



영국의 민원대행업 규제개혁과 시사점

송윤아 연구위원, 홍민지 연구원

- 금융소비자 권익보호 장치의 불완전성에 대한 논의가 무성한 가운데, 보험시장에서는 권익보호라는 명분 하에 대행업체에 의한 민원 모집 및 영업이 이루어지는 감독사각지대가 발생하여, 소비자 피해가 우려됨
 - 대행업체를 통해 손해·생명보험회사에 접수된 민원의 수용률은 각각 8.1%, 16.5%에 불과하여, 당초 정당한 민원사례를 대상으로 착수금을 수령하였는지에 대한 의문을 제기함
- 민원대행업을 시장질서를 교란하는 업종으로 볼 것인지, 금융소비자 권익보호수단으로 볼 것인지에 대한 논의와 이에 기반한 감독측면의 접근방향 모색이 필요한 시점임
 - 금융소비자의 정보·전문성·교섭력 열위와 소송에 따른 경제적·심리적·시간적 부담을 완화하는 제도적 장치로 작용할 수도 있으나, 시장질서를 교란하는 부정적인 영향의 가능성도 배제할 수 없음
- 2000년대 중반 영국은 우리나라와 유사한 상황에 직면, 2007년 민원대행업을 제도권으로 편입한 후 감독상의 시행착오를 겪고 2019년 4월 감독권한 이관 및 관련법 재정비 등의 개혁을 단행함
 - 클레임관리회사(Claim Management Company; 이하, 'CMC')에 대한 민원 및 피해사례에도 불구하고, 영국은 CMC를 정당한 보상청구권을 가진 자의 사법접근성 제고 수단이자 견제 및 균형 수단으로 보고, 법체계를 마련하고 감독기구를 설치함
 - 이후 CMC에 대한 민원 및 피해사례 증가, 보상청구 남용, CMC의 조직적 보험범죄 공모 등 시행착오를 겪게 되면서, CMC에 대한 규제강화와 감독자원 보강의 필요성이 제기됨
 - 그 결과, 2019년 4월 CMC에 대한 감독권한이 법무부 내 조직에서 금융행위감독청(Financial Conduct Authority; 이하, 'FCA')으로 이관되고, CMC의 영업행위 및 건전성 규정을 보다 구체화함
- 민원대행업에 대한 감독방향 결정 시에는 영국의 경험사례와 함께, 금융소비자 권익구제 수준과 관련 제도의 실효성에 대한 고려가 있어야 할 것임
 - 영국의 경우 소비자 권익보호를 위한 여러 제도적 장치가 이미 있는 상황에도 불구하고, CMC의 제도화와 CMC에 대한 높은 의존도는 기존의 전통적인 장치들만으로는 권익구제가 충분치 않을 가능성을 시사함
 - 또한 보상금 청구 및 민원관리업이 업의 속성상, 부정·위법행위에 얼마나 취약한 지를 여실히 보여주며, CMC의 제도권 편입 시 강도 높은 규제 및 감독의 필요성을 시사함

1. 검토배경



■ 금융소비자 권익보호장치의 불완전성에 대한 논의가 무성한 가운데, 보험시장에서는 권익보호라는 명분하에 대행업체에 의한 민원 모집 및 영업이 이루어지는 감독사각지대가 발생하여, 소비자 피해가 우려됨

- 금융상품의 불완전판매 및 보상분쟁으로 인한 소비자 피해가 잇따르자, 금융회사와 금융소비자 간의 정보·전문성·교섭력 비대칭 완화를 위해 도입된 각종 제도적 장치의 실효성에 대한 논의가 적지 않음¹⁾
- 최근 보험시장에서는 컨설팅 명목으로 활동하지만 방송·SNS 홍보 등을 통해 민원인을 모집하고, 민원서류 작성 및 민원 제기를 대행하여 보험료 환급 시 그 일정비율을 성공보수로 수취하는 대행업체가 확산됨
- 2018~2019년 상반기 동안 대행업체가 8개 생명보험회사에 접수한 민원은 917건으로, 이를 생명보험업권 전체 민원발생규모에 비례하여 추산할 경우 약 1,781건으로 추정됨
 - 동 기간 대행업체가 5개 손해보험회사에 접수한 민원은 533건으로, 손해보험업권 전체적으로는 약 1,000여건으로 추정됨
 - 동 기간 생명보험과 손해보험의 자체민원은 각각 19,102건, 16,358건으로 대행업체에 의한 민원이 약 8%에 불과하지만, 이를 별도로 추적 관리한 생명보험회사의 통계에 따르면, 민원대행 건수가 빠르게 증가하고 있음
- 사업모형의 관련 법 위반은²⁾ 차치하더라도, 대행업체가 기납입보험료를 돌려받을 수 있다고 홍보하고 착수금을 수령하지만, 대부분의 민원이 수용되지 않아 결과적으로 의뢰인은 착수금 손실만 입게 됨
 - 금융민원 전체 수용률이 2018년 기준 36%인데 반해, 대행업체를 통해 손해·생명보험회사에 접수된 민원의 수용률은 각각 8.1%, 16.5%에 불과함
 - 이는 당초 대행업체가 정당한, 즉 수용가능성이 높은 보험금청구 및 민원 사례를 대상으로 착수금을 수령하였는지에 대한 의문을 제기함

