

금융분쟁에 있어서 ADR제도의 효율적인 운영방안

A Study of the Active Plan for Alternative Dispute Resolution in Financial Dispute.

김 용 길**
Yong-Kil Kim

<목 차>

- I. 서론
 - II. 금융분쟁의 개요
 - III. 금융분쟁에 있어서 ADR제도
 - IV. 금융분쟁에 있어서 ADR제도의 효율적인 운영방안
 - V. 결론
- 참고문헌
Abstract

주제어 : 대체적 분쟁해결제도, 금융분쟁, 중재, 조정, 소비자보호, 금융소비자, 금융ADR

* 이 논문은 2014년도 원광대학교의 교비지원에 의하여 연구됨.

** 원광대학교 법학전문대학원 교수, 법학연구소 연구위원, 법학박사, 중재인.

I. 서론

우리나라의 금융소비자들은 IMF를 겪으면서 일찍이 경험하지 못한 많은 어려움을 겪었다. 2008년 세계적인 금융위기와 그 이후의 KIKO사태¹⁾ 등을 겪었는데, 이에 따라 금융소비자보호에 대한 관심이 더욱 증대되었으며²⁾, 금융소비자보호를 강화하기 위한 다양한 모델이 필요하게 되었다. 2011년부터 발생한 부산저축은행 등 금융회사의 비리로 발생한 소비자들의 불만과 피해는 더 이상 방치할 수 없는 상황에 이르게 되어, 금융정책의 대대적인 변화를 요구하게 되었다. 즉 금융상품의 다양화와 복잡성 그리고 금융시장 내부의 정보의 비대칭성으로 인하여 보호 객체로서의 금융소비자의 개념이 대두되었으며, 사후적 금융소비자보호 방안으로서 금융 분쟁해결제도에 대한 관심이 어느 때보다도 고조되었다. 이에 따라 금융소비자보호 강화 조치를 담은 “금융소비자 보호에 관한 법률안”이 2012년 7월 국회에 제출되어 아직까지 심사 중에 있으며,³⁾ 금융감독원도 금융소비자 보호를 강화하기 위하여 금융감독원 내에 ‘금융소비자보호처’를⁴⁾ 신설하여 기존의 금융소비자보호 관련 부서를 확대 개편하는 등 금융소비자보호를 강화하기 위한 조치를 취하고 있다. 차제에 여러 관련 법에서 규정하고 있는 분쟁조정제도를 포함하여, 금융분쟁해결제도 중 재판 외의 대체적 분쟁해결제도 즉, 금융분쟁에 있어서 Alternative Dispute Resolution(ADR)의 효율적인 운영방안을 논의해 볼 필요성이 있다. 본고에서는 현행 금융분쟁 해결제도의 문제점을 파악하고 효율적인 대안을 통하여 바람직한 금융분쟁 해결제도를 정립함으로써 금융소비자의 보호에 일조를 하고자 한다.

-
- 1) 키코 거래는 기업을 속인 사기 행위다. 700여 개 중소기업이 은행과 ‘키코’ 계약을 맺었다가 궤멸적 타격을 입은 지 4년이 지났다. ‘시사IN’은 검찰의 의뢰로 미국 금융당국이 보내온 키코 사건 의견서를 입수했는데, ‘키코는 기업을 기망한 사기’라고 지적했다. 시사IN 236호. 2012.03.19.
 - 2) 고동원, “키코 파생상품 계약의 구조와 적합성 원칙에 관한 법적 검토”, 저스티스 통권 제119호, 한국법학원, 2010, 201면.
 - 3) 김용태 새누리당 정무위 법안소위원장, “2014년 4월 임시국회에서는 신용정보보호법 전면 개정과 금융소비자 보호원 설치법을 반드시 통과시키겠다”, 2014년 4월 4일자, 파이낸셜뉴스, 11면.
 - 4) 글로벌 금융위기 이후에 금융감독원은 건전성감독에 비하여 금융소비자보호에 상대적으로 소홀했다는 문제점을 인식하고 2011년 9월에 소비자 보호기능을 강화하기 위하여 국무총리실 금융감독 혁신TF에서 제시한 ‘금융감독 혁신방안’을 이행하고 있다.

II. 금융분쟁의 개요

1. 금융소비자보호

가. 금융소비자보호의 의의

2008년에 미국에서 발생한 글로벌 금융위기 이후에 금융소비자의 보호문제가 G20 등 세계 선진국에서 금융감독의 주요 이슈로 부상하였다. 영미식의 금융자유화가 확산된 지난 30년간 각국의 금융당국은 건전성 감독에만 치우친 채 금융소비자의 보호를 소홀히 하였으며, 세계 금융규제 체제가 전체적으로 무력화되면서부터 세계적 위기가 초래되었음을 인식하게 되었다. 즉 우리나라를 비롯한 각국은 금융소비자보호가 자국의 금융시스템의 안정에 막중한 사항임을 인지하고 이를 강화하기 위하여 부단히 노력해 왔다.⁵⁾ 특히 2011년 서울에서 열린 G20 세계 각국의 정상회의에서도 금융소비자의 보호가 주요 논제로 제기되었으며, 같은 해 칸 정상회의에서는 OECD가 제안한 ‘금융소비자보호에 관한 10대 원칙’⁶⁾이 채택되었다. 이와 같이 전세계에 강력한 영향력을 주고 있는 금융환경의 급변과 함께 융합화 경향을 보이고 있는 금융상품의 출현 속에서 금융소비자보호를 위한 제도적인 준비가 매우 필요하게 되었다. 몇 년전 까지만 해도 은행 대출의 격기제도, 대출시 일정금액의 리베이트가 성행하는 등 그동안 금융소비자와 금융서비스 공급자 사이에는 지난 수십년간 금융정보 및 금융자원 등에 대한 심각한 불균형이 초래되었으나, 금융소비자들의 보호는 사각지대에 있었다고 해도 과언이 아니다. 한편, 미래로 갈수록 금융상품 및 금융거래가 복잡하고 더욱 더 국제적인 환경으로 변모함에 따라 정보의 비대칭성이 커지고 있으므로 이에 대한 대비도 필요하다.

나. 금융소비자

금융소비자는 금융과 관련하여 은행, 보험회사, 증권회사, 신용카드회사 등 금융회사가 만든 다종다양의 금융상품을 구매하였거나 구매하려는 자등 금융을 직·간접적으로 이용하는 이용자라고 정의할 수 있다. 즉 금융소비자는 거래형태나 거래 상황에 따라 예금자, 투자자, 거래상대방(counter party), 고객(customer, client), 소비자, 보험계약자, 당사자, 신용카드이용자, 대출채무자 등을 모두 포괄한다. 아울러 금융회사에 비하여 정보, 자원, 지위, 협상력 등에서 열위에 있고, 따라서 불공정하거나 불건전한 거래에 노출될 수 있는

5) 김선정, “금융 ADR과 금융감독체계의 개편”, 한국상사판례학회, 상사판례연구 24권3호, 2011, 377면.

6) 이에는 소비자교육, 공시 강화, 금융 혁신 등 소비자보호와 관련한 전반적인 내용이 포함되었다.

소비자를 말한다. 자본시장과 금융투자업에 관한 법률 제1조에서 정의하고 있는 투자자는 자기책임에 따라 행동하는 합리적인 투자자를 상정하여, 이러한 투자자보호는 정보공시와 이에 기반한 자발적 선택에 따른 자기책임적 구조로 되어 체계화되었다고 볼 수 있으나 현실적으로 모든 투자자가 합리적인 판단능력을 가지고 있다고 할 수 없으며, 파생상품 등 다종의 복잡한 금융상품이 나날이 생기는 상황하에서는 ‘독자적인 판단능력을 가진 합리적인 인간’을⁸⁾ 상정하여 규율하는 것은 매우 어렵게 되었다. 금융감독원에서 발행하는 금융소비자백서는 “금융소비자는 개인 또는 법인을 불문하고 금융회사와 직접 또는 간접적으로 금융서비스 또는 금융상품계약 체결 등의 거래를 하는 상대방으로 정의할 수 있다. 이러한 금융소비자는 은행의 예금자, 투자회사의 투자자, 보험회사의 보험계약자, 신용카드회사의 신용카드 이용자 등 금융회사와 거래하고 있는 당사자뿐만 아니라 잠재적으로 금융회사의 상품이나 서비스를 이용하고자 하는 자를 포함한다”고 규정하고 있다.

2. 금융분쟁 조정신청 현황

가. 개황

금융감독원이 설립된 1999년 이후 2012년말까지 14년간 금융분쟁 조정을 통하여 처리된 금융분쟁은 총 283,530건으로 한해 평균 약 2만 건을 상회하고 매년 늘어나고 있다. 이를 금융권역별로 구분하면 은행, 중소서민금융 68,343건, 금융투자 12,156건 및 보험 203,073건인데, 이 중에서 분쟁 내용이 복잡하고 법률적 판단이 요구되어 금융분쟁조정위원회에 회부하여 처리한 건은 10,655건이다.⁹⁾ 금융분쟁조정사례집에 따르면 전체 금융분쟁조정 처리건수 중 금융분쟁조정위원회에 회부된 처리건수의 비중이 2010년까지는 거의 0.3% 내지 0.6%로 낮게 나타나고 있으나¹⁰⁾ 2011년과 2012년에는 금융분쟁조정위원회의 회부율이 크게 상승하였다. 이는 2011년 상반기부터 부실 상호저축은행에 대한 대대적인 구조조정이 단행되면서부터 영업정지 상호저축은행의 후순위채권 불완전판매와 관련한 금융분쟁이 크게 늘었고, 그러한 분쟁 신청건을 모두 금융분쟁조정위원회에 회부하여 심의 및 의결했기 때문이라고 한다.¹¹⁾ 그러나 이는 표면적인 이유는 될 수 있으나 근본적으로는 금융당국의 금융소비자 보호에 대한 감독기능이 부재한데서 비롯되었다고 할 수 있다.

7) 성희환, “금융소비자보호법의 바람직한 제정방향에 대한 고찰”, 상사법연구 제30권 제2호, 한국상사법학회, 2011, 717면.

8) 변환철·이재성, “금융소비자보호의 문제점과 개선방안에 관한 연구”, 법학논문집 제37집 제1호, 중앙대학교 법학연구원, 2013, 171면.

9) 금융감독원, 금융분쟁조정사례집(제1권), 2013.12, 7면.

10) 이는 그동안 축적된 금융분쟁조정위원회의 조정 사례가 금융감독원장의 합의 권고 등에 의하여 분쟁이 해결된 건이 많았고, 불합리하고 불공정한 금융제도나 관행이 지속적으로 개선, 시정되어 왔기 때문이라는 것이다. 상계서, 8면.

11) 상계서, 8면.

나. 금융분쟁조정위원회 사건 처리

금융분쟁조정사례집의 분석결과를 살펴보면 금융분쟁조정위원회에 회부되어 처리된 10,655건의 조정신청에 대한 처리결과를 금융권역별로 보면 은행·중소서민금융 9,806건, 금융투자 270건, 보험 579건이다. 은행·중소서민금융이 대다수를 차지한 것은 상호저축은행 후순위채 불완전판매 관련 분쟁이 다수 처리되었기 때문이다. 신청인의 요청내용을 전부 또는 일부 인용하는 수용결정을 한 경우가 9,837건으로 평균 수용률은 92.3%에 이르고 있다. 한편 2007년 이후에 금융 분쟁에 대한 유형별 처리실적은 [표1]에서 보는 것처럼 은행·중소서민 금융분야에서는 여신과 신용카드 부문이며, 주로 금융회사의 금리 및 수수료 적용에 대한 불만과 금융계약 쌍방간 권리의무 불이행과 관련한 분쟁조정 신청건이 대부분이다. 금융투자분야에서는 일임 및 임의매매와 관련된 신청이 가장 많았다. 특히 2009년도에는 은행권과 마찬가지로 글로벌 금융위기에 따른 펀드손실로 인하여 펀드판매 등과 관련한 분쟁조정 신청이 많았다. 보험 분야에서는 보험모집과정에서 모집인 등으로부터 보험계약의 중요내용에 대한 설명을 듣지 못하였다는 이유 등으로 계약해지나 보험금 환급 등을 요구하는 분쟁조정신청이 2009년부터 급격히 늘어났다.

