

금융소비자보호 강화를 위한 금융분쟁조정 제도 연구 및 개선방안 모색

성신여자대학교 교수 허경옥
연세대학교 박사과정 이기연

-
- I 서론
 - II 금융과 소비자분쟁
 - III 금융분쟁과 금융분쟁조정 제도
 - IV 금융분쟁조정 제도의 평가 및 한계
 - V 세계 각국의 금융분쟁조정제도 및 평가
 - VI 금융분쟁조정제도 개선 방향
 - VII 결론 및 제언
-



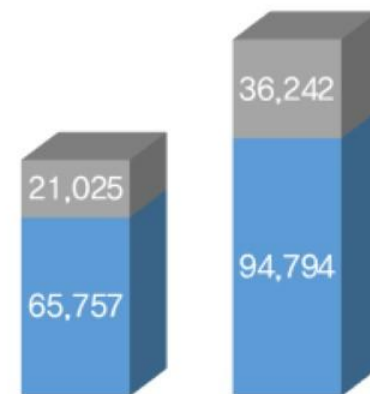
I 서론

급격히 증가하는 금융소비자 피해
금융소비자보호는 **세계 각국의 공통적 과제**



다른 상품이나 서비스에 비해 소비자위험이 큰 금융상품
정보, 교섭력, 조직 등에서 금융 사업자와
소비자간 **비대칭성 문제**가 심각함

■ 소비자 민원 ■ 분쟁조정건수



2008

2009

금융감독원에 제기된
소비자민원과 분쟁조정건수 추이

I 서론

본 연구에서는 금융소비자보호의 주요 수단인
금융분쟁조정 제도에 대해 중점적으로 살펴보고자 함

- 우리나라 금융분쟁조정 제도의 운영현황
- 금융분쟁조정 제도의 문제점 및 개선방향
- 금융소비자보호를 효과적으로 수행하기 위한
금융분쟁조정 제도의 개선 방향에 대해 조사·분석
- 선진 외국의 금융분쟁조정 제도에 대해서도 조사·분석
- 우리나라 금융분쟁조정 제도의 발전방향 제안

II 금융과 소비자 분쟁

1. 금융소비자문제

2. 금융소비자보호

1 금융거래에서 소비자가 경험하는 문제

- 금융사업자와 소비자 간의 정보, 교섭력, 조직 등에서의 차이 문제
- 제한된 합리성 문제
(소비자 스스로 비합리적 선택)
- 금융소비자의사결정의 어려움
- 금융소비자피해구제의 어려움 등

2 금융소비자보호



금융감독원

금융소비자문제가 심각해지면서 정부에서도
최근 금융소비를 보호하기 위한 **금융감독체계의
문제점과 금융소비자보호제도** 개선을 위한 관련 법
개정 추진 등 금융소비자정책을 적극추진하고 있음

II 금융과 소비자 분쟁

3. 우리나라 금융소비자 보호의 한계 4. 금융소비자보호의 세계적 동향

3 우리나라 금융소비자 보호의 한계점

각각의 금융 관련 기관 및 다양한 법제도적 시스템이 유기적으로 연결되어 있지 않음



금융소비자분쟁 관련 개인과 사회의
비용이 소요된다는 지적

4 금융소비자보호의 세계적 동향

1. 통합형 방식(integrated approach)과 트윈픽스(쌍봉형) 방식(Twin-peaks approach) (ex, 호주, 네덜란드, 캐나다 등)
2. 트윈픽스 방식에 대한 지지가 증가하는 추세
3. 금융분쟁조정기구는 대다수 선진국에서 금융감독기구와 분리된 **옴부즈만 방식**으로 운영