■ 민원대행업을 시장질서를 교란하는 업종으로 볼 것인지, 금융소비자 권익보호수단으로 볼 것인지에 대한 논의와 이에 기반한 감독측면의 접근방향 모색이 필요한 시점임

- 1) 예를 들어, 금융분쟁조정제도의 경우 조정안을 당사자 일방이 수용하지 않으면 이를 강제할 수 없어 실효성을 확보하기 어렵다는 지적이 이어지고 있으며, 보험권에서는 보험회사의 손해사정 관행이 보험금 지급거절·삭감 수단으로 변질되고 있다는 지적에 대응하여 손해사정사 제도를 정비하고 있음(금융위원회 보도자료(2019. 12. 6), “보험권의 손해사정 관행이 개선됩니다”; 금융위원회 보도자료(2019. 6. 26), “보험금 산정을 위한 보험계약자 등의 손해사정사 선임 권한이 강화됩니다”)
- 2) 대행업체의 민원제기 또는 민원서류 작성의 대행, 상담 등은 무자격자의 법률사무로, 변호사법 위반 소지가 있음; 변호사법 제109조(벌칙) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 7년 이하의 징역 또는 5천만 원 이하의 벌금에 처한다. 이 경우 벌금과 징역은 병과할 수 있다. 1. 변호사가 아니면서 금품·향음 또는 그 밖의 이익을 받거나 받을 것을 약속하고 또는 제3자에게 이를 공여하게 하거나 공여하게 할 것을 약속하고 다음 각 목의 사건에 관하여 감정·대리·중재·화해·청탁·법률상담 또는 법률관계 문서 작성, 그 밖의 법률사무를 취급하거나 이러한 행위를 알선한 자

- 보험금 청구 및 민원 대행업이 감독사각지대에 있어 소비자피해가 확산될 수 있다는 점을 감안하면 보험금 청구 및 민원 대행업에 대한 감독방향 모색이 필요함
 - 보험금 청구 및 민원 대행업의 상반된 영향을 고려하여 판단해야 할 것임
 - 금융소비자의 정보·전문성·교섭력 열위와 소송에 따른 경제적·심리적·시간적 부담을 완화하는 제도적 장치로 작용할 수도 있으나, 시장질서를 교란하는 부정적인 영향의 가능성도 배제할 수 없음
- 2000년대 중반 영국은 우리나라와 유사한 상황에 직면하였고, 2007년 민원대행업을 제도권으로 편입한 후 감독상의 시행착오를 겪고 2019년 4월 감독권한 이관 및 관련법 재정비 등의 개혁을 단행함
- 보험금을 비롯한 각종 보상금 청구 및 민원을 관리하는 회사를 클레임관리회사(Claim Management Company; 이하, 'CMC')라고 칭함
 - CMC에 대한 민원 및 피해사례에도 불구하고, 영국은 CMC를 정당한 보상청구권을 가진 자의 사법접근성 제고 수단이자 견제 및 균형 수단으로 보고, 2007년 법체계를 마련하고 감독기구를 설치함
 - 이후 CMC에 대한 민원 및 피해사례 증가, 보상청구 남용 및 보상문화 심화, CMC의 조직적 보험범죄 공모 등 시행착오를 겪게 되면서, CMC에 대한 규제강화와 감독자원 보강의 필요성이 논의됨
 - 그 결과, 2019년 4월 CMC에 대한 감독권한이 법무부 내 조직에서 금융행위감독청(Financial Conduct Authority; 이하, 'FCA')으로 이관되고, CMC의 영업행위 및 건전성 규정을 보다 구체화함
- 2007~2019년 기간 동안 CMC 관련 영국의 경험은 우리에게 유용한 경험사례로써, 본고에서는 영국의 CMC 제도화 및 규제개혁의 배경, 운영실태, 감독활동 등 동태적 변화과정을 살피고, 시사점을 도출함

2. 영국의 보상금 청구·민원관리업 제도화 및 규제개혁



가. CMC 출현 및 제도화

- 2000년 신체부상 보상 청구소송에 대한 정부의 소송지원제도 폐지와 변호사에 대한 성공보수제 도입을 계기로 클레임관리회사의 활동이 본격화됨
- '모든 신체부상에는 타인의 과실이 있고, 책임 있는 곳에 보상 있다'는 이른바, 보상문화(Compensation Culture)와 정부의 소송지원제도로 인해 신체부상 관련 소송이 빈번함
 - 신체부상 단독으로 1년에 70만 건에 달하는 보상금 청구소송이 발생함