[표1] 금융분쟁 유형별 처리 실적¹²⁾

(단위: 건)

구분		2007	2008	2009	2010	2011	2012
은행· 중소 서민	여신	554	754	1,182	1,105	1,121	624
	담보(보증)	229	370	658	627	388	277
	예·적금	189	225	325	299	304	146
	신용카드	809	687	778	867	859	1,156
	펀드관련	53	1,307	3,434	804	237	223
	방카슈랑스	8	139	296	234	138	204
	기타	111	223	303	345	2,085	9,003
	계	2,013	3,705	6,976	4,281	5,132	11,632
금융 투자	일임/임의매매	146	137	190	149	122	172
	펀드 등 수익율	85	248	1,136	365	112	137
	전산장애	99	56	503	63	90	83
	매매주문(반대매매)	68	76	150	75	68	66
	부당권유	39	62	98	76	41	68
	기타	142	91	148	133	209	75
	계	579	670	2,225	861	642	601

12) 상계서, 9면

구분		2007	2008	2009	2010	2011	2012
보험	보험모집	3,477	2,641	5,561	5,472	5,925	7,213
	계약성립·실효	775	621	808	689	869	1,144
	고지의무 위반	1,085	1,108	1,639	1,746	1,817	1,796
	면·부채 결정	2,804	2,370	3,854	3,182	4,051	3,831
	보험금 산정	3,422	2,806	4,584	6,149	5,582	5,985
	장애등급	1,392	1,287	1,256	958	637	603
	보험금 지급 지연	1,133	2,781	2,344	1,201	2,189	4,981
	기타	823	511	827	1,569	1,145	1,129
	계	14,911	14,125	20,873	20,966	22,215	26,682
합 계	17,503	18,500	30,074	26,108	27,989	38,915	

3. 현행법상 금융소비자보호에 관한 내용

가. 자본시장과 금융투자업에 관한 법률상 금융소비자보호

자본시장과 금융투자업에 관한 법률¹³⁾ 제37조 제1항은 신의성실 의무를¹⁴⁾ 부과하고 있고, 제2항에서는 “금융투자업자는 금융투자업을 영위함에 있어서 정당한 사유 없이 투자자의 이익을 해하면서 자기가 이익을 얻거나 제3자가 이익을 얻도록 하여서는 아니 된다”고 규정하여 제1항의 내용을 보다 구체화하고 있다. 제37조상 신의성실의무는 민법 제2조의 신의성실의무와는 구별되는 것으로 가중된 형태의 주의의무로 이해하는 견해와¹⁵⁾ 민법과 상법상의 신의성실의무와 동일하다는 견해로¹⁶⁾ 나누어진다. 아울러 금융투자업자가 일반투자자에게 투자권유를 하는 경우에는 금융상품에 대한 설명의무(제47조 제1항)를 부과하면서, 투자자의 합리적인 투자판단 또는 해당 금융투자상품의 가치에 중대한 영향을 미칠 수 있는 사항을 거짓 또는 왜곡하여 설명하거나 중요사항을 누락할 수 없도록 규제하고 있다(제47조 제3항). 한편 금융투자업자는 투자자가 일반투자자인지 전문투자자인지의 여부를¹⁷⁾ 확인해야 하고(제46조 제1항), 투자권유를 하기 전에 투자목적·재산상황 및 투자

13) 자본시장과 금융투자업에 관한 법률 일부개정[법률 제12383호, 시행 2014.01.28.]

14) 신의성실의무는 금융투자업자 행위를 규제하는 기본 정신으로서 개별규제들의 기초가 될 뿐 아니라 구체적인 금지규정이 없는 행위에 대해서도 규율할 수 있는 근거로서 기능하고 있다. 안수현, “금융소비자 보호와 자본시장법의 과제”, 기업법연구, 한국기업법학회, 2008, 105면.

15) 이 견해는 제37조 제2항에서 구체적으로 이해상충행위를 금지하고 있다는 점을 파악하여 자본시장과 금융투자업에 관한 법률상 신의성실의무는 민법 제2조의 신의성실의무와는 구별되며, 민상법이나 기타 금융관련 법령에서 시행되던 위임관계에서의 선관주의 의무나 충실의무와는 전혀 차원을 달리하는 가중된 형태의 주의의무를 도입한 것으로 이해하고 있다. 김병연·권재열·양기진, 자본시장법, 2012, 97면.

16) 제37조는 개별법에 산재되어 있던 의무규정을 통일하여 명시적으로 근거규정을 마련하는 것 이상의 의의는 없다. 서완석, “자본시장법상 금융소비자 보호”, 금융법연구 통권 제42호, 한국기업법학회, 2010, 399면.

경험 등의 정보를 파악하여 적합하지 아니하다고 인정되는 투자권유를 하여서는 아니 되며, 일반투자자로부터 서명, 기명날인, 녹취 등의 방법으로 확인을 받아 이를 유지·관리하여야 한다. 한편, 금융투자업자는 금융투자업의 영위와 관련하여 약관을 제정 또는 변경하고자 하는 경우에는 미리 금융위원회에 신고하여야 하며(제56조 제1항), 금융투자업자가 아닌 자는 금융투자업자의 영위업무 또는 금융투자상품에 관한 광고를 할 수 없도록¹⁸⁾ 규제하고 있다.

나. 은행법상 금융소비자보호

은행의 건전한 운영을 도모하고 자금중개기능의 효율성을 높이며 예금자를 보호하고 신용질서를 유지함으로써 금융시장의 안정과 국민경제의 발전을 목적으로 하는 은행법은¹⁹⁾ 이해상충의 관리(제28조의2), 예금지급불능 등에 대한 조치(제46조), 약관의 변경 등(제52조), 불공정영업행위의 금지 등(제52조의2), 광고(제52조의3) 등에 관한 규정을 두어 금융소비자를 보호하고 있다.

다. 예금자보호법상의 금융소비자보호

예금자보호법은²⁰⁾ 금융기관이 파산 등의 사유로 예금 등을 지급할 수 없는 상황에 대처하기 위하여 예금보험제도 등을 효율적으로 운영함으로써 예금자등을 보호하고 금융제도 안정성의 유지를 목적으로 하는데 이는 예금보험의 형태로 나타난다. 예금보험의 적용 대상 회사는 은행법상 은행, 한국산업은행, 중소기업은행, 농협은행, 수산업협동조합중앙회, 외국은행의 국내지점 및 대리점, 투자매매업자 등 증권회사, 종합금융회사, 보험회사, 상호저축은행 등의 5개 금융권이다. 보험자는 5개 금융권으로부터 예금 보험료를 각출한 후에 지급사유가 발생하는 경우에 금융회사를 대신하여 예금보험공사에서 예금자 등에게 보험금을 지급한다. 부보금융기관의 예금 등 채권의 지급정지와 부보금융기관의 영업 인·허가의 취소, 해산결의 또는 파산선고 등 보험사고가 발생한 경우에만 지급 결정을 거쳐 보험금을 지급하게 된다. 예금보험공사가 각 예금자등에게 지급하는 보험금은 1인당 국내 총생산액, 보호되는 예금 등의 규모 등을 고려하여(제32조 제2항) 지급한다.²¹⁾

17) “전문투자자”란 금융투자상품에 관한 전문성 구비 여부, 소유자산규모 등에 비추어 투자에 따른 위험감수능력이 있는 투자자로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자를 말한다. 다만, 전문투자자 중 대통령령으로 정하는 자가 일반투자자와 같은 대우를 받겠다는 의사를 금융투자업자에게 서면으로 통지하는 경우 금융투자업자는 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 이에 동의하여야 하며, 금융투자업자가 동의한 경우에는 해당 투자자는 일반투자자로 본다. 자본시장과 금융투자업에 관한 법률 제9조 제5항.

18) 자본시장과 금융투자업에 관한 법률 제57조 제1항 단서. 다만, 협회와 금융투자업자를 자회사 또는 손자회사로 하는 금융지주회사법에 따른 금융지주회사는 투자광고를 할 수 있으며, 증권의 발행인 또는 매출인은 그 증권에 대하여 투자광고를 할 수 있다.

19) 은행법 일부개정[법률 제12101호, 시행 2014.02.14]

20) 예금자보호법 일부개정[법률 제12494호, 시행 2014.03.18]

21) 2009.6.9.에 개정된 보험금의 지급한도는 5천만원이다(동법 시행령 제18조 제6항).

라. 소비자기본법상의 금융소비자보호

소비자의 권익을 증진하기 위하여 소비자의 권리와 책무, 국가·지방자치단체 및 사업자의 책무, 소비자단체의 역할 및 자유시장 경제에서 소비자와 사업자 사이의 관계와 소비자정책의 종합적 추진을 위한 기본적인 사항을 규정하여 소비생활의 향상과 국민경제를 발전시키고자 하는 목적으로 하는 소비자기본법은²²⁾ 금융소비자 및 금융업자 등에게도 적용된다. 소비자의 기본적 권리(제4조), 소비자의 책무(제5조), 위해의 방지 기준(제8조), 표시 및 광고의 기준, 개인정보의 보호(제15조), 소비자분쟁의 해결(제16조)²³⁾ 등이 적용된다. 한편 소비자기본법은 소비자의 권익에 관하여 다른 법률에서 금융소비자보호에 관한 특별 규정을 두고 있는 경우는 예외적으로 그 규정을 우선 적용하도록 하고 있다(제3조).

마. 금융산업의 구조개선에 관한법률상의 금융소비자보호

금융기관의 합병·전환 또는 정리 등 금융산업의 구조개선을 지원하여 금융기관 간의 건전한 경쟁을 촉진하고, 시장상황의 급격한 변동에 따라 금융기관의 일시적인 유동성의 부족 등으로 금융의 중개기능이 원활하지 못한 경우에 금융기관의 자본 확충 등을 위하여 신속하게 자금지원을 하여 금융업무의 효율성을 높임으로써 금융산업의 균형 있는 발전과 금융시장의 안정을 목적으로 하는 금융산업의 구조개선에 관한 법률은²⁴⁾ 산업자본의 부실이 금융자본의 부실로 이어지는 것을 막기 위하여 출자제한을 하고 있다(제24조).²⁵⁾

바. 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률상의 금융소비자보호

신용정보업을 건전하게 육성하고 신용정보의 효율적 이용과 체계적 관리를 도모하며 신용정보의 오·남용으로부터 사생활의 비밀 등을 적절히 보호함으로써 건전한 신용질서의 확립을 목적으로 하는 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률은²⁶⁾ 신용조회업, 신용조사업, 채권추심업 등 신용정보업의 업무와 종류를 정하고(제4조 제1항), 그 업무를 영위하고자 하는 경우에는 금융위원회의 허가를 받도록 하고 있다(제2항). 그리고 신용정보회사 등은 신용정보의 정확성과 최신성이 유지되도록 신용정보의 등록·변경 및 관리하여야 하며(제18조 제1항), 신용정보주체에게 불이익을 줄 수 있는 신용정보는 그것이 해소된 날부터 최장 5년 이내에 등록·관리 대상에서 이를 삭제하도록 하고 있다(제2항).

22) 소비자기본법 일부개정[법률 제10678호, 시행 2011.08.20]

23) 특히 소비자분쟁이 발생한 경우에 국가 및 지방자치단체는 소비자의 불만이나 피해가 신속·공정하게 처리될 수 있도록 관련기구의 설치 등 필요한 조치를 강구하고, 필요한 경우에 소비자와 사업자 사이에 발생하는 분쟁을 원활하게 해결하기 위하여 소비자분쟁해결기준을 제정할 수 있도록 하고 있다(동법 제16조 제2항).