III

금융분쟁과 금융분쟁조정 제도

1. 소송외적 금융분쟁조정 제도의 기초

ADR(Alternative Dispute Resolution)제도

소송외적 분쟁해결제도 또는 대안적 분쟁해결제도

금융분쟁조정 제도란 법원의 소송이 아닌 소송외적으로 분쟁을 해결하는 절차

즉, 화해·조정·중재와 같이 당사자 사이의 양보에 의한 합의로 분쟁을 해결하는 제도

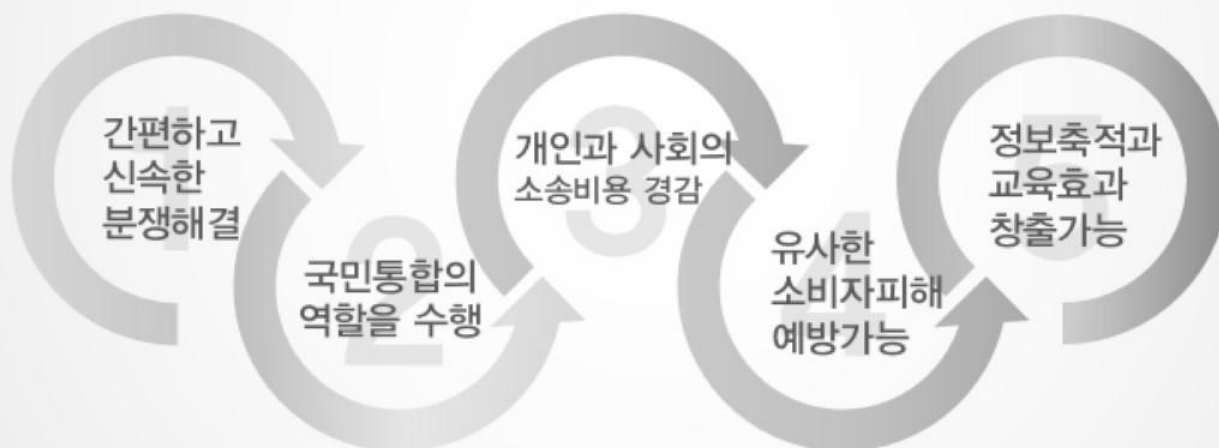


금융분쟁조정 제도는 금융소비자와
금융사업자 간의 분쟁에 대해
전문성을 갖춘 분쟁조정위원이
공정하고 객관적으로 금융분쟁을
중재 또는 해결하고자 하는 것

Ⅲ 금융분쟁과 금융분쟁조정 제도

2. 금융분쟁조정 제도의 기능

소비자분쟁조정 기구는 소비자분쟁조정 과정에서 드러나는 금융소비자문제를 인식하고 효율적인 제도 및 절차를 마련할 것을 정부나 금융기업에 촉구하는 역할 수행



그러나 우리나라 금융소비자들은 여전히 분쟁조정제도에 대한 인식이 낮은 편이며 소송으로 분쟁을 해결하는 성향이 높은 우리나라에서 이 제도가 활성화 되지 못하고 있음

III 금융분쟁과 금융분쟁조정 제도

3. 금융분쟁조정 제도 운영 및 분쟁처리 현황

기관	금융감독원	한국소비자원	한국거래소	한국금융투자협회
분쟁조정 위원회	금융분쟁조정 위원회	소비자분쟁조정 위원회	분쟁조정심의 위원회	분쟁조정위원회
근거규정	금융위원회설치법 금융분쟁조정세칙	소비자기본법	자본시장법 분쟁조정규정	자본시장법 분쟁조정규정
조정대상	은행, 증권, 보험, 비은행 등에 관련된 분쟁	물품, 용역 및 금융관련 분쟁 등	유가증권시장, 코스닥시장, 파생상품시장에서의 매매거래와 관련하여 발생한 권리의무 또는 이해관계에 관한 분쟁	금융투자협회 회원 (증권, 선물, 신탁 등)의 영업행위 와 관련한 분쟁조정 및 회원 간의 착오매매와 관련된 분쟁
조정위원	7~11인 이내	5~9인 이내	5인 이상	15인 이내
심의기간	60일 이내	30일 이내 (연장가능)	30일 이내	30일 이내 (15일 이내 연장가능)
조정 수락기간	20일 이내	15일 이내	15일 이내	20일 이내
조정효과	재판상 화해	재판상 화해	민법상 화해계약	민법상 화해 계약
재조정	30일 이내 신청	-	30일 이내 신청	30일 이내