- 소송지원비용이 급증하자, 정부는 2000년 신체부상에 대한 소송지원제도(Legal Aid)를 폐지함
- 소송지원제도를 대체하기 위해 변호사비용의 성공보수제(Conditional Fee Agreements)를 도입함
 - 성공보수제하에서 의뢰인은 패소 시 변호사비용을 지급할 필요가 없지만, 상대방의 법률비용을 지불해야 함
- 이에 CMC는 광고 등을 통해 신체부상자를 모집, 관련서류 등을 준비해 변호사에게 소개하고, 변호사로 부터 알선비를 취하면서 성장함³⁾

■ 신체부상부문에서 시작된 클레임관리서비스가 금융 등 여타 부문으로 확산되면서, 감독사각지대에 있던 CMC에 대한 민원과 불필요한 보상청구가 급증함

- 2003년 5월 신체부상에 대한 클레임관리를 전문으로 하던 Accident Group이 법정관리에 들어가면서, 공격적인 영업방식, 무리한 청구권 진행, 과도한 수수료 등 부당한 영업행위가 드러남
- 또한 금융권에서는 보험연계 모기지 대출(Mortgage Endowment)의 불완전판매가 이슈가 되었고, CMC가 청구권자 등을 대신하여 민원을 제기한 후 보상금의 25~50%에 달하는 수수료를 취함⁴⁾
 - 1983년 모기지이자 세금감면제도 도입으로 보험연계 모기지 대출에 대한 수요가 급증하였으며, 이후 동 상품의 불완전판매가 사회적으로 이슈화됨⁵⁾
 - 금융옴부즈만(Financial Ombudsman Service; 이하, 'FOS')은 보험연계 모기지 대출의 불완전판매에 대한 민원제기에 있어 CMC 등 제3자 선임의 무용론을 공개적으로 밝혔지만, 2004년 동 사안에 대해 FOS가 접수한 민원의 약 12%를 CMC가 대행함

■ CMC에 대한 민원 및 피해사례에도 불구하고 그 존재의 필요성에 대해서는 논쟁의 여지가 없었기에, 영국 정부는 2007년 CMC 감독을 위한 법체계를 마련하고 법무부 내에 CMC 전담 감독조직을 설치함

- Brady Review는 CMC가 소비자에게는 사법접근성(Access to Justice) 제고 수단이며, 기업의 보상행위 및 처리에 있어서는 견제 및 균형 수단이라고 표현함⁶⁾
 - CMC의 주요 클레임 제기 대상인 은행이나 보험회사 대부분은 시장에 CMC에 대한 정당한 수요가 분명 존재하고, CMC에 대한 규제를 강화한다고 하더라도, 그 존재 자체를 통제해서는 안 된다는 시각이 지배적임⁷⁾

3) Better Regulation Task Force, Better Routes to Redress(2004)

4) FOS(2005), *Annunal Review 2004/2005*

5) 보험연계 모기지 대출은 모기지 차입자가 이자만 납입하고 보험계약의 만기 시 보험금 또는 차입자 사망에 따른 보험금으로 모기지 원금을 등 상환하는 금융상품으로, 판매 시 고위험채권 투자 등 투자리스크를 계약자에게 제대로 알려주지 않음

6) Brady Review는 2016년 CMC에 대한 규제개혁을 위해 법무부와 재무부가 공동 발주한 연구용역으로, 정부는 Brady Review의 모든 제안을 수용함

7) 영국 은행연합회(British Banking Association; 이하, 'BBA')는 금융서비스산업에서는 고객을 대신한 제3자의 민원 제기를 이미 오래전부터 인정해왔다고 밝히면서, CMC를 비롯한 제3의 클레임관리자가 소비자들이 민원을 보다 체계적으로 준비할 수 있도록 도움으로써, 특히 복잡한 민원의 경우에, 유용한 기능을 수행한다고 평가함

- 2004년 Better Regulation Task Force는 소송의 어려움 및 비용으로 인해 정당한 보상청구가 좌절될 수 있다는 점을 감안하면 CMC가 필요하지만, 영국 사회에 만연한 보상문화를 개선하기 위해서는 CMC에 대한 규제도 필요하다고 주장함⁸⁾
- 2006년 Compensation Act 2006과 그 하위법령을⁹⁾ 제정하여 CMC 인가, 수수료 산정, 민원 처리, 회계 및 검사, 영업행위규칙, 전문가배상책임보험 가입의무, 청구권자 발견, 자문, 광고 등을 규정함
- 2007년 4월, CMC에 대한 감독과 민원처리를 위해 법무부 내에 Claims Management Regulator Unit(이하, 'CMRU')를 설치함
 - CMRU는 CMC 감독기관으로서 인가, 민원, 준법감시, 위법행위 조사, 행정제재 등을 담당함¹⁰⁾