24) 금융산업의 구조개선에 관한 법률 타법개정[법률 제11845호, 시행 2013.08.29]

25) 금융기관 및 그 금융기관과 같은 기업집단에 속하는 금융기관(“동일계열 금융기관”)이 다른 회사의 의결권 있는 발행주식 총수의 100분의 20이상을 소유하게 되는 경우(제1항 제1호)와 다른 회사의 의결권 있는 발행주식 총수의 100분의 5이상을 소유하고 동일계열 금융기관이나 동일계열 금융기관이 속하는 기업집단이 그 회사를 사실상 지배하는 것으로 인정되는 경우(제2호)에는 미리 금융위원회의 승인을 받도록 하고 있다.

26) 신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률 타법개정[법률 제11845호, 시행 2013.08.29]

사. 독점규제 및 공정거래에 관한 법률상의 금융소비자보호

사업자의 시장지배적지위의 남용과 과도한 경제력의 집중을 방지하고, 부당한 공동행위 및 불공정거래행위를 규제하여 공정하고 자유로운 경쟁을 촉진함으로써 창의적인 기업 활동을 조장하고 소비자를 보호함과 아울러 국민경제의 균형있는 발전을 도모하기 위한 독점규제 및 공정거래에 관한 법률은²⁷⁾ 독과점적 시장구조가 장기간 유지되고 있는 상품이나 용역의 공급 또는 수요시장에 대하여 경쟁을 촉진하는(제3조 제1항) 동시에 시장지배적 사업자의 지배적지위의 남용행위를 금지하고 있다(제3조의2). 또한 부당한 공동행위의 금지(제19조), 불공정거래행위의 금지(제23조) 등을 규정하고 있다.

아. 약관의 규제에 관한 법률상의 금융소비자보호

약관의 규제에 관한 법률은²⁸⁾ 사업자가 그 거래상의 지위를 남용하여 불공정한 내용의 약관을 작성하여 거래에 사용하는 것을 방지하고 불공정한 내용의 약관을 규제함으로써 건전한 거래질서를 확립하고, 이를 통하여 소비자를 보호하고 국민생활을 균형있게 향상시키는 것을 목적으로 하는데 약관은 직접적 통제와 간접적 통제로 구분할 수 있다.²⁹⁾ 이 법은 특히 국제적으로 통용되는 약관이나 기타 특별한 사정이 있는 경우에 제7조 내지 제14조까지의 규정을 조항별 또는 업종별로 제한할 수 있는데(제15조), 이에는 국제적으로 통용되는 금융업 및 보험업이 포함되고 있다(동법 시행령 제3조). 한편 공정거래위원회는 행정관청이 작성한 약관이나 다른 법률에 따라 행정관청의 인가를 받은 약관이 제6조 내지 제14조의 규정에 해당될 경우에는 해당 행정관청에 시정 조치를 요청하거나(제18조 제1항), 은행의 경우에는 금융감독원에 시정 조치를 권고할 수 있다(제2항).

자. 표시·광고의 공정화에 관한 법률상의 금융소비자보호

상품 또는 용역에 관한 표시·광고를 할 때 소비자를 속이거나 소비자로 하여금 잘못 알게 하는 부당한 표시·광고를 방지하고 소비자에게 바르고 유용한 정보의 제공을 촉진함으로써 공정한 거래질서를 확립하고 소비자를 보호하고자 하는 표시·광고의 공정화에 관한 법률은³⁰⁾ 금융소비자에게도 적용된다. 부당한 표시·광고 행위의 금지(제3조), 중요정보의 고시 및 통합공고(제4조), 표시·광고 내용의 실증(제5조), 사업자단체의 표시·광고 제한행위의 금지(제6조), 시정조치(제7조), 손해배상 책임(제10조) 등이 적용된다.

27) 독점규제 및 공정거래에 관한 법률 일부개정[법률 제12095호, 시행 2014.02.14]

28) 약관의 규제에 관한 법률 일부개정[법률 제11840호, 시행 2013.05.28]

29) 직접적 통제란 약관조항이 이익형평을 유지하지 못하고 고객에게 불공정한 불이익을 주는 내용을 담고 있는지를 심사하여 약관 조항의 유효성을 판단하는 것이다. 간접적 통제란 약관조항의 유효성을 직접 선언하지 않고 기타의 방법에 의해서 약관조항의 계약상 적용을 통제하는 것이다. 황진자, “약관규제법 정비방안 연구”, 한국소비자원, 2009, 14면.

30) 표시·광고의 공정화에 관한 법률 일부개정[법률 제12380호, 시행 2014.04.29]

4. 주요국의 금융소비자보호제도

가. 미국

미국 정부는 최근의 금융위기가 심각한 금융회사들에 대한 감독을 제대로 하지 못한 점에 있다고 보고 전반적인 금융규제 개혁안을 마련하면서, 이를 토대로 폭넓은 내용을 담은 금융개혁법안인 Dodd-Frank법안을³¹⁾ 시행하였다. 이 법의 주요 내용은 금융시스템 개편, 금융회사 규제 개선, 금융시장 투명성 강화, 금융소비자보호인데, 이를 위하여 연방준비제도 이사회(Federal Reserve Board)에 소속하는 금융소비자보호국(Consumer Financial Protection Bureau : CFPB)을³²⁾ 신설하였다. CFPB에서는 신용카드, 주택담보대출 등에 있어서 불공정한 관행과 시장지배적 남용행위를 저지함으로써 금융소비자를 보호하고 있다. 미국에는 금융소비자보호와 관련하여 금융회사와 소비자 사이의 거래행위를 규제하는 법률과 규정이 상당히 많다. 미국의 연방법으로는 신용평등법(Equal Credit Opportunity Act)과³³⁾ 대부행위에 따른 진정대부법(Truth in Lending Act 1977)³⁴⁾과 공정채무 추심행위법(Fair Debt Collection practices)³⁵⁾ 저축과 관련된 진실저축법(Truth in Saving Act 1991)³⁶⁾ 등이 있다. 2005년에 금융교육법(Financial Literacy Act)을 제정하고 금융교육위원회

31) Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act는 2010년 7월에 상·하 양원을 통과한 후에 오바마 대통령이 공포하였다.

32) 2011년 7월에 탄생한 금융소비자보호국은 금융소비자 보호규정을 제·개정을 담당하고 자산이 100억 달러 이상인 대형 금융회사에 대한 검사와 제재 등을 담당하고 있다. 특히 17개 금융소비자보호 관련법의 이행을 위한 규정 등의 제정, 관련금융회사에 대한 검사·제재, 금융교육, 민원관리 등을 담당하고 있는데, CFPB는 중앙은행 산하에 설치되지만 사실상 독립성을 보장받고 있다.

33) The Equal Credit Opportunity Act (ECOA) is a United States law (codified at 15 U.S.C. § 1691 et seq.), enacted in 1974, that makes it unlawful for any creditor to discriminate against any applicant, with respect to any aspect of a credit transaction, on the basis of race, color, religion, national origin, sex, marital status, or age (provided the applicant has the capacity to contract);[1] to the fact that all or part of the applicant's income derives from a public assistance program; or to the fact that the applicant has in good faith exercised any right under the Consumer Credit Protection Act. The law applies to any person who, in the ordinary course of business, regularly participates in a credit decision, including banks, retailers, bankcard companies, finance companies, and credit unions.

34) A federal law enacted in 1968 with the intention of protecting consumers in their dealings with lenders and creditors. The Truth in Lending Act(TILA) was implemented by the Federal Reserve through a series of regulations. TILA applies to most types of credit, whether it be closed-end credit (such as an auto loan or mortgage), or open-ended credit (such as a credit card). The act regulates what companies can advertise and say about the benefits of their loans or services.

35) The Fair Debt Collection Practices Act (FDCPA), Pub. L. 95-109; 91 Stat. 874, codified as 15 U.S.C. § 1692-1692p, approved on September 20, 1977 (and as subsequently amended) is a consumer protection amendment, establishing legal protection from abusive debt collection practices, to the Consumer Credit Protection Act, as Title VIII of that Act. The statute's stated purposes are: to eliminate abusive practices in the collection of consumer debts, to promote fair debt collection, and to provide consumers with an avenue for disputing and obtaining validation of debt information in order to ensure the information's accuracy.[1] The Act creates guidelines under which debt collectors may conduct business, defines rights of consumers involved with debt collectors, and prescribes penalties and remedies for violations of the Act. It is sometimes used in conjunction with the Fair Credit Reporting Act.

36) The Truth in Savings Act(TISA) is a United States federal law that was passed on December 19, 1991. It was part of the larger Federal Deposit Insurance Corporation Improvement Act of 1991 and is implemented by Regulation DD. It established uniformity in the disclosure of terms and conditions regarding interest and

를 설립하여 금융소비자를 위한 교육을 담당하게 하는 한편, 2009년에는 글로벌 금융위기를 계기로 불공정 대출, 과도한 수수료 및 이자 부과 등을 감시할 금융소비자보호기구 등의 설치를 내용으로 하는 금융감독개혁법(Rebuilding Financial Supervision and Regulation)을 제정하였다.³⁷⁾

나. 영국

2000년에 영국은 금융서비스 및 시장법(Financial Services and Market Act 2000: FSMA)³⁸⁾을 제정하였다. FSMA는 그 산하에 공적기관으로서 금융감독청(Financial Services Authority: FSA)을 설립하고, 금융과 관련된 제반 법령을 하나로 통일하여 통합형 금융감독 체계를 구축하였다. FSA는 비즈니스 원칙(principles of business)을 제정할 수 있는데, 소비자보호와 관련하여 업종별 영업행위준칙(Code of business)을 규정하고 있다.³⁹⁾ 이처럼 금융감독청이 건전성과 영업행위 등 감독을 통합하여 수행하여 왔으나 이러한 통합된 기구로서는 금융소비자 보호를 균형있게 감독하기가 현실적으로 어려운 점이⁴⁰⁾있었다. 이에 따라 영국은 2013년에 통합기구인 금융감독청(FSA)을 폐지하고 건전성 감독과 금융소비자보호 감독기능을 분리시키는 감독형태로 개편하였다. 건전성감독청(Prudential Regulation Authority : PRA)은 금융의 건전성 감독을 담당하는데 2013년 4월 1일에 영란은행 내에⁴¹⁾설치하였다. 금융소비자보호의 감독은 독립기구인 영업행위감독청(Financial Conduct Authority : FCA)⁴²⁾이 담당한다. 이와 함께 금융정책위원회(Financial Policy Committee)를⁴³⁾ 영란은행 내에 신설하여 금융시스템 리스크 등 거시적인 건전성을 담당하도록 하고 있다.⁴⁴⁾

fees when giving out information on or opening a new savings account. On passing this law, the US Congress noted that it would help promote economic stability, competition between depository institutions, and allow the consumer to make informed decisions.

37) 민병조·김민섭·김진근·김성현·김수현, 금융소비자보호, 한국금융연수원, 2014, 32~33면.

38) Financial Services and Markets Act 2000. An Act to make provision about the regulation of financial services and markets; to provide for the transfer of certain statutory functions relating to building societies, friendly societies, industrial and provident societies and certain other mutual societies; and for connected purposes.

39) FSA의 피해구제 규정에는 소비자피해에 관련된 분쟁조정에 관한 사항을 다루고 있다. 소비자의 불만처리를 공정하게 처리하는데 있어서 준수하여야 할 원칙들을 규정하고 있는데 금융옴부즈맨 서비스(Financial Ombusman Services; FOS)의 소비자불만 처리절차에 관한 사항들도 있다.

40) 이를 개선하기 위하여 건전성 기능과 금융소비자 보호 기능을 분리시키는 쌍봉형(Twin Peaks) 감독체제로 운영하는 방안이 주장되었다. 연태훈, “금융소비자 보호 강화를 위한 입법 및 정책방향”, 기업지배구조리뷰 통권 제53호, 한국기업지배구조원, 2010, 34면.