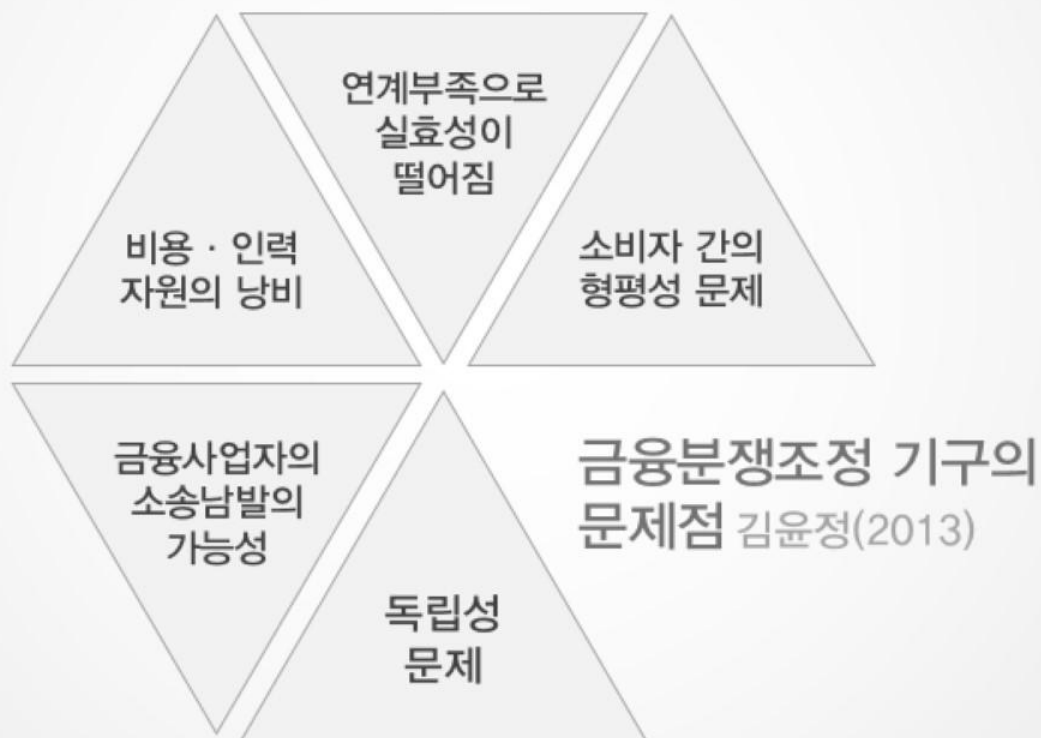
IV 금융분쟁조정 제도의 평가 및 한계

1. 금융분쟁조정 기관의 평가



IV 금융분쟁조정 제도의 평가 및 한계

2. 금융분쟁조정 운영기관의 한계



IV 금융분쟁조정 제도의 평가 및 한계

2. 금융분쟁조정 운영기관의 한계

금융소비자보호기구의 관점에서의 금융소비자보호정책 평가

김성천, 김남수, 김현수(2010)



