

## 금융소비자 보호에 관한 감독규정

[시행 2026. 1. 1.] [금융위원회고시 제2025-27호, 2025. 10. 1., 일부개정]

- 제1조(목적)
- 제2조(정의)
- 제3조(금융상품의 유형)
- 제4조(금융회사등의 업종구분)
- 제5조(금융상품자문업자의 등록요건)
- 제6조(금융상품판매대리·중개업자의 등록요건)
- 제7조(등록신청)
- 제8조(등록수수료)
- 제9조(내부통제기준)
- 제10조(적합성 원칙)
- 제11조(적정성원칙)
- 제12조(설명의무)
- 제13조(설명서)
- 제14조(불공정영업행위의 금지)
- 제15조(부당권유행위 금지)
- 제16조(광고의 주체)
- 제17조(광고의 내용)
- 제18조(광고의 방법 및 절차)
- 제19조(광고 시 금지행위)
- 제20조(협회등의 확인)
- 제21조(계약서류의 제공의무)
- 제22조(금융상품판매대리·중개업자의 금지행위)
- 제23조(금융상품판매대리·중개업자의 고지의무)
- 제24조(금융상품자문업자의 영업행위 준칙)
- 제25조(자료의 기록 및 유지·관리 등)
- 제26조(금융교육)
- 제27조(금융상품 비교공시)
- 제28조(금융소비자 보호실태)
- 제29조(금융소비자보호기준)
- 제30조(청약의 철회)
- 제31조(위법계약의 해지)
- 제32조(업무보고서의 제출 등)
- 제33조(판매제한·금지명령)
- 제34조(금융상품판매업자등에 대한 처분 등)
- 제35조(규제의 재검토)

## 금융소비자 보호에 관한 감독규정

[시행 2026. 1. 1.] [금융위원회고시 제2025-27호, 2025. 10. 1., 일부개정]



금융위원회(금융소비자정책과), 02-2100-2633

**제1조(목적)** 이 규정은 「금융소비자 보호에 관한 법률」 및 같은 법 시행령에서 위임하는 사항과 그 시행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다.

**제2조(정의)** ① 「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」(이하 "영"이라 한다) 제2조제1항제7호에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 것"이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 것을 말한다.

1. 다음 각 목의 자가 계약에 따라 금융소비자로부터 금전을 받고 장래에 그 금전과 그에 따른 이자 등의 대가를 지급하기로 하는 계약. 다만, 「주택법」에 따른 입주자저축은 제외한다.
    - 가. 「금융산업의 구조개선에 관한 법률」에 따라 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 종합금융회사와 합병한 기관(「예금자보호법」 제2조제1호가목부터 사목까지의 부보금융회사를 말한다)
    - 나. 「농업협동조합법」에 따른 농협은행
    - 다. 「상호저축은행법」에 따른 상호저축은행
    - 라. 「수산업협동조합법」에 따른 수협은행
    - 마. 「신용협동조합법」에 따른 조합(이하 "신용협동조합"이라 한다)
    - 바. 「은행법」에 따라 인가를 받은 은행
    - 사. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 금융투자업자 및 증권금융회사
    - 아. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 종합금융회사
    - 자. 「중소기업은행법」에 따른 중소기업은행
    - 차. 「한국산업은행법」에 따른 한국산업은행
  2. 다음 각 목의 자가 금융소비자에 어음 할인·매출채권 매입(각각 금융소비자에 금전의 상환을 청구할 수 있는 계약으로 한정한다)·대출·지급보증 또는 이와 유사한 것으로서 금전 또는 그 밖의 재산적 가치가 있는 것(이하 "금전등"이라 한다)을 제공하고 장래에 금전등 및 그에 따른 이자 등의 대가를 받기로 하는 계약. 다만, 수출환어음 매입 등 수출·수입 대금 결제와 관련된 계약은 제외한다.
    - 가. 제1호가목부터 차목까지의 자
    - 나. 「보험업법」에 따른 보험회사
    - 다. 「신용협동조합법」에 따른 신용협동조합중앙회(이하 "신용협동조합중앙회"라 한다)
    - 라. 「여신전문금융업법」에 따른 여신전문금융회사(신기술사업금융업자는 제외한다) 및 겸영여신업자
    - 마. 「온라인투자연계금융업 및 이용자 보호에 관한 법률」에 따른 온라인투자연계금융업자
    - 바. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 금융투자업자, 단기금융회사 및 자금중개회사
- ② 영 제2조제2항제4호에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 것"이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 영업을 말한다.

1. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제9조제19항제1호에 따른 기관전용 사모집합투자기구의 업무집행사원이 지분증권을 사원에게 취득하게 하는 업(업무집행사원이 출자의 이행을 요구하는 때에 출자하기로 약정하게 하는 행위를 포함한다)
2. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 관리형신탁 또는 투자성 없는 신탁계약을 업으로 영위하는 것
3. 법령에 따라 행정목적 달성을 위해 국가·지방자치단체의 예산 또는 「국가재정법」 별표 2에 따른 법률에 따라 설치된 기금을 통해 지원하는 대출로서 다음 각 목의 사항 중 어느 하나에 해당하는 대출을 취급하는 업
  - 가. 「농업·농촌 및 식품산업 기본법」 제63조제2항에 따른 사업에 해당하는 대출
  - 나. 「서민의 금융생활 지원에 관한 법률」 제2조제5호에 따른 서민 금융생활 지원사업에 해당하는 대출
  - 다. 서민의 주거안정을 위해 다음의 자가 「국가재정법」 별표 2에 따른 법률에 따라 설치된 기금을 통해 지원하는 대출
    - 1) 「주택도시보증법」에 따른 주택도시보증공사
    - 2) 「한국주택금융공사법」에 따른 한국주택금융공사
  - 라. 「수산업·어촌 발전 기본법」 제51조제2항에 따른 사업에 해당하는 대출
4. 금융소비자의 기존 대출(법 제2조제1호가목·라목 및 제2조제1항제2호 본문 및 같은 항 제6호에 따른 대출을 말한다. 이하 "대출"이라 한다)로 인한 원리금 상환 부담을 「서민의 금융생활 지원에 관한 법률」 제73조 각 호의 어느 하나에 해당하는 방법으로 낮춰주기 위해 체결하는 대출에 관한 계약을 업으로 영위하는 것
5. 교통요금을 전자적으로 지급·결제하는 목적으로 발급된 「대중교통의 육성 및 이용촉진에 관한 법률」 제2조제6호에 따른 교통카드에 관한 계약을 업으로 영위하는 것
6. 「신용협동조합법」 제95조제1항 각 호의 법인의 같은 법 제39조제1항제1호에 따른 신용사업
7. 「보험업법」 제4조제1항제2호마목에 따른 재보험에 관한 계약의 체결을 영업으로 하는 것
- ③ 영 제2조제3항제13호에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 법률"이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 법률을 말한다.
  1. 「중소기업은행법」
  2. 「한국산업은행법」
  - ④ 영 제2조제4항제4호에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 것"이란 감정인, 공인회계사가 해당 법률에 따라 법 제2조제4호 각 목 외의 부분 본문에 따른 금융상품자문(이하 "금융상품자문"이라 한다)에 응하는 것을 말한다
  - ⑤ 영 제2조제6항제6호에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 자"란 신용협동조합을 말한다.
  - ⑥ 영 제2조제10항제1호아목에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 자"란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자를 말한다.
    1. 법인·조합·단체
    2. 「금융위원회의 설치등에 관한 법률」에 따른 금융감독원(이하 "금융감독원"이라 한다)
    3. 「기술보증기금법」에 따른 기술보증기금
    4. 「농업협동조합법」, 「산림조합법」, 「새마을금고법」, 「수산업협동조합법」에 따른 중앙회
    5. 「대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률」에 따른 대부업자
    6. 「신용보증기금법」에 따른 신용보증기금

7. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 거래소
8. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 집합투자기구(이하 "집합투자기구"라 한다)
9. 지방자치단체
10. 법 제2조제9호라목에 따른 주권상장법인
11. 법 제22조제1항제1호부터 제6호까지의 자
12. 주권을 외국 증권시장에 상장한 법인
13. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하거나 이에 준하는 외국인
  - 가. 외국 정부
  - 나. 국제기구
  - 다. 외국 중앙은행
  - 라. 법 제2조제9호다목
  - 마. 영 제2조제10항제3호가목부터 마목까지에 해당하는 자
  - 바. 제2호부터 제12호까지에 해당하는 자
- ⑦ 영 제2조제10항제2호라목에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 법인"이란 자산의 취득 또는 자금의 조달 등 특정 목적을 위해 설립된 법인을 말한다.
- ⑧ 영 제2조제10항제2호바목·같은 항 제3호바목 및 제4호바목에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 자"란 제6항제2호부터 제13호 중 어느 하나에 해당하는 자를 말한다. 다만, 「조세특례제한법」 제91조의18제1항에 따른 개인종합자산관리계좌에 가입한 거주자인 외국인(같은 조 제3항제2호에 따라 신탁업자와 특정금전신탁계약을 체결하는 경우 및 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률 시행령」 제98조제1항제4호의2 및 같은 조 제2항에 따라 투자일임업자와 투자일임계약을 체결하는 경우로 한정한다)은 제외한다.
- ⑨ 영 제2조제11항제3호에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 자"란 제6항제9호, 제10호, 제12호 중 어느 하나에 해당하는 자를 말한다.

**제3조(금융상품의 유형)** 영 제3조제1항제3호 및 같은 조 제2항제4호, 제3항제4호에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 금융상품"이란 다음 각 호의 구분에 따른 금융상품을 말한다.

1. 영 제3조제1항제3호: 제2조제1항제1호에 해당하는 금융상품
2. 영 제3조제2항제4호: 다음 각 목에 해당하는 금융상품
  - 가. 영 제2조제1항제2호에 따른 대출
  - 나. 제2조제1항제2호에 해당하는 금융상품
3. 영 제3조제3항제4호: 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제3조제1항에 따른 투자성이 있는 금융상품

**제4조(금융회사등의 업종구분)** 영 제4조제7호에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 금융상품판매업자 또는 금융상품자문업자"란 금융상품직접판매업자 또는 금융상품판매대리·중개업자를 말한다.