41) 영국의 중앙은행으로 영국(Royal) 네델란드(화란 Dutch)합작 은행이었다. 1694년 전비(戰費)를 조달하기 위해 주식회사 형태의 민간은행으로 설립된 것으로 1844년에 독점적인 발권은행이 되었고, 1946년에 국유화 되었으며 영국은행(Bank of England)이라고도 한다.

42) <http://www.fca.org.uk/about/what/protecting>.

43) <http://www.bankofengland.co.uk/financialstability/pages/fpc/default.aspx>; The Financial Services Act 2012 brought major reforms to create a UK regulatory framework which is focused on the issues that matter and better equipped to deliver financial stability. On 1 April 2013 the new legislation established an independent Financial Policy Committee (FPC) at the Bank. The Committee is charged with a primary objective of identifying, monitoring and taking action to remove or reduce systemic risks with a view to protecting and enhancing the resilience of the UK financial system.

다. 일본

일본은 2009년에 금융상품거래법, 은행법, 등 16개 금융관련 업법을 개정하여 금융관련 ADR제도를 창설하였다.⁴⁵⁾ 일본 금융청은 2010년 3월에 ‘금융분야에 있어서 재판외 분쟁 해결제도에 관한 유의사항에 관한 개요’를 발표하고, 2010년 10월부터 모든 금융회사에 대하여 지정분쟁해결제도를 도입하면서, 금융회사는 지정분쟁해결기관과의 계약을 체결하고 금융관련 고충처리, 분쟁해결절차 수립 및 이행, 분쟁관련 상황을 설명하거나 자료제출 의무 등을 통하여 분쟁을 적기에 해결하도록 하고 있다.

라. 중국

중국에서 금융ADR과 관련한 법제는 중재법, 민사소송법, 인민조정법, 금융분쟁쟁의 중재규칙, 중국경제무역중재위원회 금융중재규칙, 각 지방 금융중재원 중재규칙, 조정 규칙 등이 있다. 중국에서는 중재법을 근거로 하여 각 중재위원회가 설립되어 활동 중이며, 각 중재위원회는 금융중재원이나 금융중재센터를 별도로 설립하여 운영하고 있다. 아울러 중재 뿐만 아니라 조정제도도 다양하게 마련되어 있다. 중국국제경제무역위원회는 국제중재 사안을 전문적으로 처리하는 기관으로서 중재규칙과 금융분쟁 중재규칙을 정하고 있으며, 천진 경제금융중재센터에서 금융분쟁 사안을 전담하고 있다.⁴⁶⁾

Ⅲ. 금융분쟁에 있어서 ADR제도

1. 의의

금융소비자보호와 관련하여 분쟁이 발생한 경우에 이를 해결할 수 있는 방법은 크게 소송으로 해결하는 방법과 소송 이외의 대체적 분쟁해결 방법(ADR)으로 대별될 수 있다. 소송의 방법은 주지하는 바와 같이 법원이 소송을 관장하고 당사자들이 엄격한 절차와 방법에 따라 진행되고 재판의 결과는 강제적으로 집행이 되며 많은 비용과 시간이 소요되는 점이 있다. 한편 알선이나 조정, 중재 등 대체적 분쟁해결방법은 소송제도에 비하여 가지는 장점도 적지 않다. 따라서 금융분쟁을 ADR을 통해서 적기에 해결하는 것은 소송경제

44) 민병조의, 상세서, 34면.

45) 일본은 2008년 가을에 금융위기가 발생하여 금융ADR의 법제화의 필요성이 논의되어, 2009년 3월에 법안이 국회에 제출되었으며 동년 6월24일에 16개 금융관련 업법에 지정분쟁해결제도를 두도록 하였다. 김선정, “일본의 금융분야 ADR에 관한 검토”, 중재연구 제20권 제3호, 2010, 128면.

46) 북경, 상해, 천진, 무한, 온주 등 대도시에서는 지방별로 중재위원회를 설립하여 운영하고 있으며, 금융중재원과 금융중재센터 등을 설립하고 금융중재규칙을 제정하여 금융 분쟁 해결 기관으로 기능하고 있다. 재판 절차 중의 조정이나 중재 절차 중의 조정이 가능하며, 인민조정법과 소비자권익보호법, 금융 관련 법률에 근거한 다양한 조정기관이 존재하여 금융소비자 보호에 유리하다. 김명아·고동원·양만식, 한·중·일 금융ADR에 관한 비교법적 연구, 한국법제연구원, 2012, 114면 이하.

주의에 비추어 바람직한 면이 있다고 할 수 있다.

2. 소비자금융분쟁 조정제도

가. 의의

금융분쟁에 대한 조정은 법원에 의한 조정, 공적 기구에 의한 행정형 조정제도와 자율 기구에 의한 민간형 조정제도로 구분할 수 있다. 여기에서 다루고자 하는 행정형 조정제도로는 금융감독원의 금융분쟁조정위원회, 한국소비자원의 소비자분쟁조정위원회, 시·도의 대부업분쟁조정위원회 그리고 우체국 보험분쟁조정위원회를 들 수 있으며, 민간형 조정제도로는 한국거래소의 시장감시위원회, 한국금융투자협회의 분쟁조정위원회 등이 있다.

나. 금융감독원의 금융분쟁조정위원회

금융기관⁴⁷⁾, 예금자 등 금융 수요자와 그 밖의 이해관계인 사이에 발생하는 금융 관련 분쟁의 조정에 관한 사항을 심의·의결하기 위하여 금융감독원에 금융분쟁조정위원회를 두도록 하고 있다.⁴⁸⁾ 기관, 예금자 등 금융 수요자와 기타 이해관계인이 금융과 관련하여 분쟁이 발생한 경우에는 분쟁 조정을 신청할 수 있는데(제53조 제1항), 신청을 받으면 당사자에게 합의를 권고할 수 있는데(제2항), 신청 후 30일 이내에 합의가 되지 않으면 이를 금융분쟁조정위원회 회부하여야 한다. 당사자가 조정안을 수락한 경우 그 조정안은 재판상의 화해와⁴⁹⁾ 동일한 효력을 갖는다(제55조). 이와 같이 금융분쟁조정위원회를 통한 금융분쟁의 해결은 금융회사와 금융소비자 사이에 합리적인 조정을 통하여 분쟁을 보다 적극적으로 해결할 수 있는 제도로써 널리 이용되고 있다. 그러나 이러한 조정제도는 우선 금융감독기구에 의한 분쟁 조정이 해결됨으로써 그 업무에 대한 공정성과 독립성에 대한 비판에서 자유로울 수가 없다.⁵⁰⁾ 아울러 분쟁조정을 처리하는 인력의 전문성에 대한 의구심이 있는데⁵¹⁾ 금융감독원의 금융분쟁을 처리하는 담당자들은 잦은 순환보직과 부족한 인력 수급 등으로 인하여 전문성을 갖추기 어렵다는 것이다.⁵²⁾ 그리고 금융회사가 소송을 남용함으로써 분쟁조정제도가 잘 이용되지 못함으로써 실효성이 문제된다는 것이다.⁵³⁾

47) 금융감독원의 검사를 받는 기관은 은행, 증권금융회사, 종합금융회사, 보험회사, 상호저축은행, 신용협동조합, 여신전문금융회사, 농협, 수협 등이다. 금융위원회의 설치 등에 관한 법률 제38조.

48) 금융위원회의 설치 등에 관한 법률 제51조.

49) 재판상 화해는 확정판결과 같은 효력이 있기 때문에 집행력과 형성력, 기판력 등이 생긴다.

50) 김상조, “금융소비자 피해 사후구제 제도의 현황 및 정책과제”, 한국금융연구센터 2009년 하반기 정책심포지엄 발표자료, 한국금융연구센터, 2009, 112면.

51) 고동원, “금융분쟁조정제도의 효율적 운영을 위한 개선방안”, 한국금융소비자학회 창립기념 정책세미나 발표자료, 한국금융소비자학회, 2010, 68면.

52) 김명아의, 전계서, 49면.

다. 한국소비자원의 소비자분쟁조정위원회

한국소비자원에는 소비자와 사업자 사이에 발생한 분쟁을 조정하기 위하여 소비자분쟁조정위원회를 두고 있는데(제60조 제1항) 소비자가 금융위원회의 설치 등에 관한 법률에 따라 금융분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청한 경우에는 여기에서 제외된다(제35조 제2항). 피해구제의 신청 후 30일 이내에 합의를 못하면 소비자분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청하여야 하고(동법 제58조), 소비자와 사업자간의 분쟁이 관련 기구에서 해결되지 아니하거나 합의권고에 따른 합의가 이루어지지 아니한 경우에도 분쟁조정을 신청할 수 있다(제65조 제1항).⁵⁴⁾ 분쟁조정 내용 통지받은 당사자는 15일 내에 분쟁조정에 대한 수락 여부를 통보하여야 하며, 그 때까지 의사표시가 없는 때에는 수락한 것으로 보며(제67조 제1항), 이 경우에 분쟁조정 내용은 재판상 화해와 동일한 효력을 갖는다(제4항). 한편 분쟁조정에 대한 특례로써 집단분쟁조정제도를⁵⁵⁾ 두고 있다(제68조). 이러한 집단분쟁조정제도는⁵⁶⁾ 독일식의 단체소송이 가지는 악덕 소비자에 의한 남소방지라는 측면과 미국식의 집단소송이 가지는 다수피해자에 대한 일괄적인 권리구제의 장점을 통합한 형태로 평가되고 있다.⁵⁷⁾ 이와 같이 소비자분쟁조정위원회는 소비자와 사업자간의 분쟁을 해결함으로써 소비자 피해구제와 권익보호의 역할을 담당하고 있다.

다. 시·도의 대부업분쟁조정위원회

각 시·도에는 대부업⁵⁸⁾등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률 제18조에 따라 대부업분쟁조정위원회를 두도록 하고 있다. 그러나 17개의 광역자치단체 중 서울시를⁵⁹⁾ 제외한 16개 자치단체의 대부업분쟁조정위원회의 실적은 매우 저조하다.⁶⁰⁾ 이 법은 대부업자와 여신금융기관의 불법적 채권추심행위 및 이자율 등을 규제하여 금융이용자를 보호하고 국민의 경제생활 안정을 위하여 제정되었는데, 대부업자등과 거래상대방 간의 분쟁을 해

53) 김상조, 전계논문, 114면; 고동원, 전계논문, 73면.

54) 소비자분쟁조정위원회는 분쟁조정을 신청받은 후 30일 이내에 마쳐야 한다(제66조).

55) 집단분쟁조정제도는 2006년 소비자기본법 개정 당시에 도입되었다.

56) 국가·지방자치단체·한국소비자원 또는 소비자단체·사업자는 소비자의 피해가 다수의 소비자에게 같거나 비슷한 유형으로 발생하는 경우로서 대통령령이 정하는 사건에 대하여는 소비자분쟁조정위원회에 일괄적인 집단분쟁조정을 의뢰 또는 신청할 수 있다. 동법 제68조 제1항.

57) 이병준, “소비자법 내에서 소비자기본법상 집단분쟁조정제도의 역할과 과제”, 중재연구 제18권 제3호, 한국중재학회, 2008, 147면.

58) 시·도별 등록 대부업체 수는 서울이 3623개로 가장 많았으며 경기 2016개, 부산 870개, 대구 494개, 인천 489개, 경남 426개, 대전 424개, 광주 320개, 경북 293개, 충남 271개, 전북 217개, 울산 208개, 충북 205개, 강원 191개, 전남 130개, 제주 54개, 세종 7개 순으로 나타났다. 대한금융신문, 2014.01.19.일자.

