

제5회 서민금융포럼

서민금융과 금융소비자보호

최미수 (서울디지털대학교)

- I. 시작하며
- II. 서민금융 현황
- III. 금융소비자보호 필요성
- IV. 서민금융과 금융소비자보호
- V. 마치며

I. 시작하며

- 금융소비자는 기본적으로 금융회사에 비해 정보력과 교섭력 면에서 열위에 있을 뿐만 아니라 금융기술의 진화로 인한 새로운 금융상품의 등장과 거래 환경의 급속한 변화는 금융소비자를 불완전경쟁 구조하에 놓이게 함
- 금융소비자보호란 금융소비자들의 권익을 보호하고 금융거래에서 불이익을 받지 않도록 하기 위하여 행해지는 활동으로 금융상품의 공정한 거래질서를 유지하고 아울러 금융소비자의 지위를 향상시켜 나가는 노력이라 할 수 있음
- 금융회사의 우월적 지위 남용으로 금융소비자의 피해가 야기된다면 개인의 피해로만 그치는 것이 아니라 금융회사에 대한 신뢰도 하락과 금융시장 전체에 부정적인 영향을 미치게 되므로 금융소비자보호는 금융시스템의 안정을 위해서도 꼭 필요함

I. 시작하며

- 글로벌 금융위기 이후 금융약자인 금융소비자에 대한 금융접근성 확대, 정보의 비대칭성에 의한 금융서비스 차별대우 축소 등 금융소비자보호가 중요하게 대두됨
- 금융소비자는 공급자에 비해 전문성이 부족하며 정보접근성이 낮고 금융기관과의 교섭력에 있어서도 불균형을 가지고 있음
- 또한 불만이나 피해를 입은 경우에도 어떻게 보호받고 보상받을 수 있는가에 관한 정보도 상대적으로 부족함
- 금융소비자는 서민금융기관의 까다로운 대출심사나 높은 대출금리 및 자신의 낮은 소득수준과 신용도 또는 연체기록 등으로 인해 금융서비스 이용에 어려움을 겪고 있음
- 서민금융의 가장 큰 문제는 저금리 자금의 공급부족과 고금리로 인해 저소득 서민들의 경제적 자립이 어려운 것임

I. 시작하며

- 글로벌 금융위기 이후 중,저신용자의 금융 부족이 더욱 심각함
 - ✓ 저신용자(7~10등급) 대출금액 비중 16%(2010) -> 5%(2019)
 - ✓ 중신용자(4~6등급) 대출금액 비중 41%(2010) -> 20%(2019)
- 서민금융기관 조차 지나치게 높은 고신용자 비중을 보임
 - ✓ 고신용자(1~3등급) 대출비중 새마을금고(58%), 단위조합(55%), 신협(47%) 등
- 고금리 대출 만연으로 인한 금융약자의 금융압박과 고통은 심각하고, 신용위험에 비해 과도한 대출금리 부과로 중금리 대출이 부족함
 - ✓ 카드회사, 캐피탈사, 저축은행, 대부업체 등 대부분 서민금융기관은 중신용자에 대해 각각 15.3%, 19.4%, 20.9%, 27.6%의 고금리 부과

II. 서민금융 현황(금융지원)

(단위 : 만건, 억원, %)

대출상품		2019년(A)	2020년(B)	증가율(B/A-1)
미소금융	건수	3.6	3.8	5.6
	금액	3,564	3,899	9.4
근로자햇살론	건수	29.3	31.7	8.2
	금액	30,272	33,170	9.6
햇살론 ^{youth}	건수	-	5.8	
	금액	-	2,234	
바뀌드림론	건수	0.6	-	
	금액	976	-	
햇살론17	건수	5.2	14.7	182.7
	금액	3,807	9,990	162.4
총계	건수	38.6	56.0	45.1
	금액	38,619	49,294	27.6

자료: 서민금융진흥원

I. 서민금융 현황(비금융지원)

(단위 : 건, 명, 억원, %)

구분		2019년(A)	2020년(B)	증가율(B/A-1)
금융교육	이수자	139,427	271,730	94.9
맞춤대출	건수	60,861	107,181	76.1
	금액	6,493	10,418	60.4
컨설팅	건수	5,129	5,733	11.8
취업지원	취업	2,901	2,911	0.3
지역협의체 연계실적	건수	19,483	32,512	66.9
1397 상담응대콜	건수	577,653	921,343	59.5