**제5조(금융상품자문업자의 등록요건)** ① 영 제5조제1항제1호가목에 따른 인력은 다음 각 호의 구분에 따른다.

1. 법 제12조제1항에 따라 등록하려는 금융상품 유형의 금융상품판매업에 3년 이상 종사한 경력이 있는 사람(등록을 신청한 날 이전 5년 이내에 해당 업무에 종사한 사람만 해당한다)인 경우: 다음 각 목의 구분에 따른 교육을 24시간 이상 받은 사람일 것

가. 대출성 상품: 「서민의 금융생활 지원에 관한 법률」 제56조에 따라 설립된 신용회복위원회(이하 이 조에서 "신용회복위원회"라 한다)가 신용 및 부채 각각의 관리에 관한 개인의 전문성·윤리성을 인증하는 자격의 취득과 관련된 교육

나. 보장성 상품: 「보험업법」 제175조에 따라 설립된 보험협회 중 생명보험회사로 구성된 협회 및 손해보험회사로 구성된 협회가 보장성 상품의 취득과 처분결정에 관한 개인의 전문성·윤리성을 인증하는 자격의 취득과 관련된 교육

다. 투자성 상품: 다음의 자격 중 어느 하나의 취득과 관련된 교육

- 1) 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제286조제1항제3호가목에 따른 투자권유자문인력
- 2) 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제286조제1항제3호다목에 따른 투자운용인력

라. 예금성 상품: 가목부터 다목 중 어느 하나에 해당하는 교육을 받을 것

2. 그 밖의 경우: 다음 각 목의 구분에 따른 자격을 취득한 사람일 것

가. 대출성 상품: 제1호가목에 따른 자격을 취득할 것

나. 보장성 상품: 제1호나목에 따른 자격을 취득할 것

다. 투자성 상품: 제1호다목에 따른 자격 중 어느 하나를 취득할 것

라. 예금성 상품: 가목부터 다목 중 어느 하나에 해당하는 자격을 취득할 것

② 영 제5조제1항제3호가목 및 영 제6조제2항제3호다목에 따른 고정사업장은 건축물대장에 기재된 건물(「건축법」 제2조제2항제1호에 따른 단독주택, 같은 항 제2호에 따른 공동주택 및 같은 항 제15호에 따른 숙박시설은 제외한다)을 소유, 임차 또는 사용대차 등의 방법으로 사용할 수 있는 권리를 6개월 이상 확보한 장소여야 한다.

③ 영 제5조제3항제1호에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 비율"이란 100분의 200을 말한다.

④ 영 제5조제4항제1호에 따른 이해상충행위 방지를 위한 기준은 다음 각 호(제1호 및 제3호는 법 제17조제2항 각 호의 금융상품 중 보장성 상품 및 투자성 상품에만 해당한다)와 같다.

1. 법 제17조제2항 각 호의 구분에 따른 정보를 고려하여 금융소비자의 금융상품 거래 성향을 분석할 것
2. 법 제2조제4호에 따른 금융상품자문에 응하는 내용이 하나의 금융상품 또는 하나의 금융상품직접판매업자에 집중되지 않을 것
3. 금융소비자별로 매년 1회 이상 다음 각 목의 사항을 평가하여 금융상품자문에 응하는 내용을 조정할 것
  - 가. 금융상품자문에 응하는 내용에 따른 거래의 안전성 및 수익성
  - 나. 제1호에 따른 금융상품 거래 성향

**제6조(금융상품판매대리·중개업자의 등록요건)** ① 대출성 상품을 취급하는 금융상품판매대리·중개업자가 되려는 자(법인인 경우 대표자 또는 임원을 말한다)는 영 제6조제1항에 따라 각 호의 구분에 따라 교육을 이수해야 한다.

1. 대출성 상품을 취급하는 금융상품직접판매업에 3년 이상 종사한 경력이 있는 사람(등록을 신청한 날 이전 5년 이내에 해당 업무에 종사한 사람만 해당한다)인 경우: 「여신전문금융업법」 제62조제1항에 따라 설립된 여신전문금융업협회(이하 "여신전문금융업협회"라 한다)가 개인이 대출성 상품에 관한 계약의 체결을 대리하거나 중개하는데 필요한 전문성·윤리성을 갖추었는지를 인증하는 데 필요한 교육을 여신전문금융업협회가 지정하는 기관으로부터 24시간 이상 받을 것

2. 그 밖의 경우: 제1호에 따른 교육을 여신전문금융업협회가 지정하는 기관으로부터 48시간 이상 받은 후에 그 교육을 충실히 이수하였는지에 대해 여신전문금융업협회로부터 인증을 받을 것
- ② 여신전문금융업협회가 제1항제1호에 따른 기관을 지정하는 경우에는 다음 각 호의 자와 사전에 협의해야 한다.
1. 「민법」 제32조에 따라 설립된 전국은행연합회
  2. 「보험업법」 제175조에 따라 설립된 보험협회 중 생명보험회사로 구성된 협회 및 손해보험회사로 구성된 협회
  3. 「상호저축은행법」 제25조에 따라 설립된 상호저축은행중앙회
  4. 신용협동조합중앙회
- ③ 영 제2조제1항제2호에 따른 공제(이하 "공제"라 한다)를 취급하는 금융상품판매대리·중개업자가 되려는 사람은 영 제6조제1항에 따라 다음 각 호의 교육 중 어느 하나를 이수해야 한다.
1. 「보험업법」에 따른 보험설계사, 개인인 보험대리점 또는 개인인 보험중개사가 금융위원회에 등록할 경우 같은 법 시행령에 따라 이수해야 하는 교육
  2. 공제를 취급하는 금융상품판매대리·중개업자가 갖추어야 할 전문성 확보를 위해 신탁중앙회가 제1호에 따른 교육에 준하여 실시하는 교육
- ④ 영 제6조제2항제1호에 따른 업무 수행기준은 다음 각 호와 같다.
1. 권유, 계약 체결 등 금융소비자를 대상으로 하는 직무의 수행에 관한 사항
  2. 권유, 계약 체결 등 금융소비자를 대상으로 직무를 수행하는 사람이 갖추어야 할 교육수준 또는 자격에 관한 사항
  3. 금융소비자와의 이해상충 방지에 관한 사항
  4. 광고물 제작 및 광고물 내부 심의에 관한 사항
- ⑤ 영 제6조제2항제2호가목에 따른 인력은 다음 각 호의 구분에 따른다.
1. 대출성 상품: 제1항 각 호의 구분에 따른 인력을 1명 이상 둘 것
  2. 공제: 제3항 각 호의 교육 중 어느 하나를 이수한 인력을 1명 이상 둘 것
- ⑥ 영 제6조제2항제5호에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 보증금"이란 5천만원을 말한다.
- ⑦ 영 제6조제2항제6호에 따른 기준은 다음 각 호와 같다.
1. 금융소비자가 이자율, 개인신용평점 또는 상환기간 등 대출성 상품 계약에 관한 의사결정을 하는 경우에 자신에게 필요한 사항을 선택하여 이에 부합하는 금융상품을 검색할 수 있을 것
  2. 제1호에 따른 검색을 하는 경우에 이자율이나 원리금이 낮은 금융상품을 상단에 배치시키는 등 금융소비자의 선택에 따라 금융소비자에 유리한 조건의 우선순위를 기준으로 금융상품이 배열되도록 할 것
  3. 제1호에 따른 검색결과를 보여주는 화면에서 검색결과와 관련 없는 동종의 금융상품을 광고하지 않을 것
  4. 금융상품직접판매업자가 제공하는 수수료 등 재산상 이익으로 인해 제1호 및 제2호 각각의 기능이 왜곡되지 않을 것

**제7조(등록신청)** ① 영 제8조제1항 각 호 외의 부분에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 등록신청서"란 별표 1 제1호에 따른 기재사항이 포함된 서류를 말한다.

- ② 영 제8조제1항제4호에 따른 자료 및 법 제12조제1항에 따라 금융상품자문업자로 등록하려는 자가 작성해야 하는 신청서의 서식은 각각 별표 1 제2호 및 제3호와 같다.

③ 법 제12조제1항에 따라 대출성 상품에 관한 금융상품판매대리·중개업자로 등록하려는 자가 작성해야 하는 신청서의 서식은 다음 각 호의 구분에 따른 자가 정한다.

1. 영 제49조제1항제1호에 따른 등록: 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」에 따른 금융감독원의 장(이하 "금융감독원장"이라 한다)
2. 영 제49조제2항제1호에 따른 등록: 법 제22조제1항 각 호 외의 부분 단서에 따른 협회등(이하 "협회등"이라 한다)의 장

④ 금융위원회(영 제49조에 따라 법 제12조제1항에 따른 등록 관련 업무를 위탁받은 자를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)가 영 제8조제2항 본문에 따라 등록 여부를 결정하는데 걸린 기간은 다음 각 호의 기간을 제외하고 산정한다.

1. 법 제12조제2항·제3항 또는 제4항 각 호의 요건을 충족하는지를 확인하기 위하여 다른 기관으로부터 필요한 자료를 제공받는 데에 걸리는 기간
2. 신청인이 영 제8조제1항에 따라 제출한 신청서에 흠이 있어 금융위원회가 보완을 요구한 경우 그 보완기간
3. 신청인을 상대로 형사소송 절차가 진행되고 있거나 금융위원회, 공정거래위원회, 국세청, 검찰청 또는 금융감독원 등에 의한 조사·검사 등의 절차가 진행되고 있고, 그 소송이나 조사·검사 등의 내용이 등록여부에 중대한 영향을 미칠 수 있다고 인정되는 경우에는 그 소송이나 조사·검사 등의 절차가 끝날 때까지의 기간

⑤ 금융위원회는 신청인이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에 등록을 거부할 수 있다.