59) 전국 지자체 중 서울시를 제외하고는 대부업분쟁조정위원회가 뚜렷한 성과가 없는 것으로 나타났다. 우선 지난 2007년 대부업분쟁조정위원회를 설치한 서울시는 2013년 4월에 처음으로 실질적인 분쟁조정에 성공했다. 그러나 서울시 역시 지난해 10월까지 단 4회만 개최됐으며 같은 기간 분쟁조정 건수는 1건에 불과했다. 지난 1월 13일 기준 서울시의 분쟁조정 건수는 총 9건이다. 대한금융신문, 2014.01.19.일자.

60) 울산시는 지난 2003년 분쟁조정위원회를 설립했으나 개최실적과 분쟁 조정 건수가 전무한 것으로 나타났다. 대구시는 분쟁조정위원회를 운영하지 않고 있으며 현재 경제정책과 내에 ‘소비자기본법’에 따른 소비자분쟁조정위원회가 있어 그곳에서 분쟁을 해결하고 있다. 대한금융신문, 2014.01.19.일자.

결하기 위하여 시·도지사 소속으로 분쟁조정위원회를 두도록 하고, 여기에서 해결되지 않는 경우에는 2차적으로 소비자분쟁조정위원회에 신청할 수 있도록 하고 있다(제18조 제2항). 서울시는 대부업분쟁조정위원회를 실행하기 위하여 대부업분쟁조정위원회 운영세칙을 제정하여 운영하고 있다. 대부업분쟁조정위원회의는 시장의 요구가 있거나 위원장이 판단하여 소집하며(운영세칙 제7조 제1항), 위원회는 재적 3분의2 찬성으로 분쟁에 대한 조정안을 의결한다(제2항). 대부업분쟁조정위원회는 분쟁당사자에게 조정안의 수락을 권고할 수 있다(대부업법 시행령 제11조 제3항). 당사자가 조정안을 수락한 경우, 대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률에 그 효력에 대한 규정이 없기 때문에 민법상 화해계약이 성립한 것으로 볼 수 있을 것이다.

라. 우체국 보험분쟁조정위원회

우체국예금·보험에 관한 법률은 우체국보험 이해관계인간에 발생하는 보험모집 및 보험계약과 관련된 분쟁을 조정하기 위하여 미래창조과학부장관 소속으로 우체국보험분쟁조정위원회를 두도록 하고 있다(제48조의2). 우체국 보험분쟁조정위원회는 1999.12.28일⁶¹⁾ 금융시장의 개방 등 금융환경의 변화에 탄력적으로 대응하기 위하여 우체국예금상품의 개발을 용이하게 하고, 고객의 손해에 대한 체신관서의 면책규정을 정비하며, 우체국보험관련 분쟁의 조속한 해결과 원활한 조정을 도모하기 위하여 도입되었다. 우체국보험분쟁조정위원회는 2013년까지 13여년 간 61차의 회의를 열어 총 307건의 안건을 심의했고 이 중 202건의 안건이 수용되지 못해 불수용률이 64%에 이르는 것으로 집계됐는데⁶²⁾ 이는 다른 분쟁조정위원회의 해결 결과보다도 불수용되는 비율이 월등히 높은 것으로 나타남으로써 우체국보험분쟁조정위원회의 운영시스템에 적지 않은 문제점을 드러내고 있다. 우체국보험분쟁조정위원회의 조정 결정은 우체국예금·보험에 관한 법률에 그 효력에 대한 규정이 없기 때문에 민법상 화해계약이 성립한 것으로 볼 수 있을 것이다.

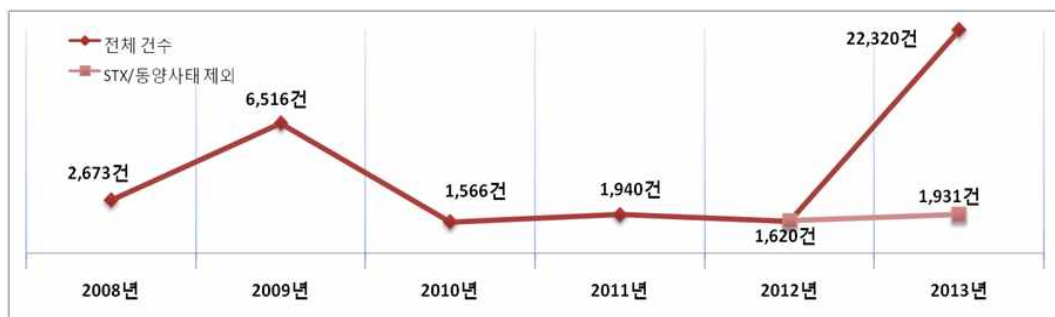
마. 한국거래소의 시장감시위원회

자본시장과 금융투자업에 관한 법률은⁶³⁾ 한국거래소 시장인 유가증권시장과 코스닥시장 및 파생상품시장 등에서의 매매와 관련된 분쟁의 자율조정에 관한 업무(제377조)를 정하고 있으며, 한국거래소는 그에 따른 분쟁조정에 관한 업무에 대하여 시장감시위원회가 수

61) 우체국예금·보험에관한법률 일부개정[법률 제6062호, 시행 2000.03.01]
 62) 우체국보험분쟁조정위원회 회의 결과 불수용되는 비율이 높은 것으로 나타났다. 특히 위원회의 운영시스템에 적지 않은 문제점을 안고 있다는 지적이다. 새누리당 정책위의장인 김기현 의원(울산 남구을, 미래창조과학방송통신위원회)은 미래창조과학부 소속 우정사업본부로부터 제출받은 ‘우체국보험 분쟁조정위원회 회의 실적 결과’ 이같이 조사됐다고 2013년 9월 30일 밝혔다. 조사결과 분쟁조정위는 최근까지 13여년 간 61차의 회의를 열어 총 307건의 안건을 심의했고 이 중 202건의 안건이 수용되지 못해 불수용률이 64%에 이르는 것으로 집계됐다. Newspim, 2013.9.30. 일자.
 63) 자본시장과 금융투자업에 관한 법률 일부개정[법률 제12383호, 시행 2014.01.28.]

행하도록 하고 있다. 이에 따라 시장감시위원회는⁶⁴⁾ 분쟁조정규정을 마련하고 분쟁조정심의위원회를 설치할 수 있도록 하였다(분쟁조정규정 제13조 제1항). 시장감시위원회가 조정 결정을 한 때에는 양당사자에게 통지하고, 통지받은 날로부터 15일 이내에 수락의 의사표시를 한 때에는 조정이 성립한다(분쟁조정규정 제19조 제1항). 성립된 조정안은 법률상 특별한 규정이 없기 때문에 민법상 화해계약이 성립된 것으로 볼 수 있다.⁶⁵⁾ [표2]에서 보는 것처럼 시장감시위원회가 2013년 중 증권·선물 업계의 민원·분쟁 발생 현황을 분석한 결과 증권·선물회사에 접수된 민원·분쟁 건수는 총 22,320건으로 2012년도 대비 1,278% 급증하였다. 이는 STX팬오션 및 동양그룹 계열사의 회사채·CP관련하여 대량 민원 사태가 발생(분쟁 총 20,389건)한 것이 주된 원인으로 분석된다 그러나 동 사태 관련을 제외한 건수만도 총 1,931건으로 전년대비 19% 증가하여 민원·분쟁의 전반적인 증가 경향을 보이고 있다.⁶⁶⁾

[표 2] 2008년 이후 연간 민원 및 분쟁 발생 현황



* 민원에는 중복·반복민원 및 해당 회사에 책임이 없는 민원, 단순 질의성 민원 등이 포함

한국거래소 시장감시위원회의 금융분쟁조정은 자율적 금융분쟁 해결기구로서 증권관련 분쟁을 전문적으로 처리하고 있다. 그러나 시장감시위원회의 분쟁조정 업무는 주요 업무라기 보다는 부수적 업무로서 이루어지고 있기 때문에 금융분쟁 조정업무의 전문성을 기대할 수가 없다는 것이다.⁶⁷⁾

64) 시장감시위원회 위원장은 조정 신청사건 중 분쟁의 원만한 해결을 위하여 당사자가 합의하도록 함이 적당하다고 인정하는 경우에는 구두 또는 서면으로 당사자에게 합의를 권고할 수 있으며, 이 경우 위원장은 합의안을 당사자에게 제시할 수 있다(분쟁조정규정 제11조 제1항).

65) http://drc.krx.co.kr/m1/m1_2/UHPDRC01002.html.

66) 주요 특징으로써 유형별 민원·분쟁은 전산장에 관련(173건)이 △35%, 임의매매 관련(88건)이 △34% 감소한 반면, 그 외 모든 분쟁 유형에 있어 사건수가 전년 대비 증가하였다. 특히 부당권유 관련 사건이 290건 발생하여 전년(157건) 대비 +88%나 급증하였고, 일임매매 관련 사건도 204건으로 +47% 증가하였다.

http://drc.krx.co.kr/m5/m5_1/JHPDRC05001_01.jsp.

67) 김명아의, 전계서, 86면.

바. 한국금융투자협회의 분쟁조정위원회

자본시장과 금융투자업에 관한 법률 제286조 제1항 제2호의 규정에 따라 한국금융투자협회의⁶⁸⁾ 정관으로 회원의 영업행위와 관련된 분쟁의 자율조정에 관한 업무를 할 수 있도록 하고 있다.⁶⁹⁾ 이에 따라 한국금융투자협회는 분쟁의 자율조정에 관한 업무를 수행하기 위하여 자율규제위원회⁷⁰⁾내에 분쟁조정위원회를 두고 있다. 분쟁조정위원회 위원장은 분쟁을 원만하게 해결하도록 당사자에게 구두 또는 서면으로 합의할 것을 권고할 수 있다(분쟁조정에 관한 규정 제14조 제1항). 조정의 성립은 당사자가 20일 이내에 수락서를 제출함으로써 성립하는데, 조정의 결과에 중대한 영향을 미치는 새로운 사실이 나타난 경우에는 30일 이내에 재조정을 신청할 수 있다(동 규정 제22조 제1항). 분쟁조정위원회의 조정결정을 당사자가 수락한 경우에는 법률상 특별한 규정이 없기 때문에 민법상 화해계약이 성립된 것으로 볼 수 있다.⁷¹⁾

3. 소비자금융분쟁 중재제도

중재는 私人인 분쟁당사자간의 합의에 의하여 私法上의 법률관계에 관하여 이미 발생하였거나 또는 앞으로 발생할 분쟁의 전부 또는 일부를 私人인 제3자를 중재인으로 선정하여 그 중재인의 판정에 복종하는 제도이다. 중재는 각국마다 중재기관이나 그 절차규칙이 제도적으로 잘 정비되어 있는데 중재절차에는 상설중재기관이 수행하는 기관중재 또는 제도중재(*institutional arbitration*)와 비상설적인 상태에서 필요에 따라 개별적인 절차규칙 등이 정하여지는 임시중재(*ad hoc arbitration*)가 있다.⁷²⁾ 우리나라에서는 금융소비자와 금융회사간의 금융분쟁을 해결하는데 있어서는 중재제도보다는 조정제도가 많이 이용되고 있는데 그 이유로는 소비자분쟁인 금융분쟁의 경우 금액이 소액인 경우가 많으며, 다수의 소비자피해가 동시에 발생하며, 피해발생의 원인을 규명하기가 어렵기 때문이기도 하지만⁷³⁾ 그 외에도 중재제도는 법원과 거의 유사하게 법적 판단을 해야 하기 절차적으로도 조정제도보다는 훨씬 까다롭고 복잡한 점이 중재제도의 활용을 어렵게 만드는 요인이 될 수 있다. 한편, 대한상사중재원의 클레임 처리현황을 보면 중재에서 금융계약이 차지하는

68) 한국금융투자협회는 증권사, 자산운용사, 선물거래회사 등 금융시장에서 활동하는 기업들을 대표하는 협회이다. 2009년 한국증권업협회, 자산운용협회, 선물업협회 등 3개 협회가 통합하면서 출범하였다.