■ CMC의 직무범위는 금융, 신체부상을 비롯한 6개 부문으로, 법정에서 의뢰인을 대리하는 것을 제외하고는 보상금 청구에 필요한 대부분의 권한이 폭넓게 인정됨

- CMC가 취급가능한 종목은 ① 금융서비스 및 금융상품, ② 신체부상, ③ 범죄상해, ④ 산업재해, ⑤ 주택 파손(예: 임대인에 대한 청구), ⑥ 고용관련(예: 부당해고) 등 6가지임¹¹⁾
 - 금융부문 CMC는 PPI(Payment Protection Insurance), 급여일 대출(Payday Loan), 모기지 등 Financial Services and Markets Act 2000(이하, 'FSMA 2000') 적용 대상 금융회사의 금융상품 및 서비스에 대한 클레임관리서비스를 제공함
 - Financial Services Act 2012 개정으로 2014년 4월부터 소비자신용에 관한 감독권한이 FCA로 이관됨에 따라, 신용카드회사에 대한 청구도 CMC 업무영역에 포함됨¹²⁾
- CMC의 직무범위는 ① 제소권을 가진 사람을 광고하거나, 이를 직접 마케팅 및 조사(Canvassing)를 통해 발굴(Seeking Out)하는 행위, ② 청구권자 또는 잠재적 청구권자에게 그의 클레임 또는 소송사유에 대해 자문(Advice)하는 행위, ③ 청구권, 청구권자, 소송사유, 잠재적 청구권자에 대한 상세 정보를 소송 대리인을 비롯한 타인에게 참조토록(Referring) 하는 행위, ④ 청구 시 활용하기 위해 청구권의 기초사실, 유리한 점, 정황 등을 조사하거나 조사를 위탁하는 행위, ⑤ 청구권자를 구두 또는 서면으로 대리(Representation)하는 행위¹³⁾

8) Tackling the "Compensation Culture" Government Response to the Better Regulation Task Force Report: 'Better Routes to Redress'(2004)

9) Compensation (Claims Management Services) Regulations 2006, Compensation (Regulated Claims Management Services) Order 2006

10) 인가면제 대상으로는, 변호사, Financial Services and Markets Act 2000에 규정된 인가대상 클레임관리서비스를 제공하는 자 또는 동법에 의거 인가면제를 받은 자(예, 보험회사), 자선단체, 노동조합, 학생회, Motor Insurers Bureau, Medical Protection Society, Medical Defence Unions(Ministry of Justice, Who needs to be authorised under the Compensation Act 2006 Guidance note)

11) Compensation (Regulated Claims Management Services) Order 2006 Regulated services 4(3)

12) Consumer Credit Act 1974의 Section 75는 신용카드회사에 가맹점의 부실표시나 계약 위반에 대해 공동의 책임을 부과하고 있으며, 이에 CMC는 신용카드회사를 상대로 의뢰인의 클레임을 관리하는 서비스를 제공함

13) Compensation (Regulated Claims Management Services) Order 2006 Regulated services 4(2)

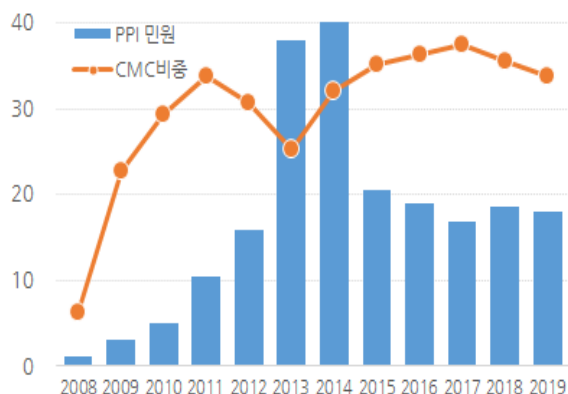
- CMC는 매해 매출액의 일정비율을 CMRU와 법률옴부즈만(Legal Ombudsman; 이하, 'LeO')에 수수료로 납부하여야 하며, 이는 사실상 인가 갱신의 의미임¹⁴⁾

나. CMC에 대한 규제개혁

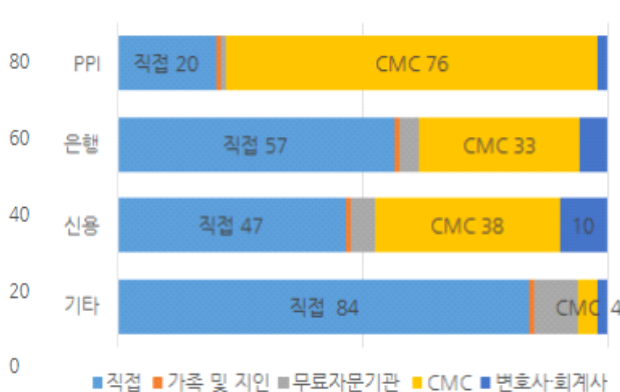
■ PPI 불완전판매 관련 CMC의 부당영업행위를 계기로, 2015년부터 CMC에 대한 규제 개혁 논의가 본격화됨