1. 법 제12조에 따른 등록요건을 갖추지 않은 경우
2. 제1항에 따른 등록신청서를 거짓으로 작성한 경우
3. 제3항제2호에 따른 보완요구를 정당한 사유 없이 이행하지 않은 경우

**제8조(등록수수료)** 영 제9조에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 수수료"란 다음 각 호의 구분에 따른 금액을 말한다.

1. 법인인 금융상품판매대리·중개업자: 20만원
2. 개인인 금융상품판매대리·중개업자: 2만원

**제9조(내부통제기준)** ① 영 제10조제1항제5호에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 자"란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자를 말한다.

1. 「여신전문금융업법」에 따른 겸영여신업자
2. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 겸영금융투자업자
3. 다음 각 목의 구분에 따른 경우에 해당하는 법인
  - 가. 금융상품직접판매업자 및 금융상품자문업자: 상시근로자가 5명 미만인 경우
  - 나. 금융상품판매대리·중개업자: 다음의 어느 하나에 해당하는 경우
    - 1) 하나의 금융상품직접판매업자가 취급하는 금융상품에 관한 계약의 체결만 대리·중개하는 것을 영업으로 하는 경우
    - 2) 소속된 개인 금융상품판매대리·중개업자가 5명 미만(직전 분기의 일평균을 기준으로 한다)인 경우(전자금융거래 방식만으로 금융상품판매업등을 영위하는 법인은 상시근로자가 3명 미만인 경우를 말한다)

② 영 제10조제2항 각 호의 사항은 별표 2와 같다.

③ 영 제10조제3항에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 경우"란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 말한다.

1. 「상법」 제170조에 따른 합명회사, 합자회사, 유한책임회사, 유한회사
2. 「금융회사의 지배구조에 관한 법률」 제3조제2항에 따른 외국금융회사의 국내지점

④ 영 제10조제3항에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 경미한 사항"이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항을 말한다.

1. 법령 또는 관련 규정의 제정·개정에 연동되어 변경해야 하는 사항
2. 이사회가 의결한 사항에 대한 후속조치
3. 그 밖에 제1호 및 제2호에 준하는 사항

⑤ 금융상품판매업자등은 법 제16조제2항에 따른 내부통제기준(이하 "내부통제기준"이라 한다)을 제정·개정할 경우에 제정·개정 사실 및 주요 현황을 영 제10조제4항에 따라 인터넷 홈페이지에 게시해야 한다.

**제10조(적합성 원칙)** ① 영 제11조제2항에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 기준"이란 「전자금융거래법」 제21조제2항에 따른 기준을 말한다.

② 금융상품판매업자등은 영 제11조제4항 각 호 외의 부분 본문에 따른 평가를 하는 경우에 다음 각 호의 구분에 따른 사항을 준수해야 한다.

1. 보장성 상품 또는 투자성 상품: 다음 각 목의 사항. 영 제11조제1항제1호다목에 따른 보장성 상품의 경우 나목의 사항은 제외한다.<개정 2023. 7. 5.>

가. 일반금융소비자의 손실에 대한 감수능력과 관련하여 다음의 사항을 모두 고려하여 평가할 것. 다만, 일반금융소비자 보호를 위해 필요한 경우에는 다음의 사항 중 어느 하나만으로 해당 금융상품에 적합하지 않다고 평가할 수 있도록 적절하게 운영하여야 한다.

- 1) 거래 목적
- 2) 계약기간, 기대이익 및 기대손실 등을 고려한 위험에 대한 태도
- 3) 금융상품에 대한 이해도
- 4) 재산상황(보유한 자산 중 금융상품의 유형별 비중을 말한다)

5) 투자성 상품을 취득·처분한 경험(단, 영 제11조제1항제1호다목에 따른 보장성 상품은 해당 상품 및 이와 유사한 구조의 금융상품을 취득·처분한 경험을 말한다)

6) 연령<개정 2023. 7. 5.>

나. 가목1)부터 6)까지를 해당 금융상품의 법 제19조제1항제1호나목3)에 따른 위험등급(이하 "위험등급"이라 한다)에 관한 정보와 비교하여 평가할 것. 이 경우 해당 금융상품이 다수의 금융상품으로 구성되어 있는 경우에는 각 금융상품의 위험등급을 종합적으로 고려하여 평가할 수 있다.

다. 가목1)부터 6)까지에 대한 평가결과를 평가근거와 함께 문서에 기록할 것

2. 대출성 상품: 다음 각 목의 사항

가. 일반금융소비자의 상환능력과 관련하여 다음의 사항을 종합 고려하여 평가할 것. 다만, 해당 금융상품의 특성상 필요한 경우에는 다음의 사항 중 어느 하나만으로 평가할 수 있다.



- 1) 거래 목적
- 2) 원리금 변제계획
- 3) 법 제17조제2항제3호나목에 따른 신용
- 4) 재산상황(소득, 부채 및 자산을 말한다) 및 고정지출
- 5) 연령

나. 가목1)부터 5)까지에 대한 평가결과를 평가근거와 함께 문서에 기록할 것.

③ 제2항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 금융상품은 그 특성상 필요한 범위 내에서 금융상품 판매업자등이 자체 기준에 따라 평가할 수 있다.

1. 「여신전문금융업법」에 따른 신용카드(이하 "신용카드"라 한다)

1의2. 「전자금융거래법」 제35조의2에 따른 소액후불결제

2. 분양된 주택의 계약 또는 주택조합 조합원의 추가 분담금 발생에 따른 중도금 지급을 목적으로 하는 대출

3. 주택 재건축·재개발에 따른 이주비 확보를 목적으로 하는 대출

4. 환매조건부채권 등 원금손실 위험이 현저히 낮은 투자성 상품

5. 그 밖에 제1호부터 제4호까지의 규정에 준하는 금융상품으로서 그 특성상 제2항에 따른 기준 적용이 객관적으로 어려운 금융상품

④ 금융상품판매업자등은 영 제11조제5항에 따른 신용을 영 제11조제4항 각 호 외의 부분 본문에 따른 평가를 하는데 필요한 범위 내에서 파악해야 한다.

⑤ 금융상품판매업자등은 영 제11조제6항 후단에 따라 계약 체결의 권유를 하기 전에 다음 각 호의 사항을 일반 금융소비자에게 알려야 한다.

1. 법 제17조제1항부터 제3항까지의 규정의 적용을 별도로 요청할 수 있다는 사실 및 요청 방법

2. 법 제17조제1항부터 제3항까지의 규정의 적용을 별도로 요청하지 않을 경우에는 일반금융소비자에 적합하지 않은 계약의 체결로 인한 손해에 대해 금융상품판매업자등이 해당 규정에 따른 책임을 지지 않는다는 사실

**제11조(적정성원칙)** ① 영 제12조제1항제2호나목에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 금융상품"이란 다음 각 호의 금융상품을 말한다.

1. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제93조제1항에 따른 집합투자기구의 같은 법에 따른 집합투자증권(이하 "집합투자증권"이라 한다). 다만, 다음 각 목의 사항에 모두 해당하는 집합투자기구의 집합투자증권(같은 법에 따른 상장지수집합투자기구가 목표로 하는 지수의 변화에 1배를 초과한 배율로 연동하거나 음의 배율로 연동하여 운용하는 것을 목표로 하는 상장지수집합투자기구의 집합투자증권이 아닌 경우로 한정한다)은 제외한다.

가. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 장외파생상품이나 같은 법에 따른 파생결합증권(이하 "파생결합증권"이라 한다)에 투자하지 아니할 것

나. 기초자산(「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제4조제10항에 따른 "기초자산"을 말한다. 이하 같다)의 가격 또는 기초자산의 종류에 따라 다수 종목의 가격수준을 종합적으로 표시하는 지수의 변화에 연동하여 운용하는 것을 목표로 하는 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 집합투자기구(이하 "집합투자기구"라 한다)일 것

다. 연동하고자 하는 기초자산의 가격 또는 지수가 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률 시행령」제246조 각 호의 요건을 모두 갖추는 것

라. 1좌당 또는 1주당 순자산가치의 변동율과 집합투자기구가 목표로 하는 지수의 변동율의 차이가 100분의 10 이내로 한정될 것

2. 집합투자재산의 100분의 50을 초과하여 파생결합증권에 운용하는 집합투자기구의 집합투자증권

3. 다음 각 목의 금융상품 중 어느 하나를 취득·처분하는 금전신탁계약(「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제110조제1항의 "금전신탁계약"을 말한다)의 수익증권(이와 유사한 것으로서 신탁계약에 따른 수익권이 표시된 것을 포함한다)

가. 제1호 각 호 외의 본문에 따른 집합투자증권

나. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 파생상품 및 파생결합증권(같은 법 시행령 제7조제2항 각 호의 증권은 제외한다)

다. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률 시행령」에 따른 고난도금융투자상품, 고난도금전신탁계약 및 고난도 투자일임계약

라. 사채(社債) 중 일정한 사유가 발생하는 경우 주식으로 전환되거나 원리금을 상환해야 할 의무가 감면될 수 있는 사채(「상법」 제469조제2항, 제513조 및 제516조의2에 따른 사채는 제외한다)

② 영 제12조제6항에 따른 정보의 세부적인 내용 및 같은 조 제7항에 따른 적정성원칙의 적용 사전 통지에 관하여는 제10조제4항 및 제5항을 준용한다.

**제12조(설명의무)** ① 영 제13조제1항제5호에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 사항"이란 별표 3 제1호 각 목의 사항을 말한다.

② 금융상품직접판매업자가 영 제13조제3항에 따라 위험등급을 정하는 경우에 다음 각 호의 사항을 지켜야 한다.