69) 한국금융투자협회의 정관 제5조 제2호는 자율 분쟁조정업무를 규정하고 있는데, 여기서의 분쟁이란 회원의 영업행위와 관련하여 발생한 권리의무 또는 이해관계에 관한 다툼을 말한다.

70) 자율규제위원회 운영 및 제제에 관한 규정 제5조 제1항 3호는 분쟁의 자율조정을 위한 분쟁조정규정의 제정·변경 및 폐지에 관한 사항을 결의할 수 있다.

71) http://www.kofia.or.kr/wpge/m_76/sub040101.do.

72) 김용길, 知識財産權紛爭의 裁判外 解決制度에 관한 研究-調停과 仲裁를 中心으로-, 한국중재학회, 중재연구 제19권 제1호, 2009, 71면.

73) 박성용, “소비자분쟁해결제도에 중재제도 도입가능성에 관한 연구”, 중재연구 제19권 제2호, 2009, 74면.

비중은 아직까지 낮으나 클레임 건수는 매년 조금씩 증가하는 추세를 보이고 있다. [표3]에서 보는 것처럼 2011년도 대한상사중재원의 중재사건 접수는 총 1,012건으로 2010년도에 비하여 10.84% 증가를 보이고 있으나, 금액은 28.01% 감소하였다. 그러나 금융분쟁을 가늠할 수 있는 금융계약 클레임은 2011년도에 21건으로 전년도 11건이 증가하여 90% 증가를 보이고 있으며 금액면에서도 799% 증가를 보이고 있다. 그런데 이렇게 증가하게 된 이유는 자세히는 알 수 없으나 2008년에 발생한 글로벌 금융위기의 여파가 아닌가 판단된다.

[표3] 대한상사중재원 클레임 처리 현황

(단위: 건, US 1,000\$.)

구분	2008년		2009년		2010년		2011년		
	건수	금액	건수	금액	건수	금액	건수	금액	
총계	국내	743	129,689	694	588,191	900	466,697	1,012	248,253
	국제	304	69,567	288	151,205	217	82,338	226	146,975
	계	1,047	199,256	982	739,397	1,117	549,036	1,238	395,229
	금융계약	11	10,499	9	71,403	11	7,601	21	60,796
중재	국내	215	121,677	240	676,606	264	462,043	246	242,794
	국제	47	48,664	78	78,235	52	72,828	77	140,052
	계	262	170,342	318	653,842	316	534,871	323	382,847
	금융계약	7	10,370	6	71,374	5	7,198	12	605,590
알선	국내	528	8,011	454	12,584	636	4,654	766	5,458
	국제	257	20,902	210	72,969	165	9,510	149	6,923
	계	785	28,914	664	85,554	801	14,164	915	12,381
	금융계약	4	129	3	28	6	403	9	205

4. 현행 금융ADR제도의 문제점

가. 분쟁조정기구의 난립

위에서 본 바와 같이 금융분쟁을 해결할 수 있는 ADR제도로는 대한상사중재원의 중재제도, 금융감독원의 금융분쟁조정위원회, 한국소비자원의 소비자분쟁조정위원회, 시·도의 대부업분쟁조정위원회 그리고 우체국보험분쟁조정위원회, 한국거래소의 시장감시위원회, 한국금융투자협회의 분쟁조정위원회의 조정제도 등이 있다. 이러한 다양한 분쟁해결기구의 존재는 다양한 선택의 기회를 제공할 수 있는 장점이 있는 반면에, [표4]에서 보는 것

처럼 각 분쟁해결기구마다 내부적인 절차가 통일적이지 못한 부분이 있기 때문에⁷⁴⁾ 많은 금융소비자들이 분쟁해결시에 혼선을 가져올 수도 있고, 분쟁해결기구마다 효력이 달라 조정결정의 실효성이 떨어질 수도 있다. 특히 금융회사의 강력한 자본과 금융권력 등 자본주의 금융분야의 특수성을 감안할 때에 열악한 지위에 있는 금융소비자가 일일이 금융회사를 직접 상대하거나 다양한 분쟁해결기구를 합리적으로 이용한다고 보기에는 어려운 측면이 있다. 또한 분쟁해결기구들의 내부적 실적을 보더라도 그 운영 실적이 미미하고 관련 정보가 금융소비자에게 충분히 제공되지 않을 뿐 아니라 분쟁해결제도가 제대로 알려지지 않아 적극적으로 이용되지 않고 있는 실정⁷⁵⁾이어서 실효성이 떨어진다고 하겠다.

[표4] 금융ADR제도별 금융분쟁 해결기구⁷⁶⁾

구 분	소 속	방식	대 상	효 력
중재본부	대한상사중재원	중재	사법상 모든 분쟁	법원의 확정판결과 동일한 효력
금융분쟁조정위원회	금융감독원	조정	금융회사의 금융업무와 관련된 모든 금융분쟁	재판상 화해와 같은 효력
소비자분쟁조정위원회	한국소비자원	조정	소비자와 사업자간에 일어난 모든 금융분쟁	재판상 화해와 같은 효력
대부업분쟁조정위원회	각 시·도	조정	대부업자 등과 거래상대방 사이의 분쟁	민법상 화해계약
우체국보험분쟁조정위원회	지식경제부	조정	우체국보험과 관련된 분쟁	민법상 화해계약
시장감시위원회	한국거래소	조정	유가증권, 코스닥, 파생상품시장 등에서의 매매관련 분쟁	민법상 화해계약
금융투자 분쟁조정위원회	한국금융투자협회의	조정	회원의 영업행위와 관련한 분쟁	민법상 화해계약

나. 금융분쟁조정기구의 전문성 부족

금융상품은 대부분이 법률적으로 인가된 것으로 일반 제조물이나 서비스와 다르게 절차적으로도 복잡하고 다양한 구조를 가지고 있기 때문에 다른 상품과 달리 전문성과 특수성이 인정된다. 금융분쟁조정위원회의 경우에도 담당자들이 정기적으로 순환보직을 하는 등 분쟁조정을 담당할 전문인력의 확보가 어려운 것이 현실이다. 이러한 전문인력의 부족은

74) 소비자분쟁조정위원회의 경우 15일 이내에 의사표시가 없는 경우에는 당해 조정안을 수락한 것으로 보고(소비자법 제67조 제2항) 있고, 금융분쟁조정위원회의 경우 20일 이내에 수락의 의사표시가 없는 경우에는 당해 조정안을 수락하지 않은 것으로 보고 있다(금융위원회의 설치 등에 관한 법률 시행령 제21조 제2항).

75) 김명아의, 전게서, 106면.

76) 상게서, 104면; 김윤정, “금융 ADR제도의 법제 정비방안”, 충북대학교 법학연구소, 法學研究 第23卷 第2號, 2012, 393~394면; 허경욱·이기연, “금융소비자보호 강화를 위한 금융분쟁조정제도 연구 및 개선방안 모색”, 한국FP학회, Financial Planning Review 제7권 제1호, 2014, 121면 등을 참고하여 작성하였다.

소비자금융분쟁이 더욱 증가하는데 일조를 하고 있다. 분쟁해결을 담당하는 인력의 질적 저하는 소비자금융 피해로 이어질 수 있기 때문에 전문 인력의 확보는 매우 중요하다. 한국소비자원의 경우에도 금융분쟁의 해결이 주요 업무 대상이라고 할 수 없기 때문에, 금융분야를 전문화하기에도 한계가 있다.⁷⁷⁾

다. 독립성의 결여

금융분쟁을 전문적으로 처리하는 금융분쟁조정위원회는 금융감독원의 내부에 설치되어 있어서 독립적인 분쟁해결기구로서의 역할이 문제될 수 있다.⁷⁸⁾ 즉 금융감독원과 금융회사 간의 규제감독관계가 존재하기 때문에 분쟁해결구조를 더욱 왜곡시킬 수도 있다.⁷⁹⁾ 금융분쟁이 발생하는 초기에는 금융감독원의 권한을 빌어서 금융회사들을 간단하게 압박함으로써 분쟁을 조기에 해결할 수도 있었겠지만 이는 장기적으로 결코 좋은 해결방법이 될 수 없다.⁸⁰⁾ 따라서 소비자금융 분쟁의 문제를 보다 합법적이고 체계적으로 장기적으로 해결하고자 한다면 독립성 있는 해결기구를 정착시켜야 할 것이다. 아울러 한국거래소의 시장감시위원회는 금융회사가 한국거래소의 회원이기 때문에 투자자인 금융소비자보다는 우월적 지위에 있음을 부인할 수 없으며, 한국금융투자협회의 분쟁조정위원회도 금융회사가 그 회원이면서 협회의 운영자금을 금융회사가 지원하기 때문에 분쟁해결에 공정하지 않은 모습을 갖추고 있다. 따라서 분쟁조정 결과에 금융소비자들이 공평하지 못한 점을 느끼게 될 수도 있을 것이다. 결국 금융분쟁을 전문적으로 처리하는 분쟁해결기구를 독립시킴으로써 이러한 문제로부터 자유로워지는 것이 필요한 시기이다.

라. 집단적 금융분쟁 해결절차의 부재

펀드 운용 등과 관련된 분쟁은 개별 피해자가 공동으로 금융분쟁 조정 신청을 하거나 민사소송법상 공동소송이나 선정당사자제도를 이용해야 한다. 그러나 피해를 당한 금융소비자 당사자들이 모여서 이러한 소송절차를 공동으로 대응하기에는 너무 어렵고 불편한 점이 있다. 즉 파생상품 같은 복잡한 금융상품과 관련한 분쟁으로 다수의 피해자가 발생한 경우, 금융분쟁조정위원회에는 이러한 금융다수자의 분쟁을 해결할 수 있는 집단적 분쟁해결절차가 마련되어 있지 않아서 해결이 쉽지 않으므로 이에 대한 대책이 필요하다.

77) 한국소비자원의 금융소비자관련 업무 인력이 28명에 불과하여 그 역할을 다하기에는 부족하다. 주규준, “금융소비자 보호체계의 문제점과 개선방안”, 입법과 정책 제3권 제1호, 국회입법조사처, 2011, 60면.

78) 김윤정, 전계논문, 396면; 하영태, “금융소비자보호와 분쟁해결제도”, 한양법학 제23권 제3집(통권 제39집), 2012, 530면.

79) 금융감독원은 감독기관의 지위를 함께 가지고 있어서 분쟁해결에 있어서 공정성에 문제가 있다. 노태석, “현행 금융분쟁해결제도에 관한 연구”, 일감법학 제19호, 건국대학교 법학연구소, 2011, 91면.

80) 금융감독원은 객관적이고 독립적인 분쟁처리기관이나 준사법적 기능을 수행하는 기관으로서의 역할을 다하기에는 미흡한 점이 있다. 오영수·김경환·이종욱, 보험분쟁의 재판외적 해결 활성화방안, 보험연구원, 2009, 53면.

IV. 금융분쟁에 있어서 ADR제도의 효율적인 운영 방안

1. 금융분쟁을 해결하기 위한 기구의 통합

현재 발생되고 있는 금융분쟁에 대하여 해결할 수 있는 기구는 [표4]에서 보듯이 외형적으로는 적지 않다고 할 수 있다. 그럼에도 불구하고 금융분쟁을 해결하기가 어려운 것은 금융소비자들이 과연 어느 기관으로 찾아가서 분쟁을 잘 해결할 수 있는 것인지 알기 어렵다는 것이다. 아울러 현재와 같이 많은 분쟁해결기구들이 있는 경우에 금융회사들도 업무의 부담이 많고 금융소비자들을 체계적으로 보호하기에도 한계점이 있게 마련이다. 따라서 많은 분쟁해결기관을 정립하여 이를 통합하는 것이 필요하다. 특히 금융감독원 산하에 있는 금융분쟁조정위원회의 경우에 감독기관이 금융분쟁조정업무를 담당하게 되면 공정성 시비도 일어나게 마련이고, 현실적으로도 금융회사들은 상부의 지시에 따라 어쩔 수 없이 분쟁을 해결하기 때문에 이를 체계적으로 인식하지 않는 경향도 있을 수 있다.