- FCA는 2007년부터 PPI 판매회사에 모든 상품의 불완전판매 여부를 조사하고, 불완전판매 계약에 대해 수수료 환급 명령과 벌금부과 조치를 취하고 민원 접수 마감일을 2019년 8월 29일로 확정함
 - PPI는 일종의 대출상환보험으로 보험계약자인 대출채무자가 사고 및 질병 등으로 인해 사망하거나 실직하여 대출상환을 하지 못하게 될 경우 이를 보험금으로 보상해 주는 보험상품임
- 이에 따라 FOS에 접수된 PPI관련 민원이 급증하여 2014년에는 약 40만 건에 달하였으며, FOS에 접수된 PPI 관련 민원 중 CMC 접수 민원은 2008년 14%에 불과하였으나, 2019년 76%에 달함
 - PPI에 대한 민원은 2004년 802건, 2005년 833건, 2006년 1,315건, 2007년 1,832건으로, 2010년 이전까지는 대체로 미미한 수준이었음
 - 2011~2019년 기간 동안 PPI 관련 환급금액은 380억 파운드에 달함
- PPI로 인해 CMC 시장이 커지자, 서비스의 불명확성, 서비스 부실 및 지연, 공격적인 마케팅 방식, 사기성 클레임 진행 등 CMC의 부당영업행위에 대한 민원도 증가하였음
 - FCA에 따르면 영국 성인 1인당 1년에 50개에 달하는 CMC 홍보 연락(전화, 메시지, 이메일)을 받음

〈그림 1〉 PPI 민원건수 및 CMC 민원제기 비율



〈그림 2〉 금융민원 접수방식별 비율



주: 1) 〈그림 1〉의 좌축은 PPI 민원건수(만 건), 우축은 CMC 접수 민원건수의 비중(%)을 나타냄

2) 〈그림 2〉의 숫자는 민원접수 방식별 비중(%)임

자료: FOS Annual Review, 각 년도

14) Ministry of Justice, Claims Management Regulation: Applications for Authorisation Guidance(2015); LeO는 2015년 1월 28일부터 CMC에 대한 민원을 처리함

■ 또한 2015년 영국보험자협회는 CMC의 조직적 보험사기 연루 정황 및 통계와 CMC의 부당한 영업관행을 공개하면서, CMC에 대한 규제강화의 필요성을 역설함¹⁵⁾

- 2015년 7월, 보험사기 공모로 유죄판결을 받은 범죄조직(Gang)이 CMC를 운영하면서 고의차량 충돌사고(Cash for Crash Scam)를 일으켜 보험금을 편취하려 함
- 영국보험자협회에 따르면, 영국보험사기국(Insurance Fraud Bureau; 이하, 'IFB')가 56개 CMC를 보험금을 노린 고의차량 충돌사고 혐의로 조사함

■ 일부 CMC의 위법행위에 대한 우려가 확산되자, 2015년 법무부와 재무부는 공동으로 CMC 규제체계에 대한 검토를 통해 CMC에 대한 감독권한을 FCA로 이관하고 민원처리도 FOS로 이전하기로 함

- 재무부와 법무부는 Carol Brady에게 연구용역을 공동으로 발주하였는데, 2016년 공개된 동 보고서는 'Brady Review'로 불리며 CMC에 대한 규제개혁의 근거자료가 됨¹⁶⁾
- CMC를 감독하는 기관으로서 법무부 산하 CMR의 역량 및 권한에 대한 비판적 논의가 잇따르자, Brady Review는 감독체계와 관련하여, 강력한 권한 부여와 함께 현행체제 유지, CMR과 FCA 간 이중 규제방식, 새로운 독립기구 설치, SRA로 감독권한 이전, FCA로 감독권한 이행 등 5가지 방안을 검토하였고, CMC에 대한 감독권한을 FCA로 이전하는 것이 최선의 방안임을 제안함
- Financial Guidance and Claims Act 2018(이하, 'FGCA 2018') 제정과 함께 동법에 의거 CMC에 대한 감독권한이 2019년 4월부터 법무부 내 CMRU에서 FCA로 이관되고 민원처리도 LeO(Legal Ombudsman)에서 FOS로 이전됨¹⁷⁾

■ 2019년 4월부터 클레임관리서비스업을 수행하기 위해서는 FCA의 인가를 받아야 하며, CMC는 FCA 모든 인가 사업자에 적용되는 영업행위 상위기준과 CMC에 별도로 적용되는 규정을 이행해야 함