1. 객관적 자료에 근거하여 평가할 것
2. 위험등급은 원금 손실 위험(원금 손실발생 가능성 및 손실규모 등을 종합적으로 평가한 결과를 말한다. 이하 이 조에서 같다)에 비례하여 구분할 것
3. 위험등급이 금융상품의 발행인이 정한 위험등급과 다른 경우에는 해당 발행인과 위험등급의 적정성에 대해 협의할 것(금융상품직접판매업자가 해당 금융상품의 발행인이 아닌 경우로 한정한다)

③ 영 제13조제3항제5호에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 사항"이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 금융소비자의 환매(還買)나 매매가 용이한지에 관한 사항
2. 환율의 변동성(외국화폐로 투자하는 경우에 한정한다)
3. 그 밖에 원금 손실 위험에 중요한 영향을 미칠 수 있는 사항

④ 영 제13조제4항제5호에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 사항"이란 별표 3 제2호 각 목의 구분에 따른 사항을 말한다.

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)

3. 소액후불결제에 관한 「전자금융거래법 시행령」 별표 1의2 제6호 각 목에 따라 이용자에게 설명해야 하는 사항

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

**제13조(설명서)** ① 금융상품판매업자등은 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: 다음의 구분에 따른 사항

가) 위험등급의 의미 및 유의사항

나) 고난도 금융투자상품과 적합하지 않은 소비자 유형 및 손실가능성 등 위험, 손실발생 사례 등(「자본시장과 금융투자업에 관한 법률 시행령」에 따른 고난도 금융투자상품으로 한정한다)

2) 보장성 상품: 해약환급금이 이미 납부한 보험료(공제료를 포함한다. 이하 같다)보다 적거나 없을 수 있다는 사실

3) 대출성 상품: 다음의 구분에 따른 사항 <개정 2025. 10. 1.>

나. 가) 대출: 원리금 연체 시 불이익

나. 나) 신용카드: 다음의 사항

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

나. (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. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 계약으로서 동일한 계약을 반복하여 체결하는 경우
    - 가. 「보험업법 시행령」 제1조의2제3항제2호에 따른 해상보험계약
    - 나. 「여객자동차 운수사업법」에 따른 여객자동차 운송사업 등 영업을 목적으로 체결하는 「보험업법 시행령」 제1조의2제3항제3호에 따른 자동차보험계약
  3. 다음 각 목의 구분에 따른 자에게 설명서를 제공한 경우
    - 가. 「보험업법 시행령」 제42조의5제1항제2호가목에 따른 계약: 여행자인 일반금융소비자를 위해 해당 계약을 체결한 「관광진흥법」 제4조에 따라 등록한 여행업자
    - 나. 구성원이 5명 이상인 단체가 그 단체의 구성원을 위해 체결하는 계약: 일반금융소비자가 속한 해당 단체 또는 그 단체의 대표자
  4. 「보험업법 시행령」 제43조제2항에 따른 전화를 이용하여 모집하는 자가 보장성 상품에 관한 계약의 체결을 대리·중개하는 경우
  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. 법 제19조제1항 각 호의 보장성 상품에 관한 중요한 사항을 청약서에 반영한 경우(개인 또는 가계의 일상생활에서 발생 가능한 위험을 보장하고 위험보장을 받는 사람이 보험료를 모두 부담하는 보험계약으로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 보장성 상품만 해당한다)
    - 가. 보장기간이 1년 초과 3년 이하인 보장성 상품으로서 다음의 어느 하나에 해당하는 보장성 상품(「자동차손해배상 보장법」에 따른 책임보험은 제외한다)
      - 1) 월보험료가 5만원 이하인 계약
      - 2) 연간보험료가 60만원 이하인 계약
    - 나. 여행 중 발생 가능한 위험을 보장하는 보장성 상품
    - 다. 보장기간이 1년 이하인 계약

**제14조(불공정영업행위의 금지)** ① 영 제15조제2항제2호라목에 따른 "금융위원회가 정하여 고시하는 자"란, 다음 각 호의 자를 말한다.

1. 금융소비자와 같은 기업집단(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제2조제11호에 따른 기업집단을 말한다)에 속한 회사<개정 2025. 10. 1.>
2. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 프로젝트금융(대출로 한정한다) 또는 이와 유사한 구조의 금융상품에 관한 계약을 체결하는 경우에 그 프로젝트금융의 대상이 되는 사업에 따른 이익을 금융소비자와 공유하는 법인

3. 「건축물의 분양에 관한 법률」에 따른 분양대금을 지급하기 위해 대출을 받는 경우 같은 법에 따른 분양사업자 및 해당 건축물의 시공사

② 영 제15조제3항제1호에 따라 금융상품판매업자등은 연계·제휴서비스등을 축소·변경한다는 사실을 다음 각 호 중 2개 이상의 방법으로 축소·변경하기 6개월 전부터 매월 고지해야 한다. 다만, 휴업·파산, 경영상의 위기 또는 연계·제휴서비스등을 제공하는 자의 일방적인 연계·제휴서비스등 제공 중단 등 6개월 전부터 고지하기 어려운 불가피한 사유가 있는 경우에는 해당 상황이 발생하는 즉시 고지해야 한다.

1. 서면 교부

2. 우편 또는 전자우편

3. 전화 또는 팩스

4. 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시

③ 영 제15조제4항제1호라목에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 자"란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하지 않는 중소기업의 대표자·임원·직원 및 그 가족(「민법」 제779조제1항제1호 중 배우자 및 직계혈족을 말하며, 이하 이 조에서 같다)을 말한다.

1. 통계청장이 고시하는 「한국표준산업분류」에 따른 다음 각 목의 업을 영위하는 중소기업

가. 금융업

나. 보험 및 연금업

다. 금융 및 보험 관련 서비스업

2. 「은행법」에 따른 주채무계열에 속하는 중소기업

④ 영 제15조제4항제1호마목에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 금융소비자의 의사에 반하여 다른 금융상품의 계약체결을 강요하는 행위"란 대출성 상품에 관한 계약(이하 이 조에서 "금전제공계약"이라 한다)을 체결하고 계약이 최초로 이행된 날 전·후 각각 1개월 내에 다음 각 호의 구분에 따른 계약을 체결하는 행위를 말한다.

1. 보장성 상품 또는 투자성 상품(집합투자증권, 금전에 대한 신탁계약, 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제9조제4항에 따른 투자일임계약 및 「온라인투자연계금융업 및 이용자 보호에 관한 법률」에 따른 연계투자에 관한 계약으로 한정한다. 이하 이 항에서 같다)에 관한 계약

가. 다음의 어느 하나에 해당하는 금융소비자와의 계약

1) 중소기업 및 그 기업의 대표자

2) 개인신용평점이 하위 10%에 해당하는 사람

3) 피성년후견인 또는 피한정후견인

나. 가목에 해당하지 않는 금융소비자와의 계약: 금융소비자(투자성 상품인 경우 개인인 금융소비자에 한정한다)가 계약에 따라 매월 금융상품직접판매업자에 지급해야 하는 금액(금융감독원장이 정한 바에 따라 산출한 금액으로서 월 단위로 지급하는 방식이 아닌 경우에는 월 단위로 환산한 금액을 말한다. 이하 이 조에서 "월지금액"이라 한다)이 금전제공계약에 따라 금융소비자가 제공받거나 받을 금액의 1000분의 10을 초과하는 경우에 해당하는 계약

2. 예금성 상품(금융소비자가 입금과 출금을 수시로 할 수 있는 금융상품은 제외한다)에 관한 계약: 금융소비자(제1호가목에 해당하는 자에 한정한다)의 월지금액이 금전제공계약에 따라 금융소비자가 제공받거나 받을 금액의 1000분의 10을 초과하는 경우. 다만, 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우는 제외한다.

가. 월지급액이 10만원 이하인 경우

나. 계약에 따라 금융상품직접판매업자에 지급하는 금액이 총 100만원 이하인 경우

⑤ 제4항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 같은 항 각 호의 행위로 보지 않는다.

1. 금전제공계약이 다음 각 목의 금융상품에 관한 계약인 경우

가. 지급보증

나. 「보험업법」 제105조제6호의 보험약관에 따른 대출에 관한 계약

다. 신용카드 및 「여신전문금융업법」 제13조제1항제1호에 따른 신용카드회원에 대한 자금의 융통

라. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제72조제1항에 따른 신용공여

2. 「한국주택금융공사법」 제2조제8의2호에 따른 주택담보노후연금보증에 의한 대출과 연계하여 「보험업법」 제4조제1항제3호 각 목에 해당하는 보험에 관한 계약을 체결한 경우

3. 중소기업이 아닌 기업과 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 계약을 체결한 경우

가. 「근로자퇴직급여보장법」 제29조제1항에 따른 계약

나. 「근로자퇴직급여보장법」 부칙 제2조제1항의 규정에 따른 퇴직보험

다. 종업원의 복리후생을 목적으로 하는 보장성 상품(해당 보험료가 「법인세법」에 따른 복리후생비로 인정되는 경우에 한정한다)에 관한 계약

4. 다음 각 호의 보장성 보험에 관한 계약을 체결한 경우

가. 단체가 그 단체의 구성원을 위하여 체결하는 보장성 보험(단체의 구성원이 보험료를 납입하는 경우에 한정한다)

나. 「보험업감독규정」 제1-2조제11호에 따른 일반손해보험

다. 「보험업감독규정」 제1-2조제12호에 따른 장기손해보험으로서 채권확보 및 자산보호를 목적으로 담보물건가액 기준에 의해 산정되는 장기화재보험 등 재물보험

5. 금전제공계약이 최초로 이행된 날 전·후 1개월 이내에 해지한 예금성 상품에 대하여 해지 전의 금액 범위 내에서 다시 계약을 체결한 경우

6. 그 밖에 해당 계약을 사회통념상 법 제20조제1항제1호에 따른 행위로 보기 어렵거나 그러한 행위에 해당하지 않는다는 사실이 명백한 경우(그 사실을 금융소비자가 서명, 기명날인, 녹취 각각에 준하여 안정성·신뢰성이 확보될 수 있는 전자적 확인방식으로 확인한 경우는 제외한다)

⑥ 영 제15조제4항제3호라목에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 행위"란 다음 각 호의 행위를 말한다.