2. 금융분쟁의 전문성 제고

금융분쟁을 적기에 잘 해결하기 위해서는 무엇보다도 이러한 분쟁을 잘 알고 처리할 수 있는 전문가를 양성하는 것이 우선이다. 설사 분쟁해결기구를 새로 설치한다 하더라도 결국은 분쟁을 처리할 수 있는 전문가가 있어야 될 것이다. 전문성을 갖춘 인력이 분쟁당사자들의 입장과 분쟁 내용을 잘 이해하고 당사자들이 만족할 수 있는 해결책을 제시하고 설득할 때에 금융분쟁의 해결을 실효적으로 도모할 수 있을 것이다. 특히 금융분쟁은 여러 가지 법률적 쟁점이 적지 않기 때문에 관련 법률과 각종 금융관련 제도를 잘 알고 있는 전문가 우선적으로 필요하다.

3. 조정전치주의 제도

금융분쟁을 해결하는데 있어서는 소액의 다수 소비자가 분쟁에 관계되는 특징상, 법률 지식이 보다 많이 필요한 소송이나 기타 다른 해결책을 찾는 것보다도 우선 조정으로 해결하는 것이 비용면이나 시간절약의 측면에서 경제성이 있을 것이다. 따라서 무엇보다도 먼저 사법적 절차보다는 조정제도를 잘 활용하는 것이 필요하다. 이를 위해서는 조정이 실제로 실효성이 있어야 하는데 앞에서 본 바와 같이 분쟁해결기구마다 조정의 효력이 대

부분 다르기 때문에 금융소비자나 상대방 또는 정부 당국도 그 분쟁해결에 혼란을 빚을 가능성이 있다. 그러므로 각 분쟁해결기구마다 달리 정하고 있는 조정의 효력을 하나로 통일하는 것이 중요하고 그러한 체계에 따라 금융분쟁을 해결하고자 할 경우에는 위헌의 논란은 있지만, 법원에 소를 제기하기 전에 조정절차를 거치도록 하는 것이 바람직할 것이다.⁸¹⁾ 모든 분야에 적용하기가 어렵다면 먼저 소액의⁸²⁾ 금융 분쟁사건만이라도 조정전치 절차를 거치도록 하게 할 필요가 있다.⁸³⁾ 이러한 제도가 도입되면 조정을 통해서 금융 소비자가 금융의 구조를 쉽게 파악함으로써 불만이나 클레임을 줄일 수도 있으며, 아울러 미리 쟁점 사항에 대한 정리가 완성되어, 신속하고도 효율적으로 권리를 구제할 수 있다. 그리고 차후에 금융소비자가 소송을 진행하더라도 막연한 심리부담이 줄게 되어 효과적이고, 재판절차 역시 신속하게 진행할 수도 있을 것이다.

4. 집단적 금융분쟁 조정제도의 도입

글로벌 금융위기 이후에 발생한 펀드의 대량 손실이 발생하면서 금융분쟁사건이 많이 일어났는데 펀드 운용과 관련된 분쟁은 증권관련 집단소송법의 대상이 아니기 때문에 집단적 금융분쟁 발생에 대한 해결절차가 마련되지 못했다. 집단적 금융분쟁 조정제도가 도입되면 분쟁을 제기하는 피해자도 소송경제적인 이득을 가지고, 피소당하는 기업 역시 관련분쟁을 일거에 해결할 수 있는 이점이 있다. 글로벌시대에 직구매 등 국경 없이 거래되는 상황에서 국내 금융소비자가 미국 등 해외 금융소비자에 비해 상대적인 역차별을 방지하기 위해서도 필요할 수도 있다. 앞으로 금융감독원의 금융소비자보호처는 모든 금융권을 상대로 집단분쟁을 통해 금융소비자들의 금융피해를 구제해나갈 것이라고 하였는데,⁸⁴⁾ 소액의 다수 피해자가 발생하는 금융분쟁의 경우 이를 조정을 통하여 집단적으로 분쟁을 해결하는 것이 필요하다. 따라서 차제에 집단소송관련 법률은 재정비할 필요가 있다. 즉 현재의 증권관련 집단소송은 미국식의 집단소송제도를 받아들였지만 소비자피해 관련 소송은 독일식의 단체소송제도를 도입했는데, 소비자피해 관련 단체소송에서는 판결 효력이 해당 제품의 판매 금지나 불공정 약관 시정 등 기업의 위법행위 금지에만 미치고 손해배상은 인정하지 않고 있다는 점이다.

81) 하영태, 전계논문, 535면.

82) 이런 경우에 소액은 소액사건심판법 제2조 제1항의 적용 대상인 2,000만원(소액사건심판규칙 제1조의 2)을 고려할 수 있을 것이다.

83) 물론 조정의 성립에 문제가 있거나 금융소비자 또는 금융회사가 조정결과에 불만이 있거나 불공정하다고 느끼면 언제든지 재판청구권을 행사하면 될 것이다.

84) 2012년 5월 24일 금융소비자보호처 관계자는 “금융피해를 당한 소비자 개인이 금융사를 상대하기는 어렵기 때문에 분쟁조정을 통해 이들을 집단 구제할 계획”이라고 밝혔다. 이 관계자는 “이를 위해 집단분쟁제도를 준비하고 있으며 우선 저축은행 후순위채나 보이스피싱 등이 대상이 될 것”이라며 “향후 집단분쟁제도를 은행, 증권, 카드사 등 모든 금융사로 확대해 나갈 예정”이라고 말했다. 그는 “소송 등 법적인 절차를 대신 진행해줄 수는 없지만 분쟁조정이 이뤄지면 판결과 같은 효력을 갖게 되기 때문에 상당한 도움이 될 것”이라고 기대하였다. 현대경제신문 2012.05.30.일자

5. 금융교육의 필요

우리는 현재 자본주의 시대에 살아가고 있으면서 자본주의에 대한 이해가 매우 부족하다. 자본주의는 기본적으로 시장경제활동을 바탕으로 구성되어 있기 때문에 그 밑바탕에 깔려 있는 기본적인 도구가 금융이다. 따라서 온 국민은 누구나 금융 메카니즘에 대한 학습을 통해서 금융을 확실히 이해하고 경제활동을 영위하는 것이 필요하다. 선진국에서도 최근에 개인의 신용 및 재무관리 등 금융지식의 중요성이 인식되어 청소년시기부터 체계적인 금융교육을 통하여 금융에 대한 이해를 높이는데 정책의 주안점을 두고 있다. 금융교육을 통하여, 최근에 문제가 많이 되고 있는 피싱(phishing), 파밍(pharming), 스미싱(smishing) 등 전자금융사기⁸⁵⁾에 대한 위험을 스스로 인식함으로써 각종 금융사고를 사전에 안전하게 대처할 수 있으며, 아울러 이성적인 소비와 저축을 통하여 재산을 축적하고 잘 지킬 수 있는 능력을 갖춘 합리적인 금융소비자(reasonable financial consumer)를 길러 낼 수 있을 것이다. 이러한 금융교육이 잘 이루어짐으로써 국가경제가 튼튼하게 성장하는 것은 물론 개인도 합리적인 소비와 지출을 통하여 미래를 설계함으로써 앞날의 희망과 행복을 누리게 될 것은 분명한 일이다. 정부도 금융교육의 필요성을 절감하고 있다. 금융당국은 2013년 9월에 예금보험공사, 신용회복위원회, 청소년금융교육협의회, 투자자보호재단, 투자자교육협의회, 은행연합회 등과 공동으로 금융소비자 역량강화를 목표로 이를 달성하기 위한 3대전략, 9대 추진과제를 설정하였다. 이는 금융당국과 민간 및 지방간의 수평적 협력체계 구축으로 금융교육을 체계적으로 활성화할 수 있는 기반을 마련하였다는데 의의가 있다.⁸⁶⁾ 이를 통하여 금융소비자의 올바른 금융활동을 유도하고 금융상품과 관련된 판단능력을 제고하여 건강하고 합리적인 금융활동을 영위할 수 있도록 해야 할 것이다.

6. 중재제도의 도입 및 이용

대다수의 금융분쟁이 복잡하고 다양한 형태로 발생하는데, 금융분쟁은 소액사건이 주류를 이루고 있다. 따라서 분쟁을 조기에 적은 비용으로 해결하는 것이 중요하기 때문에 신속하고 비용이 덜드는 형태가 필요하다. 이러한 요구에 부응하여 금융분쟁을 잘 해결할 수 있는 방법 중의 하나가 바로 중재제도이다.⁸⁷⁾ 중재는 사법상의 법률관계에 대하여 분쟁당사자간에 합의에 의하여 이미 발생하였거나 앞으로 발생할 분쟁의 전부 또는 일부를

85) 전자금융사기란 전자금융거래를 위한 전자적 장치 또는 정보통신망을 이용하여 불특정 다수인을 기망, 공갈함으로써 재산상의 이익을 취하는 행위를 말하는데, 전화, 인터넷 등으로 피해자를 기망하여 탈취한 개인정보 등을 이용하여 비대면 금융거래로 금융재산을 편취하는 특수한 사기범죄로 피싱, 파밍, 스미싱 등과 메모리해킹, 청첩장사기 등 신종·변종 수법 등이 있다.

86) 민병조의, 전계서, 363면.

87) 김윤정, 전계논문, 396면.

제3자인 중재인을 선정하여 그 중재인의 판정에 복종하는 제도로써 조정에 비하여 당사자를 구속하는 강제력이 더 크기 때문에 금융분쟁을 조기에 실효적으로 처리할 수 있다. 중재제도를 이용하는 방법으로는 대한상사중재원을 이용하는 방법과 (가칭) 금융분쟁조정중재원을 설립하는 방안이⁸⁸⁾ 검토될 수 있다. 그러나 중재인의 수준과 비용 그리고 전문성 등을 고려하면 대한상사중재원을 이용하는 방법이 가장 효율적이라 할 수 있다. 중재제도의 장점을⁸⁹⁾ 살펴보면 금융분쟁의 경우에도 역시 중재제도를 이용하는 것이 금융소비를 보호하는데 매우 편리하고 법적인 보장을 확실히 받을 수 있다고 할 수 있다.⁹⁰⁾ 우선 대한상사중재원에는 풍부한 경험과 학식을 가진 전문 중재인이⁹¹⁾ 2014년 4월 현재 1090명이 있으며⁹²⁾ 이들은 중재사건의 처리에 많은 경험을 가지고 있으므로⁹³⁾ 금융소비자 분쟁의 해결에 적극 이용하는 것이 바람직하다고 할 수 있다. 둘째 중재법에 의한 중재방식으로도 금융분쟁을 충분히 효과적으로 해결할 수 있다.⁹⁴⁾ 일반적으로 조정은 조정위원들의 조정안을 제시하여도 당사자가 그것을 거부할 수 있으나 중재의 경우에 중재판정이 내려지면 당사자를 법률적으로 구속하고, 중재판정은 당사자간에 있어서 법원의 확정판결과 동일한 효력을 갖기 때문에(중재법 제35조), 금융소비를 강력하게 보호할 수 있다. 즉 중재판정에 대한 불복절차는 없으며, 중재판정의 취소사유가 없는 한 법원에의 항소도 일체 허용되지 않는다. 특히 국제적인 금융분쟁의 사건의 경우에는 국제중재가 많이 이용되는데⁹⁵⁾ 금융소비자 보호에 있어서는 아직까지 적극적으로 활용되지 못하고 있다.

7. 입법적 개선

정부는 금융소비자의 권익 증진 및 금융소비자보호의 실효성을 높여서 국민경제의 발전을 기하기 위하여 가칭 금융소비자보호법(안)의 제정을 서두르고 있다. 이 법안은 금융소비자보호에 관하여 다른 법률에 우선하여 적용되고, 금융소비자보호에 관한 법률을 제정

88) 금융분쟁의 복잡성 및 전문성의 요구 등을 감안했을 때 금융관련 전문가로 구성될 수 있는 독립된 금융분쟁해결기구가 담당하는 것이 더 적절하다고 본다. 김명아외, 전거서, 323면.