자료: 서민금융진흥원

I. 서민금융 현황

❖ 서민금융지원제도를 이용해 본 경험이 있는 금융소비자를 대상으로 한 이용 특성 및 만족도 조사 결과

곽민주, 금융소비자의 서민금융지원제도 이용 특성과 만족도에 관한 연구, 2020

- 첫째, 서민금융지원제도 **이용 전 특성**에서 조사대상자의 46.0%가 신청 후 거부당한 경험이 있으며 거부당한 이유는 신용등급(35.3%), 소득조건(33.2%), 재직기간(17.4%) 등이라고 응답함
- 둘째, 서민금융지원제도 **이용 시 특성**에서 햇살론(57.8%)의 이용 비율이 가장 높았고 대출금액은 평균 1,239만원임. 대출만기는 1년 미만(31.5%), 3년 미만(18.5%), 2년 미만(16.8%) 등의 순으로 대출만기가 대체로 짧으며 연평균 대출금리는 6.81%이었음
- 셋째, 서민금융지원제도 **이용 후 특성**에서 앞으로 개선해야 할 점으로 더 낮은 이자율(41.3%), 자격요건 완화(28.8%), 간편한 절차(15.0%) 등이라고 응답함

I. 서민금융 현황

❖ 서민금융지원제도를 이용해 본 경험이 있는 금융소비자를 대상으로 한 이용 특성 및 만족도 조사 결과

곽민주, 금융소비자의 서민금융지원제도 이용 특성과 만족도에 관한 연구, 2020

- 넷째, 서민금융지원제도의 전반적인 만족도는 3.43점으로 보통을 상회하는 수준이고 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 '제도의 적절성 및 충분성' 인 것으로 조사됨
- 그 외 만족도에 영향을 미치는 요인으로 직원의 전문성, 정보획득의 용이성 및 사후관리 등이 있음
- 다섯째, 서민금융진흥원 출범 전후에 따른 만족도는 서민금융진흥원 출범 후 서민금융지원제도의 만족도 수준이 향상된 것으로 나타남

III. 금융소비자보호 필요성

1. 금융소비자보호 필요성

- 금융소비자보호에 대한 이론적 근거로 정보비대칭성(asymmetric information)과 협상교섭력의 차이 등을 들 수 있음
- 일반적으로 금융회사와 소비자, 각 거래당사자가 보유하는 정보량 수준은 상당히 다르며 거래 대상 상품에 대한 정보에 있어서는 그러한 문제가 더욱 심함
- 금융소비자는 금융회사에 비해 정보, 자원, 협상력에서 열위에 있기 때문에 불공정하거나 불건전한 대우를 받을 불리한 조건에 노출되어 있고 이에 따른 시장실패 방지를 위해서도 금융당국의 금융소비자에 대한 보호가 필요하며 이는 금융당국의 주요한 역할임

III. 금융소비자보호 필요성

1. 금융소비자보호 필요성

- 정보의 비대칭성과 협상력의 불균형은 장기적으로 금융시장이 효율적 자원배분을 어렵게 하거나 시장실패를 유발하므로, 금융소비자보호는 시장 전체적 효율성을 개선하고, 금융자원의 원천인 자본공급자를 보호함으로써 결국 금융산업의 발전을 기할 수 있음
- 정보가 부족하고 교섭력이 약한 금융소비자를 보호하고 금융서비스 생산자인 금융회사와 이를 소비하는 소비자간 공정한 거래가 이루어져야 금융시장을 통한 자원배분의 최적화에 더욱 다가갈 수 있음

III. 금융소비자보호 필요성

2. 금융소비자보호 제도

- 금융소비자보호 제도는 사전적 제도와 사후적 제도로 구분됨
- 사전적 금융소비자보호 제도는 금융소비자의 민원, 소송 등이 제기되기 이전에 잠재적인 사건을 미리 제어하는 기능을 갖는 제도로 통상 금융회사에 대한 영업행위 규제를 포함함
 - ✓ 불공정약관 및 부당광고 시정
 - ✓ 소비자에게 적합한 상품 판매 및 설명의무 강화(적합성원칙, 적정성원칙, 설명의무, 부당권유 금지 등)
 - ✓ 정보제공
 - ✓ 금융교육