- CMC는 다른 피감기관과 마찬가지로, FCA Handbook의 상위기준을 준수해야 함
 - 구체적으로, PRIN(FCA 피감기관의 영업행위 기본원칙), SYSC(고위경영진의 책임과 시스템 및 통제), COND(인가 취득 및 유지 요건), GEN(공시, FCA 로고 및 과징금 등 FCA와의 상호작용) 등의 상위기준을 준수해야 함¹⁸⁾
- FCA는 CMC의 영업행위 및 건전성에 대한 별도의 규정 및 지침(Claims Management: Conduct of

15) Association of British Insurers(2015), "Abi Response To The Call For Evidence On The Regulation Of Claims Management Companies (CMCs)"

16) Carol Brady(Commissioned by HM Treasury and the Ministry of Civil Justice)(2016), "Claims Management Regulation Review: Final Report"

17) The Compensation Act 2006 Part 2의 CMC 관련 규정(Part2)도 FSMA 2000(Claim Management Activity) Order 2018에서 규정함

18) FCA(2018), "Claim Management: How We Propose to Regulate Claims Management Companies", FCA Consultation Paper(CP18/15)

Business sourcebook; 이하, 'CMCOB')을 제정함¹⁹⁾

- CMCOB는 동 규정의 적용범위 및 목적(CMCOB 1), 영업행위원칙(CMCOB 2), 판촉 및 고객과의 소통((CMCOB 3), 계약체결 전 의무사항((CMCOB 4), 클레임관리서비스의 수수료 상한(CMCOB 5), 계약체결 후 의무사항(CMCOB 6), 건전성 요건과 전문가배상책임보험 가입(CMCOB 7), 클레임관리서비스에 대한 임시 인가 요건(CMCOB 8) 등 8개의 장으로 구성됨
- CMC가 상기 FCA Handbook의 규정(Rules)을 위반한 경우 FCA는 CMC에 벌금을 부과하거나,²⁰⁾ 부당 행위를 공표할 수 있으며,²¹⁾ 소비자는 제소권을 가짐²²⁾

■ CMCOB 2장에서는 CMC에만 적용되는 영업행위 기본원칙을 개략적으로 열거하고, CMCOB 나머지 장에서 상세 규정을 열거하고 있음

- 기본원칙에 따르면 먼저 공정하고, 전문적이며, 고객의 이익에 부합하게 영업해야 함
 - 수수료 없이 법정 ombudsman이나 보상제도를 통해 해결 가능한 사안인 경우, CMC는 문제 해결을 위해 자사의 서비스를 이용할 필요가 없으며, 법정 ombudsman 제도 등을 무료로 이용할 수 있음을 알려야 하고, 관련 ombudsman을 고객에게 알려주어야 함
- 정신장애 또는 지적장애를 앓고 있는 고객 등 취약고객을 식별하고 보호하기 위해 명확하고, 효과적이고, 적절한 정책 및 절차를 수립 및 이행해야 함(CMCOB 2.1.1과 CMCOB 2.1.2)
- 소비자에게 고강도 부담을 주는 영업행위나 콜드콜(Cold Call)을 금지함(CMCOB 2.1.4와 2.1.5)
- 소비자가 요청한 청구권이 근거가 취약하거나 사기성이 있거나 경솔하거나 불필요하다고 볼 합당한 근거가 있다면 해당 청구권 진행이 금지됨(CMCOB 2.1.7)
 - 고객에게 보상금을 청구하도록 자문하거나 직접 청구를 돕기 전에 보상여부를 조사하기 위해 모든 합당한 절차를 취해야 함
 - 보상금 등을 청구할 때에는 근거자료는 청구근거를 입증하고 특정 청구권의 본질과 관련 있되, 허위 또는 오인의 여지가 있는 또는 과장되지 않아야 함(CMCOB 2.1.8(1)과 (2))
- 회사 웹페이지에 소비자와의 표준계약조건을 게시하여야 함(CMCOB 2.1.9)
- 소비자는 CMC와 계약체결 후 14일 이내에 계약을 취소할 수 있으며, 그 이후 언제라도 계약을 해지할 수 있음(CMCOB 2.1.12)²³⁾

19) FSMA 2000 (Claims Management Activity) Order 2018 Part 3B (Claims management activities in Great Britain) of the Regulated Activities Order

20) FSMA 2000 Section 206(Financial penalties)

21) FSMA 2000 Section 205(Public censure)

22) FSMA 2000 Section 138D(Actions for damages)