1. 금융상품직접판매업자가 계약이 최초로 이행된 날 전·후 각각 1개월 내에 다음 각 호의 상품에 관한 계약을 체결하는 행위를 말한다. 이 경우, 가목 및 나목은 금융소비자가 중소기업인 경우로서 금융소비자의 월지급액이 금전제공계약에 따라 금융소비자가 제공받거나 받을 금액의 1000분의 10을 초과하는 경우로 한정한다.

가. 「중소기업협동조합법」 제115조제1항에 따른 공제상품

나. 「중소기업 인력지원 특별법」 제35조의6제1항에 따른 공제상품

다. 상품권(권면금액(券面金額)에 상당하는 물품 또는 용역을 제공받을 수 있는 유가증권). 다만, 「전통시장 및 상점가 육성을 위한 특별법」 제2조제12호에 따른 온누리상품권 및 지방자치단체가 발행한 상품권은 제외한다.

2. 금융상품판매업자가 보장성 상품(「보험업법 시행령」별표 5 제1호에 따른 신용생명보험은 제외한다)에 관한 계약 체결을 위해 금융소비자에 금융상품에 관한 계약 체결과 관련하여 이자율 우대 등 특혜를 제공하는 행위
3. 금융상품판매업자 또는 그 임원·직원이 업무와 관련하여 직접적·간접적으로 금융소비자 또는 이해관계자로부터 금전, 물품 또는 편의 등을 부당하게 요구하거나 제공받는 행위
4. 금전제공계약을 체결한 자의 의사에 반하여 보험에 관한 계약조건 등을 변경하는 행위(은행만 해당한다)
5. 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
6. 금융소비자가 법 제46조제1항에 따라 청약을 철회하였다는 이유로 금융상품에 관한 계약에 불이익을 부과하는 행위. 다만, 같은 금융상품직접판매업자에 같은 유형의 금융상품에 관한 계약에 대하여 1개월 내 2번 이상 청약의 철회의사를 표시한 경우는 제외한다.
7. 금융소비자가 금융상품에 관한 계약에 따라 예치한 금액을 돌려받으려 하는 경우에 그 금액을 정당한 사유 없이 지급하지 않는 행위
8. 금융소비자 또는 제3자로부터 담보 또는 보증을 취득하는 계약과 관련된 다음 각 목의 행위
  - 가. 해당 계약서에 그 담보 또는 보증의 대상이 되는 채무를 특정하지 않는 행위
  - 나. 해당 계약서상의 담보 또는 보증이 장래 다른 채무에도 적용된다는 내용으로 계약을 하는 행위
9. 계약의 변경·해지를 이유로 금융소비자에게 수수료 등 금전의 지급을 부당하게 요구하는 행위로서 다음 각 목의 행위, <개정 2024. 7. 12.>
  - 가. 대출에 관한 계약(이하 이 목에서 "기존 계약"이라 한다)을 체결했던 금융소비자와 기존 계약을 해지하고 그 계약과 사실상 동일한 계약(기존 계약에 따라 금융소비자에 지급된 금전등을 상환받는 계약을 말한다. 이하 이 목에서 "신규 계약"이라 한다)을 체결한 후에 기존 계약의 유지기간과 신규 계약의 유지기간을 합하여 3년이 넘었음에도 법 제20조제1항제4호나목1)에 해당한다는 이유로 금융소비자의 계약해지에 대해 중도상환수수를 부과하는 행위 <신설 2024. 7. 12.>
  - 나. 대출에 관한 계약 체결·변경·해지과정에서 소요되는 비용(이하 이 목에서 "대출계약비용"이라 한다)으로 인정되는 비용이 아닌 비용을 부당하게 가산하여 금융소비자의 대출에 관한 계약 변경·해지에 대해 중도상환수수를 부과하는 행위. 이 경우 인정가능한 대출계약비용은 다음 각각의 항목에 한한다.
    - 1) 금융소비자가 대출에 관한 계약을 변경·해지함에 따른 자금운용과 관련한 기회비용
    - 2) 대출에 관한 계약 체결·변경·해지 과정에서 소요되는 행정비용 및 모집비용 등 <신설 2024. 7. 12.>
10. 근저당이 설정된 금전제공계약의 금융소비자가 채무를 모두 변제한 경우에 해당 담보를 제공한 자에 근저당 설정을 유지할 것인지를 확인하지 않는 행위
11. 「수표법」에 따른 지급제시기간 내 같은 법에 따라 발행된 자기앞수표에 도난, 분실 등 사고가 발생했다는 신고가 접수되었음에도 불구하고 그 날부터 5영업일 이내에 신고를 한 자가 아닌 자기앞수표를 제시한 자에게 해당 금액을 지급하는 행위. 다만, 해당 기간 내 신고한 자가 「민법」 제521조에 따른 공시최고의 절차를 신청하였다는 사실을 입증할 수 있는 서류를 제출하지 않은 경우는 제외한다.

**제15조(부당권유행위 금지)** ① 영 제16조제1항제1호에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 사항"이란 다음 각 호를 말한다.

1. 금융소비자의 연락처 등 개인정보의 취득경로
  2. 방문·전화 등 실시간 대화의 방법으로 권유하기 위한 것이라는 사실
  3. 방문·전화 등을 하려는 방문판매자등의 성명, 소속
  4. 방문·전화 등으로 판매하려는 금융상품의 종류·내용
  5. 방문·전화 등으로 권유하려는 시간·장소
- ② 영 제16조제1항제2호에 따라 다음 각 호의 구분에 따른 금융상품은 각각 다른 유형의 금융상품으로 본다.
1. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 금융투자상품
    - 가. 수익증권
    - 나. 장내파생상품
    - 다. 장외파생상품
    - 라. 증권예탁증권
    - 마. 지분증권
    - 바. 채무증권
    - 사. 투자계약증권
    - 아. 파생결합증권
  2. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 신탁계약
    - 가. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제103조제1항제1호의 신탁재산에 대한 신탁계약
    - 나. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제103조제1항제2호부터 제7호까지의 신탁재산에 대한 신탁계약
  3. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 투자자문계약 또는 투자일임계약
    - 가. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 장내파생상품에 관한 계약
    - 나. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 장외파생상품에 관한 계약
    - 다. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 증권에 관한 계약
- ③ 제2항에도 불구하고 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 금융상품은 다른 유형의 금융상품으로 본다.
1. 기초자산의 종류가 다른 장외파생상품
  2. 금융상품의 구조(다음 각 목의 사항을 말한다)가 다른 장외파생상품
    - 가. 선도
    - 나. 스왑
    - 다. 옵션
- ④ 영 제16조제1항제3호에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 기간"이란 1개월을 말한다.
- ⑤ 영 제16조제3항제4호에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 행위"란 다음 각 호의 행위를 말한다.
1. 투자성 상품의 가치에 중대한 영향을 미치는 사항을 알면서 그 사실을 금융소비자에 알리지 않고 그 금융상품의 매수 또는 매도를 권유하는 행위
  2. 자기 또는 제3자가 소유한 투자성 상품의 가치를 높이기 위해 금융소비자에게 해당 투자성 상품의 취득을 권유하는 행위
  3. 금융소비자가 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제174조, 제176조 또는 제178조에 위반되는 매매, 그 밖의 거래를 하고자 한다는 사실을 알고 그 매매, 그 밖의 거래를 권유하는 행위



4. 금융소비자(이하 "신용카드 회원"이라 한다)의 사전 동의 없이 신용카드를 사용하도록 유도하거나 다른 대출성 상품을 권유하는 행위
5. 법 제17조를 적용받지 않고 권유하기 위해 일반금융소비자로부터 계약 체결의 권유를 원하지 않는다는 의사를 서면 등으로 받는 행위
6. 법 제17조제2항 및 제18조제1항 내지 제2항에 따라 일반금융소비자로부터 정보를 파악하거나 확인을 받을 때에 일반금융소비자가 특정한 답변을 하도록 유도하는 행위
7. 일반금융소비자와 대면하여 투자성 상품의 계약 체결을 권유한 후 일반금융소비자로부터 요청받지 아니하였음에도, 유선·무선·화상통신·컴퓨터 등 정보통신기술을 활용한 비대면 방식으로 계약할 것을 권유하거나 금융상품판매업자등이 일반금융소비자를 대신하여 비대면 방식의 투자성상품 계약을 체결하는 행위 **<개정 2025. 10. 1.>**

**제16조(광고의 주체)** ① 금융상품직접판매업자는 영 제17조제1항제2호 단서에 따라 금융상품판매대리·중개업자의 금융상품에 관한 광고(법 제22조제1항 각 호 외의 부분 본문에 따른 "금융상품등에 관한 광고"를 말한다. 이하 "광고"라 한다)를 허용하기 전에 그 광고가 법령에 위배되는지를 확인해야 한다.

② 영 제17조제3항제4호에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 기관"이란 「온라인투자연계금융업 및 이용자 보호에 관한 법률」 제37조에 따라 설립된 온라인투자연계금융협회를 말한다.