III. 금융소비자보호 필요성

2. 금융소비자보호 제도

- 금융소비자보호 제도는 사전적 제도와 사후적 제도로 구분됨
- 사후적 금융소비자보호 제도는 금융회사가 지급불능 상태가 된 경우에 파산한 금융회사의 소비자를 보호하는 제도와 금융회사가 파산하지는 않았으나 금융소비자가 부당하게 손실을 입을 경우 민원, 소송 등을 통해 손해배상을 받을 수 있는 제도임
 - ✓ 금융민원 상담과 금융민원 신청
 - ✓ 금융분쟁조정제도

III. 금융소비자보호 필요성

3. 금융소비자보호법

- 금융소비자보호법은 모든 금융상품과 마케팅활동을 그 속성에 따라 재정비하고 체계화함으로써 현재의 부문별 규제방식으로 인한 규제 사각지대를 해소하고 형평성 제고를 위해 개별 금융법에 산재되어 있는 소비자보호 관련 내용을 통일적으로 규율하는 기본법이 필요하다는 데서 출발함
- 금융소비자보호에 관한 법률 제1조(목적)

“이 법은 금융소비자의 권익증진과 금융상품판매업 및 금융상품자문업의 건전한 시장질서 구축을 위하여 금융상품판매업자 및 금융상품자문업자의 영업에 관한 준수사항과 금융소비자 권익보호를 위한 금융소비자정책 및 금융분쟁조정절차 등에 관한 사항을 규정함으로써 금융소비자보호의 실효성을 높이고 국민경제 발전에 이바지함을 목적으로 한다.”

III. 금융소비자보호 필요성

3. 금융소비자보호법

[금융소비자의 권리와 책무]

- 금융소비자의 권익 보호를 위해 금융소비자의 기본적 권리를 규정하는 한편, 금융소비자 스스로 역량 강화를 위해 기본적 책무도 규정함
- (권리) ① 금융상품판매업자등의 위법한 영업으로 인한 재산상 손해로부터 보호받고 신속, 공정한 절차에 따라 적절한 보상을 받을 권리 ② 금융상품의 선택, 소비에 필요한 정보제공 및 금융교육을 받을 권리 ③ 소비생활 관련 국가, 지자체의 정책에 의견 반영 권리 등
- (책무) ① 금융시장의 구성 주체로서 금융상품의 올바른 선택, 금융소비자의 권리를 정당하게 행사할 책무 ② 금융소비자 스스로 필요한 지식, 정보를 습득하도록 노력할 책무

III. 금융소비자보호 필요성

3. 금융소비자보호법

[6대 금융상품 판매원칙]

- (적합성 원칙) 소비자의 재산상황, 금융상품 취득이나 처분경험 등에 비추어 부적합한 금융상품 계약체결 권유 금지
- (적정성 원칙) 소비자가 자발적으로 구매하려는 금융상품이 소비자의 재산상황, 투자경험, 신용 및 변제계획 등에 비추어 부적정할 경우 이를 고지하고 확인
- (설명의무) 금융상품 계약체결을 권유하거나 소비자가 설명을 요청하는 경우 상품의 중요사항을 설명하는 것으로 금융상품 유형별로 필수 설명사항을 세부적으로 정하고 이를 소비자가 이해할 수 있게 설명할 것을 의무화

III. 금융소비자보호 필요성

3. 금융소비자보호법

[6대 금융상품 판매원칙]

- (불공정영업행위 금지) 판매업자 등이 금융상품 판매시 우월적 지위를 이용하여 소비자의 권익을 침해하는 행위 금지
- (부당권유행위 금지) 금융상품 계약 체결을 권유할 때 소비자가 오인할 우려가 있는 허위사실 등을 알리는 행위 금지
- (허위·과장광고 금지) 금융상품 또는 판매업자 등의 업무에 관한 광고시 필수 포함사항 및 금지행위

III. 금융소비자보호 필요성

3. 금융소비자보호법

[금융소비자의 사전적 권익 보호]

- 금융소비자의 금융역량을 제고함으로써 금융상품 선택권 강화
- (금융교육) 금융교육 프로그램 개발, 금융교육 관련 시책 수립·수행, 금융소비자의 금융역량 조사 실시

[금융상품 비교공시]

- 금융상품의 주요 내용을 금융소비자가 쉽게 비교할 수 있도록 금융상품 유형별 비교 공시
- (비교공시 내용) 일반금융소비자가 계약 체결여부를 판단할 때 중요한 영향을 줄 수 있는 사항으로 이자율, 보험료, 수수료, 중도상환수수료율, 위험등급 등