23) 14일 이내에 계약을 취소한 경우에는 CMC는 고객에게 수령한 금액이 있다면 이를 환불해야 함

다. CMC 운영현황

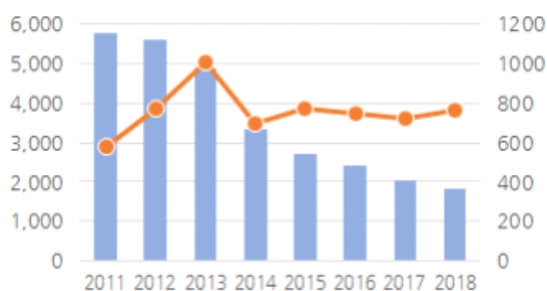
■ 인가 CMC는 2011년 5,765개로 정점을 찍고 이후 감소하여 2018년 기준 1,818개이며, 금융부문 CMC는 전체의 32.7%를 차지함(표 1) 참조)

- 2011~2018년 기간 동안 인가 CMC는 모든 부문에서 감소하였는데, 산업재해 및 장애보상이 연평균 25%씩 가장 빠르게 감소하였고, 범죄상해, 신체부상이 뒤를 이음
 - CMC에 대한 규제 및 제재 강화로 인가를 포기하거나, 인가가 취소·정지된 사례가 발생함
- 동 기간 신체부상 CMC는 2,553개에서 630개로 감소하였으나, 여전히 가장 높은 비중을 차지함
 - 과거와 달리, 법원이 과장·허위진술과 같은 부정한 주장이라고 판단되는 신체부상 소송을 기각할 수 있게 됨에 따라 관련 CMC가 감소한 측면이 있음²⁴⁾
- 금융부문 CMC는 PPI 불완전판매 스캔들로 인해 증가하다 2014년 이후 감소 추세임

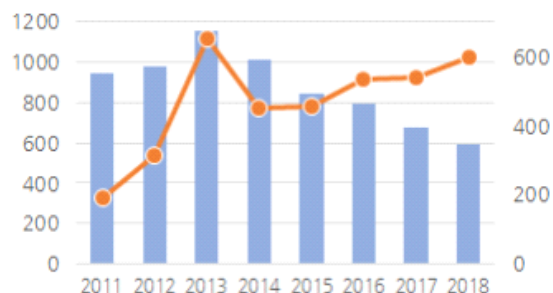
■ CMC 매출액은 2013년 10억 파운드에 달하였으나, 이후 감소·정체되어 2018년 기준 7.6억 파운드이며, 금융부문 CMC는 전체 매출액의 78.7%를 차지함(표 2) 참조)

- 부문별로 살펴보면, 범죄상해와 주택보수 부문을 제외하고는 2013년 이후 모두 매출액이 감소함
 - 2013~2018년 기간 동안 산업재해 및 장애보상 부문의 매출액은 연평균 28%씩, 신체부상 부문의 매출액은 연평균 15%씩 감소함
- 금융부문 CMC의 매출액은 2011년 1.9억 파운드에 불과하였으나, PPI 관련 클레임관리 수요 증가로 2018년 6억 파운드에 달함

〈그림 3〉 CMC 인가 건수 및 매출액



〈그림 4〉 금융부문 CMC 인가 건수 및 매출액



주: 좌축은 인가 건수(개 사), 우축은 매출액(백만 파운드)임

자료: Ministry of Justice, "Claim Management Regulation Annual Report" 각 연도

24) Criminal Justice and Courts Act 2015의 Section 57(Personal injury claims: cases of fundamental dishonesty); 과거 신체부상 소송에서는 '예외적인 상황'을 제외하고는 대부분 보상요구 판결이 내려졌으나, 영국 사회에 만연한 보상문화 개선방안의 일환으로 신체부상에 대한 보상기준이법에 명문화됨

〈표 1〉 부문별 CMC 인가 현황

(단위: 건, %)

구분	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년
신체부상	2,553	2,435	1,902	1,125	979	868	752	630
금융상품·서비스	946	975	1,155	1,014	847	790	674	594
고용	528	596	475	361	276	239	184	175
범죄상해	896	851	691	418	326	278	229	195
주택보수	255	252	230	167	128	121	115	146
산업재해·장애보상	587	514	445	270	166	136	95	78
총계	5,765	5,623	4,898	3,355	2,722	2,432	2,049	1,818
금융상품·서비스 비중	16.4	17.3	23.6	30.2	31.1	32.5	32.9	32.7

주: 각 연도는 회계연도로, 2018년은 2017년 4월부터 2018년 3월까지를 의미함

자료: Ministry of Justice, "Claim Management Regulation Annual Report" 각 연도

〈표 2〉 부문별 CMC 매출액

(단위: 백만 파운드, %)