**제17조(광고의 내용)** ① 영 제18조제1항제1호라목에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 사항"이란 다음 각 호의 구분에 따른 사항을 말한다.

1. 보장성 상품

가. 보험금 지급제한 사유

나. 이자율의 범위 및 산출기준(피보험자가 생존 시 금융상품직접판매업자가 지급하는 보험금의 합계액이 일반금융소비자가 이미 납입한 보험료를 초과하는 보장성 상품으로서 일반금융소비자가 적용받을 수 있는 이자율이 고정되지 않는 계약에 한정한다)

2. 투자성 상품: 다음 각 목의 구분에 따른 사항

가. 연계투자계약: 「온라인투자연계금융업 및 이용자 보호에 관한 법률」 제19조제4항에 따른 연계투자 상품의 내용

나. 그 밖의 경우: 이자·수익의 지급시기 및 지급제한 사유

3. 예금성 상품

가. 이자율·수익률 각각의 범위 및 산출기준

나. 이자·수익의 지급시기 및 지급제한 사유

4. 대출성 상품: 다음 각 목의 구분에 따른 사항

가. 신용카드

1) 연회비

2) 연체율

나. 시설대여·연불판매·할부금융

- 1) 연체율
- 2) 수수료
- 3) 금융소비자가 계약기간 중 금전·재화를 상환하는 경우 적용받는 조건

다. 그 밖의 대출성 상품

- 1) 이자율(연체이자율을 포함한다)의 범위 및 산출기준
- 2) 이자 부과시기
- 3) 금융소비자가 계약기간 중 금전·재화를 상환하는 경우 적용받는 조건

② 영 제18조제3항제6호에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 사항"이란 별표 5를 말한다.

③ 금융상품판매업자등이 영 제18조제4항에 따라 일부 내용을 제외할 경우 준수해야 할 기준은 다음 각 호의 구분에 따른다.

1. 보장성 상품에 관한 광고

가. 다음의 사항 전부 또는 일부만을 개괄적으로 알릴 것

- 1) 금융상품의 편익
- 2) 금융상품에 적합한 금융소비자의 특성 또는 가입요건
- 3) 금융상품의 특성
- 4) 판매채널의 특징 및 상담 연락처

나. 영상 또는 음성을 활용하는 광고인 경우에는 광고 시간이 2분 이내일 것

2. 그 밖의 금융상품에 관한 광고: 광고에 영 제18조제3항 각 호의 내용 중 일부를 제외함으로써 인해 금융소비자의 합리적 의사결정이 저해되거나 건전한 시장질서가 훼손될 우려가 없을 것

**제18조(광고의 방법 및 절차)** 영 제19조제1항에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 기준"이란 광고에서 글자의 색깔·크기 또는 음성의 속도·크기 등이 해당 금융상품으로 인해 금융소비자가 받을 수 있는 혜택과 불이익을 균형 있게 전달할 것을 말한다.

**제19조(광고 시 금지행위)** ① 영 제20조제1항제6호에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 행위"란 다음 각 호의 구분에 따른 행위를 말한다.

1. 금융소비자에 따라 달라질 수 있는 거래조건을 누구에게나 적용될 수 있는 것처럼 오인하게 만드는 행위
2. 보험금 지급사유나 지급시점이 다름에도 불구하고 각각의 보험금이 한꺼번에 지급되는 것처럼 오인하게 만드는 행위
3. 금융상품에 관한 광고에 연계하여 「보험업법 시행령」 제46조에서 정한 금액을 초과하는 금품을 금융소비자에 제공하는 행위
4. 제17조제3항제1호 각 목의 기준을 충족하는 광고로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위

가. 광고 시 다음의 사항을 안내하는 방법(음성 또는 자막 등을 말한다)이 동일하지 않은 경우

- 1) 보장성 상품의 가격, 보장내용 및 만기에 지급받는 환급금 등의 특징
- 2) 1)의 이행조건

나. 광고 시 금융상품의 주요 특징을 유사한 단어로 3회 이상 연속 또는 반복하여 음성으로 안내하는 경우

5. 광고에서 금융상품과 관련하여 해당 광고매체 또는 금융상품판매대리·중개업자의 상호를 부각시키는 등 금융소비자가 금융상품직접판매업자를 올바르게 인지하는 것을 방해하는 행위

② 영 제20조제3항제5호에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 사항"이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 법 제19조제1항 각 호의 사항
2. 집합투자재산(「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제9조제20항에 따른 "집합투자재산"을 말한다. 이하 같다)은 신탁업자(같은 법 제8조제7항에 따른 "신탁업자"를 말한다. 이하 같다)의 고유재산과 분리하여 안전하게 보관·관리된다는 사실
3. 「금융회사의 지배구조에 관한 법률」에 따른 준법감시인 및 「주식회사 등의 외부감사에 관한 법률」에 따른 감사인이 집합투자재산이 적법하게 운용되는지를 감시한다는 사실
4. 집합투자기구의 투자목적에 적합한 금융소비자에 관한 사항
5. 집합투자기구의 수익구조
6. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 집합투자기구평가회사 등의 평가결과
7. 일반적인 경제상황에 대한 정보
8. 투자금의 한도 및 적립방법
9. 비교하는 방식의 광고를 하는 경우에는 그 비교의 대상이 되는 다른 집합투자업자 및 집합투자기구의 유형, 운용기간, 운용실적 및 그 밖에 비교의 기준일자 등에 관한 사항
10. 광고의 특성상 필요한 표제·부제

③ 영 제20조제4항제3호에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 행위"란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 금융소비자에 따라 달라질 수 있는 거래조건을 누구에게나 적용될 수 있는 것처럼 오인하게 만드는 행위
2. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제31조제3항에 따른 경영실태 및 위험에 대한 평가의 결과(관련 세부 내용을 포함한다)를 다른 금융상품직접판매업자와 비교하여 광고하는 행위(투자성 상품만 해당한다)

**제20조(협회등의 확인)** ① 여신전문금융업협회 및 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제283조에 따라 설립된 한국금융투자협회가 법 제22조제1항부터 제4항까지의 광고 관련 기준을 준수하는지를 확인(이하 이 조에서 "광고심의"라 한다)할 수 있는 대상은 다음 각 호의 구분에 따른다.

1. 여신전문금융업협회: 여신전문금융회사(겸영여신업자를 포함한다) 및 여신전문금융회사가 취급하는 대출성 상품에 관한 금융상품판매대리·중개업을 영위하는 자의 광고
2. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제283조에 따라 설립된 한국금융투자협회: 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 금융투자업자(겸영금융투자업자를 포함한다)의 광고

② 영 제21조제1항에 따른 기준은 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 보통의 주의력을 가진 일반적인 금융소비자의 관점에서 법 제22조제1항부터 제4항까지의 광고 관련 기준이 지켜졌는지를 확인할 것
2. 광고심의 대상을 선정하는 기준은 금융상품의 특성 및 민원빈도, 광고매체의 파급효과 등을 종합적으로 고려할 것

③ 광고심의를 하는 경우에 다음 각 호의 절차를 준수하여야 한다.

1. 광고가 이루어지기 전에 확인할 것. 다만, 광고가 생방송으로 이루어지는 경우에는 협회등이 달리 정할 수 있다.

2. 광고심의가 종료된 후에 그 결과(광고에 수정이 필요한 경우에 구체적인 사유를 포함한다. 이하 같다)를 지체 없이 해당 금융상품판매업자(금융상품판매대리·중개업자가 하나의 금융상품직접판매업자가 취급하는 금융상품에 관한 계약의 체결만 대리·중개하는 것을 영업으로 하는 경우에는 해당 금융상품직접판매업자를 말한다)에 통보할 것
3. 광고심의 결과에 대한 이의신청 절차를 마련할 것
- ④ 그 밖에 광고심의에 관한 기준 및 절차는 협회등이 정할 수 있다.

**제21조(계약서류의 제공의무)** ① 금융상품판매업자등은 영 제22조제1항에 따른 계약서류를 전자우편 또는 이에 준하는 전자적 의사표시로 교부하는 경우에 금융소비자가 「전자금융거래법」에 따른 전자적 장치를 통해 계약서류를 확인하는데 필요한 소프트웨어 및 안내자료를 제공해야 한다.

② 영 제22조제2항제2호에서 "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. 기존 계약과 동일한 내용으로 계약을 갱신하는 경우
3. 법인인 전문금융소비자와 계약을 체결하는 경우(영 제22조제1항제3호에 따른 설명서만 해당한다)

**제22조(금융상품판매대리·중개업자의 금지행위)** 영 제23조제3항제6호에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 행위"란 다음 각 호의 행위를 말한다.

1. 같은 상품유형의 금융상품에 대하여 둘 이상의 금융상품직접판매업자를 위해 금융상품에 관한 계약의 체결을 대리·중개하는 행위(동일인이 다수의 금융상품판매대리·중개업자에 각각 사실상 영향력을 행사하는 경우에 해당 법인들은 모두 하나의 금융상품판매대리·중개업자로 본다). 다만, 다음 각 목의 행위는 제외한다.

가. 보장성 상품을 취급하는 금융상품판매대리·중개업자가 둘 이상의 금융상품직접판매업자를 위해 보장성 상품에 관한 계약의 체결을 대리·중개하는 행위

나. 대출성 상품을 취급하는 금융상품직접판매업자가 다른 금융상품직접판매업자의 대출성 상품에 관한 계약의 체결을 대리·중개하는 행위

다. 신용카드, 시설대여, 연불판매 또는 할부계약에 관한 계약의 체결을 대리·중개하는 자가 다른 하나의 금융상품직접판매업자를 위해 대출 계약의 체결을 대리·중개하는 행위

라. 시설대여, 연불판매 또는 할부계약에 관한 계약의 체결을 대리·중개하는 자가 다른 하나의 금융상품직접판매업자를 위해 신용카드에 관한 계약의 체결을 대리·중개하는 행위

마. 다음의 자가 둘 이상의 금융상품직접판매업자를 위해 대출성 상품에 관한 계약의 체결을 대리·중개하는 행위

- 1) 대부중개업자
- 2) 대출성 상품에 관한 금융상품판매대리·중개업을 전자금융거래 방식으로만 영위하는 법인
- 3) 신용협동조합이 취급하는 대출성 상품에 관한 계약의 체결만 대리·중개하는 금융상품판매대리·중개업자