III. 금융소비자보호 필요성

3. 금융소비자보호법

[금융소비자의 사후적 권익 구제]

- 금융소비자의 사후적 피해구제 수단인 분쟁조정법 법적 근거를 마련하고 내용·절차 등을 규정
- (소송중지제도) 분쟁조정 신청 전·후에 소가 제기되면 법원은 조정이 있을 때까지 소송절차를 중지할 수 있고 법원이 소송절차를 중지하지 않으면 조정위원회가 조정절차를 중지해야 함
- (조정이탈금지제도) 금융회사는 일반금융소비자가 신청한 2천만원 이내 소액 분쟁 사건에 대해 조정안 제시 전까지 소 제기 불가

IV. 서민금융과 금융소비자보호

- 금융소비자보호를 규제·감독에 대한 소극적 정의로 국한하기 보다 ESG 사회책임경영의 일부로서 더 넓은 의미로 금융소비자보호를 바라볼 필요가 있음
- 서민금융의 지속가능 발전을 위해 금융소비자보호 방안을 보다 더 적극적으로 접근할 필요가 있음

1) 서민정책금융의 기능 강화

- 국내 4대 정책금융의 비효율성은 중소기업정책금융 -> 대내외산업정책금융 -> 소상공인정책금융 -> 서민정책금융 순임
- 서민정책금융은 정책금융기능의 통합으로 경합적, 중복적 지원의 가능성이 낮고 공급 부족으로 최적수준에 이르지 못함
- 서민금융의 사각지대나 지나치게 고금리를 쓰는 저소득, 저신용자에 대한 지원 확대가 시급함

IV. 서민금융과 금융소비자보호

2) 금융소비자 중심의 서민금융 활성화

- 금융소비자의 정보이용 접근성 및 선택권 확대 노력
- 맞춤대출을 통해 고객의 대출상품 비교 및 선택권을 강화하고 금융소비자 금리인하 및 금융기관 수익성 제고
- 공급자적 시각에서 외형적인 측면을 중시하여 형식적이고 한시적인 지원에 그치지 않고 지속적으로 발생하는 서민금융 수요에 대응
- 필요에 따라 단편적인 지원제도 마련으로 중복 또는 상충 문제가 발생하지 않도록 효율성 증대
- 지원이 필요한 사람에게 꼭 맞는 서비스를 선정하여 제공할 수 있는 서민금융 전달체계를 종합적으로 검토

IV. 서민금융과 금융소비자보호

3) 금융소비자보호를 위한 약탈적 대출 및 불법부당대출 예방

- 금융소비자보호법에 적합성원칙, 설명의무 등이 구체적으로 명시되어 있는 바 대출상환을 할 수 없는 저소득 서민들의 제2금융권 고금리 약탈적 대출 예방
- 불법대출 및 불법추심에 대해서 불법행위를 구체적으로 규정하고 제재를 강화하는 제도적 장치 마련

IV. 서민금융과 금융소비자보호

4) 금융소비자보호를 위한 금융연체채무자의 방어권 강화

- 금융소비자보호법 시행에 따라 주로 상품판매 등 대출계약 단계에서의 금융소비자보호에 중점을 두었던 논의를 그 이후 추심활동 등 채무이행과 종료과정에서의 금융연체채무자의 방어권으로 확대
- 금융연체채무자의 경우 연체에 따른 책임으로 정상이자율에 연체가산이자율을 추가하여 고율의 연체이자율을 지급함
- 대출성 상품에 대해서는 금융소비자보호 측면에서 판매자의 책임도 함께 고려되어야 함. 위험도 높은 금융소비자에게 판매를 거부할 수 있음에도 불구하고 가격을 높여서 판매한 자발적 의사결정에 대한 판매자의 책임도 고려할 필요가 있음