89) 김용길, 전거논문, 86면 이하.

90) 중재제도를 잘 활용하면 금융기관보다 상대적으로 약한 지위에 있는 금융소비자들을 두텁게 보호할 수 있을 것이다. 고동원, “금융분쟁조정 제도의 개선을 위한 입법과제”, 입법과 정책 제5권 제1호, 국회 입법조사처, 2013, 2면.

91) 대한상사중재인의 중재인 위촉 기준을 보면, 법조경력 10년이상, 법학박사 또는 외국인변호사 자격 취득자로 법조경력 5년 이상인 변호사, 실무경력이 10년 이상인 자로서 상장기업은 3년 이상, 비상장기업은 5년 이상 임원으로 근무하거나, 전문직중에 15년 이상 또는 분야별 최상위급 자격 취득자로 5년 이상 근무한 자, 대학교수로 5년 이상, 박사학위자로서 5년이상 근무한 자 등을 기준으로 정하고 있다.

92) 법조계 405명, 실업계 252명, 학계 234명, 공공기관 및 기타 115명, 국제중재인 218명 등 1090명이 위촉되어 있다.

93) 현재 대한중재인협회에는 그 회원이 1,883명에 이르고 있다. 대한중재인협회, 대한중재인협회 15년사, 2014, 96면.

94) 박원일, 금융분야의 중재와 발전방향, 대한중재인협회 15년사, 2014, 196-197면.

95) 박원일, 상거서, 193면.

하거나 개정하는 때에는 이 법에 부합하도록 하고 있다. 보호대상인 금융소비자는 ‘금융업자와 금융상품계약을 체결하는 등 금융거래의 상대방’으로서 예금자, 투자자, 보험계약자, 대출채무자를 포함하고 있다. 금융소비자의 입장에서 금융상품 및 판매행위 속성을 재분류 및 체계화하였는데 이는 금융상품 판매업자 등의 판매행위를 규제하는 것이다. 신의성실의무를⁹⁶⁾부과하여 소비자보호에 관한 일반원칙으로 규정하였으며, 금융소비자의 권익 보호와 합리적 금융생활 영위에 관한 기본적인 정책을 심의, 의결하기 위하여 금융소비자정책위원회를 두도록 하고 있다. 특히 이 법안은 현재 여러 기관에 나누어져 있는 분쟁조정기구를 행정형 조정기구인 금융소비자보호원으로 일원화하여 금융소비자가 분쟁해결절차를 쉽게 이용할 수 있도록 하고 있다. 일반 금융소비자가 신청하거나 500만원 이하의 소액 금융분쟁의 경우에 분쟁조정 절차가 개시되면 그 완료되기 전까지 소송제기를 금지하도록 하고 있으며, 분쟁절차와 소송이 경합하는 경우에 분쟁조정제도의 실효성을 높이기 위하여 소송중지제도를⁹⁷⁾ 도입하고자 하였다.

V. 결론

오늘날 컴퓨터와 금융기법의 끊임없는 발달로 인하여 시간과 공간을 초월하여 금융거래가 활발해지고 있는 한편, 그로 인한 금융분쟁이 빈번해지고 있음은 누구나 알고 있는 사실이다. 이러한 금융분쟁을 법원에서 소송으로 해결하지 않고 그에 앞서 소송에 갈음하는 분쟁해결체도로 처리하는 것이 소송경제상이나 여러 측면에서 합리적인 것이다. 즉 금융분쟁은 그 특성상 소액 다수의 금융소비자가 관련되기 때문에 비용과 시간적인 면을 모두 고려하는 것이 분쟁을 잘 해결하는데 유용하다. 선진각국에서도 지속적으로 금융분쟁이 발생하는데, 이를 소송에 의하기보다는 다양한 ADR을 통하여 금융분쟁을 해결하려고 하고 있다. 즉 금융분쟁을 해결하는 데에는 무엇보다도 조정과 중재 등 ADR제도가 유익하고 적합하다는 것을 올바르게 인식할 필요가 있다. 최근 글로벌금융 위기 이후에 국내외적으로 금융감독 체계의 개편이 활발하게 논의되고 있는데 그 중심에 서있는 것이 금융소비자의 보호이다. 금융소비자를 보호하기 위해서는 무엇보다도 제도적인 장치가 필요하기 때문에 정부 각 부처는 분쟁조정위원회를 많이 두고 있는데, 그러한 분쟁해결기구가 많다고 해서 반드시 좋은 것은 아니고 실효성이 있어야 한다는 점이다. 아이러니하게도 분쟁

96) 자본시장과 금융투자업에 관한 법률 제37조에 의하여 금융투자업자에 대하여만 적용되고 있는 신의성실의무를 모든 금융상품 판매업자 등에게 확대 적용함으로써 금융상품 판매업자 등이 자신의 이익추구를 위해 금융소비자의 이익을 희생시키는 등의 이해상반행위를 방지하였다.

97) 조정이 신청된 사건에 대하여 소송이 진행 중일 때에는 受訴法院은 조정이 있을 때까지 소송절차를 중지할 수 있다.

조정위원회가 많으면 많을수록 금융분쟁을 해결하는 전문가는 적어질 수도 있다. 현재 분쟁해결기구의 조정위원들의 구성 내용 등을 보면 다양하지 못한 면이 있는데 이는 그만큼 복잡한 분쟁을 잘 해결하기 어려울 수도 있을 것이다. 아울러 금융분쟁을 잘 해결하려면 금융소비자 보호에 등에 대한 법적인 연구와 함께 현실적으로 해당 금융업계의 실무관행과 실무지식을 이해하여 체계화시키고, 금융분쟁관련 자료들을 잘 정리하는 등 전문적인 경험을 누적시킬 필요가 있을 것이다. 그리고 금융분쟁을 해결하는 프로그램을 개발하고 이를 통하여 금융교육을 조기에 도입하여야 한다. 최근 우리 사회에는 ADR이 유행처럼 급속도로 번지고 있다. 정부 산하의 각기관마다 경쟁적으로 분쟁조정위원회 등을 설치하고 있는 등 조정제도의 전성기를 구가하고 있다. 이는 분쟁을 조기에 해결할 수도 있겠지만 어떤 경우에는 재판의 분쟁해결제도로서 ADR의 신뢰를 잃을 수도 있기 때문에 체계적인 관리와 노력이 매우 필요하다고 할 수 있다.

참고문헌

- 강수미, “재판 외의 분쟁해결제도에 대한 반추”, 「민사소송」 제10권 제1호, 한국민사소송법학회, 2006.
- 고동원, ‘키코 파생상품 계약의 구조와 적합성 원칙에 관한 법적 검토’, 「저스티스」 통권 제119호, 한국법학원, 2010.
- 고동원, “금융분쟁조정제도의 효율적 운영을 위한 개선방안”, 한국금융소비자학회 창립기념 정책세미나 발표자료, 한국금융소비자학회, 2010.
- 금융감독원, 금융분쟁조정사례집(제1권), 2013.
- 김경배, “한국 대체적 분쟁해결제도(ADR)의 제도화 및 발전방안에 관한 연구”, 「산업경제연구」 제18권 제1호, 2005.
- 김명아·고동원·양만식, “한·중·일 금융ADR에 관한 비교법적 연구”, 한국법제연구원, 2012.
- 김민중, “민간조정 활성화 방안”, 「원광법학」 제26권 제3호, 원광대학교 법학연구소, 2010.
- 김상영, “ADR의 이념론”, 「財産法研究」 제27卷 第3號, 한국재산법학회, 2011.
- 김상조, “금융소비자 피해 사후구제 제도의 현황 및 정책과제”, 한국금융연구센터 2009년 하반기 정책심포지엄 발표자료, 한국금융연구센터, 2009.
- 김용길, “知識財産權紛爭의 裁判外 解決制度에 관한 研究-調停과 仲裁를 中心으로-”, 「중재연구」 제19권 제1호, 한국중재학회, 2009.

- 김용길, “ADR을 활용한 스포츠사건의 해결에 관한 고찰 : 중재제도를 중심으로”, 「중재연구」 제21권 제1호, 한국중재학회, 2011.
- 김용진, “민사분쟁조정법규의 개선방향”, 「재산법연구」 제22권 제2호, 2005.
- 김윤정, “금융 ADR제도의 법제 정비방안”, 「法學研究」 第23卷 第2號, 충북대학교 법학연구소, 2012.
- 노태석, “현행 금융분쟁해결제도에 관한 연구”, 「일감법학」 제19호, 건국대학교 법학연구소, 2011.
- 민병조·김민섭·김진근·김성현·김수현, 금융소비자보호, 한국금융연수원, 2014.
- 박성용, “소비자분쟁해결제도에 중재제도 도입가능성에 관한 연구”, 「중재연구」 제19권 제2호, 2009.
- 박훤일, “금융분야의 중재와 발전방향”, 대한중재인협회 15년사, 2014.
- 서완석, “자본시장법상 금융소비자 보호”, 「금융법연구」 통권 제42호, 한국기업법협회, 2010.
- 서정일, “ADR의 최종성에 관한 사례연구”, 한국유통과학회 2007년 동계학술대회 발표논문집, 한국유통과학회, 2007.
- 안수현, “금융소비자 보호와 자본시장법의 과제”, 「기업법연구」, 한국기업법학회, 2008.
- 양병희, “재판외 분쟁해결제도의 현황과 과제”, 季刊 仲裁, 제300호, 대한상사중재원, 2001.
- 연태훈, ‘금융소비자 보호 강화를 위한 입법 및 정책방향’, 「기업지배구조리뷰」 통권 제53호, 한국기업지배구조원, 2010.
- 이강빈, “ADR제도 활성화를 위한 효율적인 교육프로그램에 관한 연구”, 「仲裁研究」 第18卷 第1號, (社)韓國仲裁學會, 2008.
- 이주원, “한국조정제도의 발전방향”, 「仲裁研究」 第12卷 第1號, 韓國仲裁學會, 2002.
- 장문철, 「현대중재법의 이해」, 세창출판사, 2000.
- 주규준, “금융소비자 보호체계의 문제점과 개선방안”, 「입법과 정책」 제3권 제1호, 국회입법조사처, 2011.
- 황진자, “약관규제법 정비방안 연구”, 한국소비자원, 2009.
- Sun Xiyao, ADR (Alternative Dispute Resolution) in China, 한국외국어대학교 법학연구소, HUFs GLOBAL LAW REVIEW vol.1 no.1, 2009.

ABSTRACT

A Study of the Active Plan for Alternative Dispute Resolution in Financial Dispute

Yong-Kil Kim

This article focuses on the Active Plan for Alternative Dispute Resolution(ADR) in financial Dispute. The financial consumers of Korea had suffered greatly from the IMF in 1997 and the global financial crisis in 2008, which also increased financial conflicts significantly. In particular, active financial transaction, due to the development of computer and financial techniques causes frequent consumer financial conflicts. It is beneficial to settle them for judicial economy through an alternative conflict arbitration system instead of lawsuit at the court. Many advanced countries settle financial conflicts through various ADR in their numerous financial conflicts. In the settlement of financial conflict, the ADR system, covering mediation and arbitration, is useful and appropriate. Each governmental institution has various conflict settlement organizations, and it is necessary to operate them effectively. In order to settle financial conflicts properly, it is necessary to study law on financial consumer protection, and it is also necessary to understand practical custom and practical knowledge and to systematize them. Further, it is important to manage financial conflict-related data, to accumulate professional experiences, and to prepare a financial conflict settlement system in order to introduce financial education earlier to the whole nation.

Key Words : Alternative Dispute Resolution(ADR), Financial Dispute, Arbitration, Conciliation, Consumer Protection, Financial Consumer, Financial ADR