바. 시설대여·연불판매·할부금융 또는 이와 유사한 금융상품에 관한 계약의 체결을 대리·중개하는 행위

- 사. 「방문판매 등에 관한 법률」에 따른 전화권유판매로만 대출성 상품에 관한 계약의 체결을 대리·중개하는 행위
2. 대출성 상품에 관한 계약의 체결을 대리하거나 중개하는 자가 다음 각 목의 업을 영위하는 행위(가목은 대부업자 및 대부중개업자에 적용하지 않는다)
- 가. 「대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률」에 따른 대부업·대부중개업. 다만, 대출성 상품에 관한 금융상품판매대리·중개업을 전자금융거래 방식으로만 영위하는 법인이 「대부업등 감독규정」에 따른 서민금융 우수 대부업자의 대출성 상품을 판매대리·중개하는 경우는 제외한다.
- 나. 「방문판매 등에 관한 법률」에 따른 다단계판매업
- 다. 「사행산업통합감독위원회법」에 따른 사행산업
- 라. 「식품위생법 시행령」에 따른 단란주점영업 및 유흥주점영업
3. 투자성 상품에 관한 계약의 체결을 대리하거나 중개하는 행위로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위
- 가. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 투자일임재산이나 같은 법에 따른 신탁재산을 각각의 금융소비자별 또는 재산별로 운용하지 않고 모아서 운용하는 것처럼 투자일임계약이나 신탁계약의 계약체결등(계약의 체결 또는 계약 체결의 권유를 하거나 청약을 받는 것을 말한다)을 대리·중개하거나 광고하는 행위
- 나. 금융소비자로부터 금융투자상품을 매매할 수 있는 권한을 위임받는 행위
- 다. 투자성 상품에 관한 계약의 체결과 관련하여 제3자가 금융소비자에 금전을 대여하도록 대리·중개하는 행위
- 라. 「보험업법」에 따른 보험설계사가 위탁계약을 체결하지 않은 같은 법에 따른 보험회사의 투자성 상품에 관한 계약의 체결을 대리·중개하는 행위
4. 업무수행 과정에서 알게 된 금융소비자의 정보를 자기 또는 제3자의 이익을 위해 이용하는 행위
5. 위탁 계약을 체결한 금융상품직접판매업자가 발행한 주식의 매수 또는 매도를 권유하는 행위
6. 「방송법」 제9조제5항 단서에 따라 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 행하는 방송채널사용사업을 승인받은 금융상품판매대리·중개업자(보장성 상품을 취급하는 자에 한정한다)가 보장성 상품에 관한 금융상품판매대리·중개업을 영위할 수 없는 개인으로 하여금 같은 법 제2조제1호에 따른 방송을 통해 그 금융상품을 설명하게 하는 행위
7. 보장성 상품을 취급하는 금융상품대리·중개업자(「보험업법 시행령」 제43조제2항에 따른 전화를 이용하여 모집하는 자, 같은 조 제4항에 따른 인터넷 화상장치를 이용하여 모집하는 자 및 같은 조 제5항에 따른 사이버물을 이용하여 모집하는 자는 제외한다)가 일반금융소비자와 만나지 않고 법 제19조에 따른 설명을 하는 행위. 다만, 다음 각 목의 요건에 모두 해당하는 경우는 제외한다, <개정 2023. 7. 5.>
- 가. 「보험업감독규정」 제4-36조제8항에 따른 표준상품설명대본에 따라 설명할 것
- 나. 해당 금융상품을 취급하는 금융상품직접판매업자가 가목에 따른 설명내용이 녹취된 전자파일을 통해 해당 설명내용이 「보험업감독규정」 제4-36조제8항에 따른 표준상품설명대본과 일치하는지를 확인하고 그 전자파일을 보관할 것
8. 법 제12조제1항 단서에 따라 등록을 하지 아니하고 금융상품판매업등을 영위하는 자 중에서 「전자금융거래법」에 따른 전자적 장치를 이용한 자동화 방식을 통해서 금융상품판매대리·중개업을 영위하는 경우, 다음 각

목의 이해상충행위 방지 조치를 하지 않는 것<신설 2023. 7. 5.>

가. 금융소비자가 이자율, 개인신용평점 또는 상환기간 등 대출성 상품 계약에 관한 의사결정을 하는 경우에 자신에게 필요한 사항을 선택하여 이에 부합하는 금융상품을 검색할 수 있을 것

나. 가목에 따른 검색을 하는 경우에 이자율이나 원리금이 낮은 금융상품을 상단에 배치시키는 등 금융소비자의 선택에 따라 금융소비자에 유리한 조건의 우선순위를 기준으로 금융상품이 배열되도록 할 것

다. 가목에 따른 검색결과를 보여주는 화면에서 검색결과와 관련 없는 동종의 금융상품을 광고하지 않을 것

라. 금융상품직접판매업자가 제공하는 수수료 등 재산상 이익으로 인해 가목 및 나목 각각의 기능이 왜곡되지 않을 것

**제23조(금융상품판매대리·중개업자의 고지의무)** 영 제24조제1항제4호에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 사항"이란, 법 제25조제2항에 따른 내용 및 다음 각 호의 구분에 따른 사항을 말한다.

1. 투자성 상품: 금융소비자의 금융상품 매매를 대신할 수 없다는 사실
  2. 보장성 상품 중 보험: 다음 각 목의 사항을 전자적 장치로 확인할 수 있다는 사실 및 확인방법
    - 가. 「보험업법」에 따른 보험설계사의 이력(위탁계약을 체결했던 법인 및 그 법인과의 계약기간을 포함한다)
    - 나. 다음의 조치를 받은 경우 그 이력
      - 1) 「보험업법」에 따른 영업정지, 등록취소 또는 과태료 처분
      - 2) 「보험사기방지 특별법」 제2조제1호에 따른 보험사기행위에 대한 3개월 이상의 업무정지
- 다. 「보험업감독규정」 제9-4조의2제7호에 따른 불완전판매비율 및 계약 유지율

**제24조(금융상품자문업자의 영업행위 준칙)** 영 제25조제5항제5호에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 행위"란 투자성 상품에 관한 금융상품자문업을 영위하는 경우로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 말한다.

1. 임원·직원이 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제63조제1항 각 호의 방법을 준수하지 않고 자기의 계산으로 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률 시행령」 제64조제2항 각 호의 어느 하나에 해당하는 금융상품을 매매하는 행위
2. 분기별로 임원·직원의 투자성 상품을 매매한 내역을 확인하는 경우에 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제63조제2항에 따른 기준 및 절차를 준수하지 않는 행위
3. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제98조제1항제5호에 해당하는 행위
4. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제98조의2제1항에 해당하는 행위

**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 금융상품판매업자등은 법 제28조제4항부터 제6항까지의 규정에 따른 열람, 열람의 연기 및 열람의 제한·거절을 문서로 알리는 경우에 해당 문서에 기재해야 할 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 불가능한 사유
  - 나. 이의제기 방법

**제26조(금융교육)** ① 영 제27조제1항에 따라 같은 항 각 호의 업무를 금융감독원장에 위탁한다.

② 영 제27조제2항에 따라 같은 조 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 업무(이하 이 항에서 "위탁업무"라 한다)를 위탁받아 수행한 자는 다음 각 호의 구분에 따른 때까지 금융위원회에 보고하여야 한다. 이 경우, 제1호 및 제2호는 금융교육협의회를 거쳐 금융위원회에 보고해야 한다.

1. 연간 위탁업무 수행계획: 직전연도 12월말
2. 제1호에 따른 수행계획 연간실적: 다음연도 6월말
3. 제1호에 따른 수행계획 중 개별 업무의 수행결과: 해당 업무가 종료되는 즉시(금융위원회가 수행결과에 대한 보고를 요청한 경우만 해당한다)

**제27조(금융상품 비교공시)** ① 영 제29조제1항제5호에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 금융상품"이란 다음 각 호의 금융상품을 말한다.

1. 예금성 상품 중 적금
2. 「소득세법 시행령」 제40조의2제1항제1호에 따른 연금저축계좌
3. 「근로자퇴직급여보장법」 제2조에 따른 퇴직연금제도

② 영 제29조제2항제4호에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 사항"이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 중도상환수수료율, 위험등급 등 금융소비자가 유의해야 할 사항
2. 법 제32조제1항에 따라 공시(이하 이 조에서 "비교공시"라 한다)된 정보에 관한 다음 각 목의 사항
  - 가. 해당 정보를 제공한 금융상품직접판매업자의 담당부서 및 연락처
  - 나. 비교공시 시점

3. 그 밖에 금융소비자 보호를 위해 비교공시가 필요한 사항으로서 금융감독원장이 정하는 사항

③ 비교공시의 내용은 다음 각 호의 사항을 갖춰야 한다.

1. 금융소비자가 필요로 하는 정보를 간단명료하게 전달할 것
2. 보통의 주의력을 가진 일반적인 금융소비자가 알기 쉽도록 할 것
3. 내용의 정확성·중립성·적시성을 유지할 것

4. 일관되고 통일된 기준에 따라 산출된 정보일 것

5. 협회등의 공시 내용과 차이가 없을 것

④ 금융위원회는 협회등에 비교공시에 필요한 자료를 주기적으로 제출할 것을 요청할 수 있다. 이 경우, 다음 각 호의 사항에 대해 협회등과 사전에 협의해야 한다.

1. 비교공시를 위해 협회등이 금융감독원장에 제출할 필요가 있는 자료

2. 자료의 제출 시기 및 제출 방법

3. 자료의 작성방법

4. 자료가 제3항 각 호의 사항을 갖추도록 하는데 협회등 또는 금융상품직접판매업자의 협조가 필요한 사항

⑤ 금융감독원장은 매년 다음 각 호의 전산처리시스템이 제공하는 공시정보에 대한 일반금융소비자의 만족도를 조사해야 한다.

1. 금융감독원장이 운영하는 비교공시 전산처리시스템

2. 협회등이 영 제29조제1항 각 호의 금융상품에 대한 정보를 공시하기 위해 운영하는 전산처리시스템

⑥ 금융감독원장은 제5항에 따른 조사의 결과에 따라 금융소비자의 편익을 제고하기 위해 개선이 필요한 사항은 지체 없이 조치해야 한다. 이 경우, 그 조사결과와 관련하여 협회등의 조치결과도 확인해야 한다.