구분	2011년	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년
신체부상	377	455	354.1	238	310	214.6	182.0	157.1
금융상품·서비스	189	313	653.1	453	458	532.1	540.6	600.3
고용	13	5.4	4.0	3.8	2.7	2.1	1.8	2.5
범죄상해	1.3		0.5	0.5	0.5	0.8	0.4	0.8
주택보수	0.874		0.1	0.1	0.2	0.6	0.7	1.5
산업재해·장애보상	1.2		2.1	2.2	0.3	1.2	0.4	0.4
총계	581	774	1,007.3	697.6	771.7	751.4	726.0	762.6
금융상품·서비스 비중	32.5	40.4	64.8	64.9	59.3	70.8	74.5	78.7

주: 각 연도는 회계연도로, 2018년은 2017년 4월부터 2018년 3월까지를 의미함

자료: Ministry of Justice, "Claim Management Regulation Annual Report" 각 연도

라. CMC에 대한 감독

■ CMC에 대한 감독활동 증가, 행정제재수단 추가 등 규제 및 감독이 강화되면서 불량 CMC가 대규모 퇴출되고 신규 인가가 어려워짐

- 감독기관은 감사 및 현장방문을 활발히 하여, 2014년의 경우 등록 CMC의 약 31%가 현장방문을 받음
- CMC에 대한 금전제재가 Financial Services (Banking Reform) Act 2013 Section 139에 의거 2014년 12월부터 시행됨
- 2012~2018년 기간 동안 법무부가 취소한 영업인가는 총 954개에 달하며, CMC에 대한 규제강화와 함께

인가취소 건수는 점진적으로 감소함

- 동기간 신규인가 건수도 총 2,113건으로 점진적으로 감소함

〈표 3〉 CMC에 대한 행정제재 및 감독활동 현황

(단위: 건)

구분	2012년	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년
신규인가	612	544	227	304	186	107	133
인가포기	539	677	604	390	266	242	199
인가정지	5	7	2	0	4	1	0
인가취소	260	211	198	105	66	69	45
금전제재	-	-	-	-	4	7	6
경고	-	285	240	296	247	196	252
감사	-	129	152	454	306	369	367
현장방문	-	7	1,029	100	1,172	942	437

주: 1) 각 연도는 회계연도로, 2018년은 2017년 4월부터 2018년 3월까지를 의미함

2) CMC에 대한 금전제재는 2014년 12월부터 시행됨

자료: Ministry of Justice, "Claim Management Regulation Annual Report" 각 연도

3. 시사점

■ 먼저, 금융소비자 권익보호를 위한 여러 제도적 장치가 이미 있는 상황에도 불구하고, CMC의 제도화와 CMC에 대한 높은 의존도는 기존의 전통적인 장치들만으로는 권익구제가 충분치 않을 가능성을 시사함

- CMC 제도화는 정당한 피해자의 권익구제가 우선되어야 한다는 영국 정부의 의지를 반영한 것으로, 사회적 병폐로 지적된 보상문화가 만연한 상황에서 CMC를 제도화한 것은 시사하는 바가 큼
- CMC 도입에 앞서, 영국에서는 우리나라와 마찬가지로, 금융분쟁조정제도,²⁵⁾ 민원 및 분쟁 처리결과 상세 공개제도, 감독기관의 영업행위 검사, 보험권내 손해사정사제도²⁶⁾ 등이 갖추어져 있었음

■ 둘째, 영국의 사례는 민원대행업이 업의 속성상 부정·위법행위에 얼마나 취약한지를 여실히 보여주며, CMC의 제도

25) 다만, 영국의 경우 금융분쟁조정기구의 조정안에 구속력이 있으며, 추가적 손실에 대한 제한적 배상을 인정하는 등 구속력 및 제재강도 측면에서 금융소비자 권익구제를 위한 제도적 장치가 우리나라에 비해 두텁다고 평가할 수 있음

26) FCA Handbook PERG 5.7.1에 따르면, 계약자 대리 손해사정(Loss Accessor)은 FSMA 2000의 규제대상행위, 즉 Regulated activities order Article 39(A)의 보험계약 행정 및 이행 지원(Assisting in the administration and performance of a contract of insurance)에 해당함. 따라서 계약자 등을 위하여 손해사정업무를 수행하기 위해서는 FCA에 인허가를 받고 FCA Handbook의 상위기준을 준수해야 함

권 편입 시 강도 높은 규제 및 감독의 필요성을 시사함

● 영국은 보상청구 남용 및 보상문화 심화, CMC의 조직적인 보험사기 공모 등 시행착오를 겪음

■ 민원대행업에 대한 감독방향 결정 시에는 영국의 경험사례와 함께, 금융소비자 권익구제 수준과 관련 제도의 실효성에 대한 고려가 있어야 할 것임

● 우리나라 금융소비자의 정보·전문성·교섭력 열위정도, 소송의 심리적·경제적·시간적 부담 등 사법접근성, 민원 및 분쟁제도의 구속력 및 실효성, 금융기관의 영업행위에 대한 준법감시 수준 등에 따라 결정할 사안임 [kiri](#)