연계성 강화 필요

소비자보호행정기구와
금융감독기구와의 관할문제로
적극적인 금융소비자보호정책을
펼치고 있지 못함



금융분쟁조정 기구 체계적 시스템 미흡

금융소비자분쟁 해결기구의 경우
독립성, 관할문제 등으로
통합적이고 효율적으로
운영되고 있지 못하고 있음



소비자부문/ 부분적으로 금융소비자분쟁을 해결

효과적인 금융소비자분쟁해결을
위해서는 금융소비자분쟁해결기구간의
경쟁은 물론 신뢰성을
확보하기 위한 협업체계가 필요

IV 금융분쟁조정 제도의 평가 및 한계

4. 금융분쟁해결과 금융소비자보호 강화를 위한 법제도적 개선 노력 5. 금융분쟁조정위원회의 분리 주장 검토

금융분쟁조정과 관련한 법제도적 노력,
분쟁조정기구운영의 별다른 개선이
보이지 않고 있음



금융감독원

최근 금융소비자보호법을 새로이 제정하여
금융소비자보호처의 업무에 대해서는
지속적인 노력이 계속됨

최근 학계 일부에서 **금융분쟁조정위원회를**
금융감독원으로부터 분리하여
별도기구로 **독립**시키자는 주장이 제기됨

공정성결여

전문인력부족

낮은 분쟁수용률
법적 구속력 부족

독립된
분쟁조정기구
운영은 세계적 추세

V 세계 각국의 금융분쟁조정제도 및 평가

해외 주요국의 금융 분쟁조정기구 현황

구 분	미 국			일본	영 국	독일	호주
	은행	증권	보험				
기관명	OCC, AAA 등	FINRA	주보험청, AAA 등	금융협회	FOS	BaFin, 금융협회	FOS, COSL, SCT
법 적 형 태	감독기관, 민간기관	자율규제기 관	감독기관, 민간기관	민간기관	민간기관 (FCA산하)	감독기관, 민간기관	민간기관 (ASIC산하)
분 쟁 신 청 요 건	없음	없음	없음	없음	금 용 회 사 와 사전 조정후	금융회사와 사전 조정후	금융회사와 사전 조정후
구속력 여 부	중재는 구속력 있으나 조정은 구속력 없음			구속력 없음	금융사에만 구속력 있음	금융사에만 구속력 있음	금융사에만 구속력 있음

