영하지 않도록 등록요건에 규정하여 독립적인 입장에서 금융소비자에게 자문을 제공하도록 함.



- 금융상품직접판매업자와 금융상품판매대리·중개업자에게는 업무의 내용과 절차를 공정히 하고, 정당한 사유 없이 금융소비자의 이익을 해치면서 자기가 이익을 얻거나 제3자가 이익을 얻도록 해서는 아니되는 신의성실의무만을 부과하고 있음.
 - 반면 금융상품자문업자에게는 신의성실의무와 함께 금융소비자에 대하여 선량한 관리자의 주의(선관주의)로 자문에 응하게 하고, 금융소비자의 이익을 보호하기 위하여 자문업무를 충실하게 수행하여야 하는 보다 적극적인 의무를 부여하고 있음.
- 금소법이 3월 시행되면서 금융회사 창구에서 처음 대하는 고객에 대하여 적합성 원칙이나 설명의무 등이 강화되고 있을 뿐만 아니라, 2021년 9월 25일부터 내부통제 강화가 시행될 경우 이해상충 관리가 강화되기 때문에 상품제조업자의 이익을 위해 판매하는 직접판매업자나 대리·중개업자는 이해상충 방지 관점에서 영업이 위축될 가능성이 있음.
- 금소법에 따라 각 금융회사는 임직원이 업무를 수행할 때 준수해야 하는 기준 및 절차를 마련해야 하는데 특히 금융소비자와의 이해상충 방지를 위한 기준과 절차를 마련해야 함.
 - 또한 금융소비자 보호에 관한 내부통제 과정에서 임원·직원의 성과보상체계를 금융소비자 보호 측면에서 평가하도록 의무화함.
 - 직접판매업자와 대리·중개업자는 기본적으로 한 회사의 상품만을 추천하고 판매해야 하는데, 이처럼 해당 회사의 이익을 위하여 상품을 판매할 때 성과보상 체계를 제한하고 이해상충 방지 체계를 마련하여 운영하게 되면 이들이 적극적으로 영업을 하기 어려운 환경이 형성될 것으로 보임.
- 향후 금소법이 정착되면서 대리·중개업 등의 영업은 다소 위축되는 반면, 적합 상품 추천에 대한 금융소비자의 기대수준이 높아지면 금융소비자의 이익을 위해 상품을 추천해 주는 금융상품 자문서비스에 대한 수요가 증가할 것으로 기대됨.
- 금융상품자문업자는 업무의 특성상 고객과 지속적인 관계를 맺는 가운데 고객에 대한 보다 많은 책임을 지는 관계이기 때문에 금융상품자문업자의 상품 추천이 고객의 니즈를 충족시켜 줄 수 있을 것으로 보임.
 - 과거에는 투자자문업자만이 존재하여 자문의 범위가 투자자문에 한정되어 있었지만, 이제는 대출성, 예금성, 보험성, 투자성 상품의 자문업자로 복수 등록하는 것이 가능해 집에 따라 종합적인 관점에서 상품 포트폴리오에 대하여 자문하는 것이 가능해짐.
- 현재 각 상품별 독립자문업이 새로이 도입되는 시기이므로 자문서비스를 제공할 수 있는 자문업 시장이 형성될 수 있는 환경을 조성할 필요가 있음.
- 이를 위해서는 우선 대리·중개업자와 독립자문업자의 차이를 금융소비자들이 인지하는 과정이 필요한데, 이를 위해서는 독립자문업자에게 자문업자로서 고지할 의무를 부과할 뿐만 아니라 대리·중개업자에게 자신에게 내재되어 있는 이해상충이 무엇인지를 고지하도록 할 필요가 있음.
- * 최근 미국에서는 브로커-딜러와 투자자문업자에게 고객관계 요약서를 작성·제공하도록 하였는데 동 요약서에 고객에게 제공되는 서비스의 유형과 적용되는 법적 행위 기준, 비용, 관련 이해상충문제 등의 내용을 포함하도록 함.
- 또한 필요하다면 대리·중개업자가 제공하는 권유와 자문업자가 제공하는 자문의 범위를 구분하



는 방안도 고려할 수 있는데, 예를 들면 자문업자는 종합적인 관점에서 상품 포트폴리오 자문이 가능하고 장기적 관계의 지속적 자문(On-going advice service)이 가능한 것이 특징이므로 동 업무는 자문업자에게만 허용하는 방안을 고려할 수 있음.

- * 현재 우리나라에서는 대리·중개업자가 제공하는 권유와 자문업자가 제공하는 자문 간의 구분이 서비스 가능 수준이 아니라 비용을 명시적으로 부과하는지 여부에 따라 이루어지는데, 대리·중개업자에 대해서는 신의성실 의무로, 자문업자에게는 선관주의의무 및 충실의무로 의무수준이 차별화되어 있음.
- * 일반적으로 소비자들은 이러한 의무와 규제 수준의 차이를 인식하지 못하고 무 비용에 초점을 맞추어 대리·중개업자가 권유 차원에서 제공하는 포트폴리오 자문이나 구매 이후 관리서비스를 선호하는 경향이 있는데, 동 서비스에 문제가 발생하는 경우 대리·중개업자의 의무의 수준이 낮기 때문에 이들은 책임을 지지 않음.
- * 그러므로 상품포트폴리오 자문이나 지속적으로 제공하는 서비스는 자문업자만이 제공할 수 있도록 하여 소비자 등이 법적인 의무가 제대로 적용되는 서비스를 받을 수 있도록 감독을 체계화할 필요가 있음. **KIF**