⑦ 금융감독원장은 제5항에 따른 조사의 결과 및 제6항에 따른 조치의 결과(제6항 후단에 따라 확인한 협회등의 조치결과를 포함한다)를 홈페이지에 게시해야 한다.

⑧ 그 밖에 비교공시의 절차 및 방법에 관한 사항은 금융감독원장이 정한다.

**제28조(금융소비자 보호실태)** ① 영 제30조제1항에 따라 금융감독원장은 법 제32조제2항에 따른 평가(이하 "실태 평가"라 한다)의 대상을 지정하는 경우에 다음 각 호의 사항을 지켜야 한다. 다만, 금융소비자 보호를 위해 실태 평가가 불가피한 경우에는 제2호 또는 제3호와 달리 지정할 수 있다.

1. 실태평가의 대상을 지정하기 위해 필요한 기준 및 절차를 마련할 것

2. 금융상품판매업자등의 실태평가 주기를 사전에 금융위원회와 협의하여 정하고, 그 주기에 따라 실태평가를 실시할 것

3. 다음 각 목의 자는 실태평가 대상에서 제외할 것

가. 직전연도에 실태평가를 받은 자

나. 해당연도에 금융감독원장의 요청으로 자율진단(금융상품판매업자등이 스스로 영 제30조제2항 각 호의 사항을 금융감독원장이 정하는 바에 따라 실시하는 평가를 말한다. 이하 이 조에서 같다)을 실시하고 그 결과를 금융감독원장에 제공한 자. 이 경우, 금융감독원장은 제1호 및 제2호에 따라 대상을 정하여 자율진단을 요청해야 한다.

② 영 제30조제1항제5호에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 사항"이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 자율진단 결과

2. 실태평가 결과에 따른 금융상품판매업자등의 개선계획 또는 조치내용

3. 그 밖에 실태평가 대상을 선별하는데 고려해야 할 중요한 사항으로서 금융감독원장이 정하는 사항

③ 금융감독원장은 실태평가의 실효성 확보를 위해 다음 각 호의 사항을 이행해야 한다.

1. 실태평가 종료 후 2개월 이내에 실태평가 결과에 따른 해당 금융상품판매업자등의 개선계획을 확인할 것



2. 제1호에 따른 개선계획을 확인한 후 1년 이내에 해당 금융상품판매업자등의 개선계획에 따른 조치결과를 확인할 것
- ④ 그 밖에 금융소비자 보호실태 내용 및 평가와 공표의 절차에 관한 사항은 금융감독원장이 정한다.

**제29조(금융소비자보호기준)** 영 제31조제2항제7호에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 사항"이란 다음 각 호의 사항을 말한다.

1. 다음 각 목의 사항을 효율적·체계적으로 관리하기 위한 전산처리시스템의 구축
  - 가. 금융소비자의 민원 상황 및 처리결과
  - 나. 금융소비자와의 분쟁조정·소송 진행상황 및 결과
2. 법 제28조제3항에 따른 금융소비자의 자료열람 요구에 대한 대응
3. 법 제46조제1항에 따른 일반금융소비자의 청약 철회에 대한 대응
4. 법 제47조제1항에 따른 계약의 해지 요구에 대한 대응
5. 법령 및 약관상 금융소비자의 권리를 안내하는 방법
6. 계약 체결 후 금융소비자 보호를 위해 필요한 사항 점검 및 관련 제도 개선에 관한 사항

**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
3. 「전자금융거래법」 제35조의2에 따른 소액후불결제

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.

**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

**제32조(업무보고서의 제출 등)** ① 영 제39조제2항제8호에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 사항"이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항을 말한다.

1. 금융상품판매업자로부터 자문과 관련하여 대가 등 재산상 이익을 제공받은 경우 그 재산상 이익의 종류 및 규모

2. 업무 위탁·제휴 관계에 있는 금융상품판매업자의 명칭 및 위탁·제휴 내용

3. 「금융회사의 지배구조에 관한 법률 시행령」 제5조에 따른 법령, 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 또는 「조세범 처벌법」을 위반하여 제재 또는 형벌을 받은 경우 그 사실

4. 자문대상 금융상품 중 대주주·특수관계인이 발행하거나 취급하는 금융상품에 관한 사항

5. 겸영하는 업무에 관한 사항(다른 업무를 겸영하는 경우에 한정한다)

6. 영업 관련 계약 및 수수료 수입 내역

② 법 제48조제2항에 따른 업무보고서 및 같은 조 제3항에 따른 변경보고의 서식, 작성방법 및 첨부서류 등에 관하여 필요한 사항은 다음 각 호의 구분에 따른 자가 정한다.

1. 법 제48조제2항에 따른 업무보고서: 금융감독원장

2. 법 제48조제3항에 따른 변경보고: 다음 각 목의 구분에 따른 자

가. 법 제12조제1항에 따라 등록한 금융상품자문업자: 금융감독원장

나. 법 제12조제1항에 따라 등록한 금융상품판매대리·중개업자: 해당 금융상품판매대리·중개업자에 대한 법 제12조제1항에 따른 등록 업무를 영 제49조에 따라 위탁받은 자

**제33조(판매제한·금지명령)** ① 금융위원회는 영 제40조제2항에 따른 조치(이하 "판매제한·금지명령"이라 한다)를 하기 전에 다음 각 호의 사항을 포함한 절차를 지켜야 한다. 다만, 금융소비자 피해 확산 방지를 위해 긴급하게 조치를 해야 하는 경우로서 다음 각 호의 절차를 이행할 여유가 없을 때에는 필요한 범위 내에서 제1호 또는 제2호에 따른 사항을 생략하거나 그 기간을 단축할 수 있다.

1. 판매제한·금지명령 대상자에 다음 각 목의 사항을 알릴 것
  - 가. 판매제한·금지명령의 필요성 및 판단근거
  - 나. 판매제한·금지명령 절차 및 예상시기
  - 다. 의견제출 방법
2. 판매제한·금지명령 대상자가 해당 조치에 대한 의견(근거자료를 포함한다)을 제출할 수 있는 충분한 기간을 보장할 것. 이 경우, 다음 각 목의 사항을 고려해야 한다.
  - 가. 판매제한·금지명령의 시급성
  - 나. 판매제한·금지명령 대상자가 해당 조치로 입는 경영상 불이익
  - 다. 그 밖에 판매제한·금지명령 대상자가 의견제출과 관련하여 자료 수집·분석 등을 하는데 불가피하게 소요되는 기간

② 금융위원회는 판매제한·금지명령을 한 경우에 지체 없이 다음 각 호의 사항을 홈페이지에 게시해야 한다.

1. 해당 금융상품 및 그 금융상품의 과거 판매기간
2. 관련 금융상품판매업자의 명칭
3. 판매제한·금지명령의 내용·유효기간 및 사유. 이 경우, 그 명령이 해당 금융상품판매업자의 금융 관련 법령 위반과 관계 없는 경우에는 그 사실을 알려야 한다.
4. 판매제한·금지명령이 그 발동시점 이전에 체결된 해당 금융상품에 관한 계약의 효력에 영향을 미치지 않는다는 사실
5. 판매제한·금지명령 이후 그 조치의 이행현황을 주기적으로 확인한다는 사실
6. 그 밖에 다음 각 목의 사항을 고려하여 공시가 필요하다고 금융위원회가 인정한 사항
  - 가. 금융소비자 보호
  - 나. 공시로 인해 판매제한·금지명령 대상자가 입을 수 있는 불이익(금융소비자 보호와 관계 없는 경우에 한정한다)

③ 금융위원회는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에 판매제한·금지명령을 중단할 수 있다. 이 경우, 그 사실을 지체 없이 판매제한·금지명령 대상자에 알리고 그 사실을 홈페이지에 게시해야 한다.

1. 판매제한·금지명령을 받은 자가 판매제한·금지명령 대상인 금융상품과 관련하여 금융소비자의 재산상 현저한 피해가 발생할 우려를 없애거나 그 금융상품에 관한 계약 체결을 중단한 경우
2. 그 밖에 다음 각 호의 사항을 고려하여 판매제한·금지명령을 중단해야 할 필요성을 금융위원회가 인정한 경우
  - 가. 제1항제1호가목에 관한 사항
  - 나. 판매제한·금지명령 대상자가 해당 조치로 입는 경영상 불이익

**제34조(금융상품판매업자등에 대한 처분 등)** ① 영 제41조제1항제3호에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 기간"이란 6개월을 말한다.

② 영 제41조제2항제4호에서 "금융위원회가 정하여 고시하는 기간" 및 "금융위원회가 정하여 고시하는 횟수"란 3년 및 3회를 말한다.

**제35조(규제의 재검토)** ① 금융위원회는 제14조제4항제1호나목, 같은 항 제2호 및 제6항제1호에 대하여 2021년 3월 25일을 기준으로 3년마다(매 3년이 되는 해의 3월 25일 전까지를 말한다) 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

② 금융위원회는 제14조제6항제10호·제11호 및 대출성 상품을 취급하는 금융상품판매대리·중개업자에 대한 제22조제1호의 적용에 대하여 2021년 3월 25일을 기준으로 2년마다(매 2년이 되는 해의 3월 25일 전까지를 말한다) 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

③ 금융위원회는 「행정규제기본법」 제8조·제19조의2 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」(대통령 훈령 제248호)에 따라 이 고시에 대하여 2025년 1월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일 까지)를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

**부칙** <제2025-27호, 2025.10.1.>

**제1조(시행일)** 이 규정은 2026년 1월 1일부터 시행한다.

**제2조(적합성 원칙 및 적정성 원칙에 관한 적용례)** 제10조제2항제1호 및 별표6의 개정 규정은 이 규정 시행 이후 금융상품판매업자가 일반금융소비자와 금융상품 판매 계약을 체결하는 경우부터 적용한다.