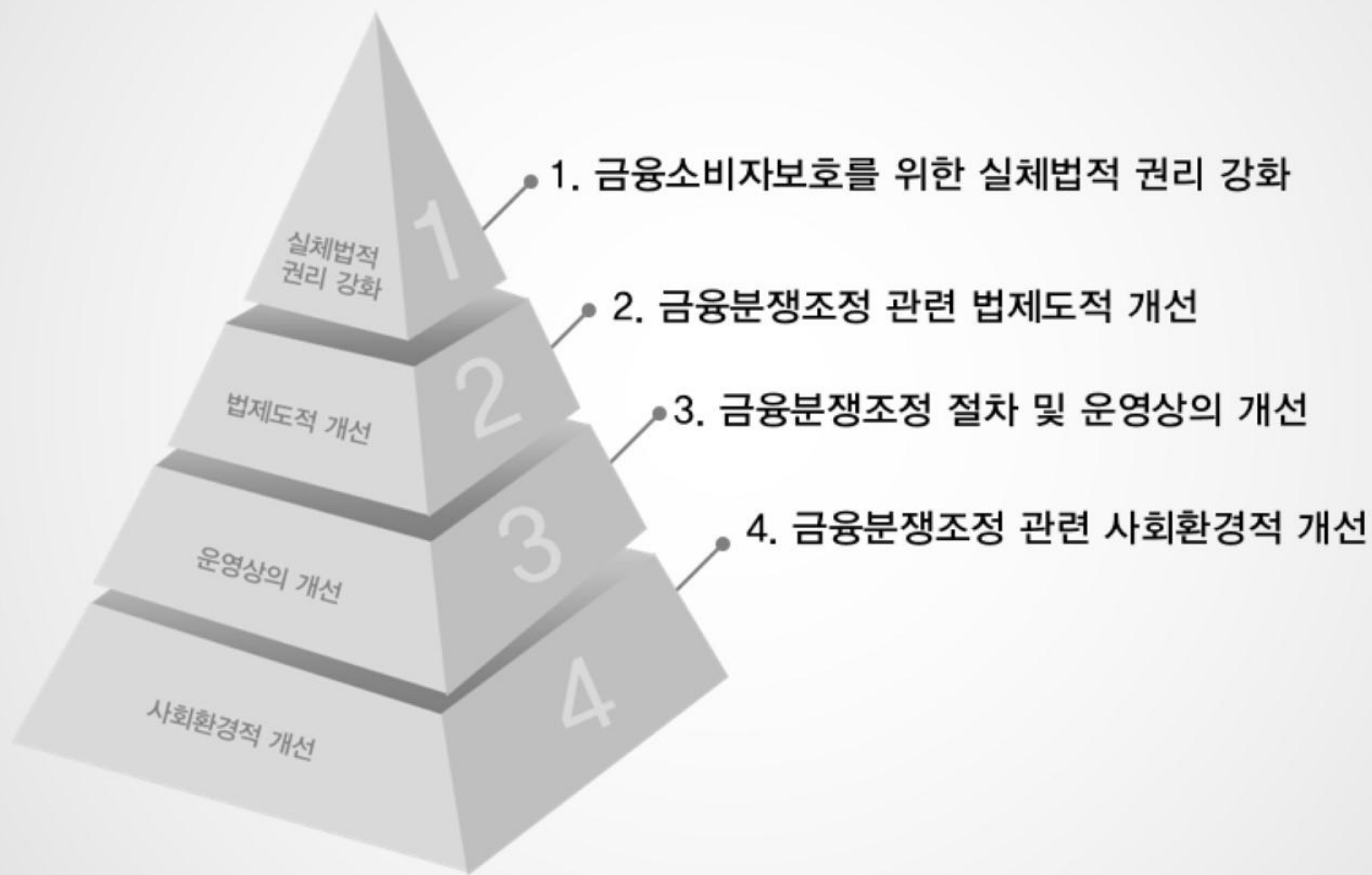
V 세계 각국의 금융분쟁조정제도 및 평가

금융ADR의 제도 비교

	영 국	호 주	일 본
근거 법률	금융서비스시장법 (FSMA, 2000)	금융서비스개혁법 (FSRA, 2001)	16개의 개별 금융업법
운영 주체	독립법인(FOS)	8개의 독립법인	8개의 업체단체
감독당국의 역할	이사회 조직에 관여 운영의 감독.	ADR기관의 인증 보고업무	ADR기관의 지정 운영의 감독
사내 민원처리(IDR) 절차	전치주의	전치주의	-
조정(안)의 효력	표면적 구속력, 강제집행 가능.	편면적 구속력(사실상)	편면적 구속력(제한적)
운영비용 부담	금융기관	금융기관	금융기관
이용료부담(소비자)	없음	없음	부담하는 경우 있음
제도 모델의 특징	통합형+독립형(행정관여형)+구속형+IDR전치형	개별형+업계형(행정관여형)+사실상+구속형+IDR전치형	개별형+업계형(행정관여형)+제한적 구속형

출처: 서희석(2011), 부산대 법학전문대학원

VI 금융분쟁조정제도 개선 방향



VI 금융분쟁조정제도 개선 방향

1. 금융소비자보호를 위한 실체법적 권리 강화

금융소비자 손해배상청구권의 강화

금융소비자의 금지청구권 도입

금융소비자의 철회권 보장

금융소비자의 항변권 강화

금융소비자의 입증책임 완화



VI 금융분쟁조정제도 개선 방향

2. 금융분쟁조정 관련 법제도적 개선

편면적 구속력 인정

분쟁조정의 범위 및 권한 확대

분쟁조정중 제소금지

법적 소송전 분쟁조정의 의무화

다수당사자 (집단)분쟁조정제도의 도입



VI 금융분쟁조정제도 개선 방향

3. 금융분쟁조정 절차 및 운영상의 개선

분쟁조정기간의 합리화

소멸시효 중단규정 명시

금융소비자대상 분쟁조정비용 부담

분쟁조정사실 공개 및 홍보 강화

금융분쟁조정위원회 전문성 강화

인터넷 분쟁조정(ODR)의 활성화



VI 금융분쟁조정제도 개선 방향

4. 금융분쟁조정 관련 사회환경적 개선

금융분쟁조정기구의 통합 또는 유기적 체제

금융분쟁 조정기구의 독립성 확보

자율적인 금융분쟁해결 체계 확대



VII 결론 및 제언

- 분쟁조정기구의 조정결정에 편면적 구속력을 도입할 필요
- 분쟁조정 기능의 통합 및 일원화를 검토해야 함
- 금융 ADR기구의 독립전문 기관화를 검토할 필요
- 금융분쟁조정의 신속성 및 투명성 제고가 시급
- 다수 금융피해자 구제를 위한 집단분쟁조정제도 도입이 필요
- 금융회사의 자율적 분쟁조정 독려가 시급
- 금융분쟁조정 담당 조직 및 전문인력의 지속 확대가 필요
- 분쟁발생 소지의 원천적 근절이 시급



감사합니다.
Thank you for listening