IV. 서민금융과 금융소비자보호

5) 서민금융지원제도의 다양화

- 서민금융지원제도는 대부분 대출상품 위주로 구성되어 있으나 대출은 서민 가계경제의 구조적 결함을 메워주지 못하고 경제적 자립의 기회를 놓치게 만들 수 있음
- 서민금융지원제도는 지속가능한 소비 환경을 이룰 수 있도록 저축생활을 습관화하는 제도적 지원을 확충함으로써 부채의존형에서 저축지향형으로 전환되어야 함
- 재무적 위기로부터 서민을 보호하여 예측가능하고 안정적 경제생활을 해 나갈 수 있도록 서민의 생활 환경에 특화된 다양한 보험상품과 안정적 금융자산 형성을 위한 서민층에 특화된 투자상품 지원도 고려해 볼 수 있음
- 정보제공 및 지원채널을 단순, 일원화하고 금융교육과 상담을 의무화하여 올바른 금융습관 조성에 집중할 필요가 있음

IV. 서민금융과 금융소비자보호

6) 정부재정 출연을 통한 서민금융진흥원 기능 강화

- 서민정책금융의 중요성과 심각성을 감안하여 현재 지속가능하지 못한 서민정책금융의 재원구조 개선이 필요함
- 4대 서민정책금융 재원인 금융회사 출연금, 휴면예금, 복권기금, 행복기금 수익금 등은 대부분 한시적 재원으로 안정적 운용의 장애요인으로 작용함
- 매년 정부재정 출연을 통해 저소득 저신용 취약계층에게 안정적으로 금융지원을 하는 것이 필요함

IV. 서민금융과 금융소비자보호

7) 기타 금융소비자 대상 조사결과 개선사항

- 서민금융지원제도가 저신용, 저소득 계층을 위한 제도로 신용등급과 소득조건으로 인해 이용을 거절당할 수 있으나 재직기간으로 인해 거부당한 경험이 있다는 결과는 제도의 개선이 필요함
- 서민금융지원제도를 통해 대출받은 상품의 금리를 ‘모른다’(58.0%)고 응답한 금융소비자의 비율이 높은 것으로 조사된 결과를 보면 대출금리는 금융소비자가 지불해야 하는 비용과 직접적인 관련이 있는 매우 중요한 정보라 할 수 있으므로 금융소비자가 서민금융지원제도를 이용하는 경우 대출금리, 대출기간, 대출상환방식 등의 중요한 정보를 확실하게 인식할 수 있도록 해야 함

IV. 서민금융과 금융소비자보호

7) 기타 금융소비자 대상 조사결과 개선사항

- 서민금융지원제도의 자격요건 완화, 예산 확보, 적절한 대출금액 지원 등 서민금융지원제도의 적절성과 충분성 측면의 노력이 필요함
- 서민금융지원제도는 금융취약계층을 위한 사회안전망이지만 금융소비자들은 서민금융지원제도의 개선점으로 더 낮은 금리라고 응답함
- 소득과 신용이 낮아 금융권 대출이 어려운 서민금융지원제도 이용 금융소비자가 보다 낮은 금리로 이용할 수 있는 금리인하 방안이 마련되어야 함

V. 마치며

- 서민금융의 지속가능 발전을 위해 금융소비자보호 방안을 보다 더 적극적으로 접근할 필요가 있음
 - ✓ 서민정책금융의 기능 강화
 - ✓ 금융소비자 중심의 서민금융 활성화
 - ✓ 금융소비자보호를 위한 약탈적 대출 및 불법부당대출 예방
 - ✓ 금융소비자보호를 위한 금융연체채무자의 방어권 강화
 - ✓ 서민금융지원제도의 다양화
 - ✓ 정부재정 출연을 통한 서민금융진흥원 기능 강화
 - ✓ 기타 금융소비자보호를 위한 개선사항

참고문헌

- 곽민주, 금융소비자의 서민금융지원제도 이용 특성과 만족도에 관한 연구 -서민금융진흥원 출범 전후 비교를 중심으로-, 소비자정책교육연구, 한국소비자정책교육학회, 2020.
- 금융감독원, 금융소비자보호에 관한 법률 설명 자료, 2021.
- 남주하, 금융포용과 서민금융제도의 발전 방안, 2014.
- 서민금융진흥원, 서민금융진흥원 사업 안내, 2021.
- 서민금융진흥원, 정책서민금융 상품개요 및 실적, 2021.
- 이종인 김미성, 서민금융서비스 소비자문제와 제도개선 방안 연구, 한국소비자원, 2010.
- 차상휘, 금융소비자보호를 위한 금융연체채무자의 방어권 강화에 관한 연구, 소비자문제연구, 한국소비자원, 2021.
- 천규승, 서민금융지원제도 운영 실태 및 발전방향, 금융교육연구, 한국금융교육학회, 2018.