

부동산 금융소비자 보호 체계의 평가 기준 간 중요도 분석: AHP 기법을 활용하여*

이연재
건국대학교 부동산학과 석사과정

신승우
건국대학교 부동산학과 교수

An Analysis Of The Importance Of The Evaluation Criteria Of The Real Estate Financial Consumer Protection System - Utilizing The AHP Technique

Yeon-Jae Lee^a, Seung-Woo Shin^b

^a Department of Real Estate, Konkuk University, South Korea

^b Department of Real Estate, Konkuk University, South Korea

Received 18 August 2022, Revised 21 September 2022, Accepted 28 September 2022

Abstract

Purpose - This study surveyed real estate financial consumers and financial company staff regarding the components of the financial consumer protection system to seek detailed improvement plans for the Financial Consumer Protection Act.

Design/methodology/approach - The Analytic Hierarchy Process (AHP) technique is applied.

Findings - Both consumers and staff highly evaluated the importance of the preventive measures in the main classification factors. Regarding the sub-classification factors of preventive measures, consumers emphasized the responsible management of investment staff and financial institutions; however, the staff stressed the principle of effectiveness and efficiency. Regarding the elements of ex-post remedies, consumers answered that fast remedy would have a significant effect. At the same time, staff believed that punitive measures hinder free trading and investment activities. Regarding the sub-sub classification factors of prevention measures, the consumers value responsible management of staff and financial companies, while the staff tend to prefer the importance of the self-regulatory governance.

Research implications or Originality - Based on the above results, financial regulatory authorities should find a balance between preventive and ex-post components once focusing on preventative measures. Our paper is one of the first research findings in this field of financial consumer protection system in Korea.

Keywords: AHP, Ex-post Remedy, Financial Consumer Protection Act, Real Estate Financial Consumer, Preventive Measure

JEL Classifications: C83, D18, G28

* 이 논문은 2020학년도 건국대학교의 연구년교원 지원에 의하여 연구되었음.

^a First Author, E-mail: 22petales@gmail.com

^b Corresponding Author, E-mail: ss244@konkuk.ac.kr

© 2022 The Institute of Management and Economy Research. All rights reserved.

I. 연구 배경 및 목적

1. 연구의 배경 및 목적

최근 미국의 정책금리 인상 속도가 빨라지고 있으며, 가계의 자금이 유동성이 낮은 부동산 자산에 집중되어 있는 등, 가계의 투자 포트폴리오의 변화는, 규제당국에게 금융안정에 대한 대책 마련을 요구한다(송민규, 2020). 금융안정이란, 규제 및 감독 강화를 통해 금융회사들이 정상적인 자금 증대 기능을 수행하고, 금융시장 참가자들의 신뢰가 유지되는 가운데 금융시스템이 원활히 작동하는 상태를 말하는데(한국은행, 2021), 노형식 외(2014)에 따르면 금융규제로 달성하고자 하는 구체적 목표는 시장경쟁의 촉진, 금융기관의 건전성 확보, 시스템 위험의 회피, 금융소비자 보호이며 이들은 서로 유기적인 관계를 갖는다.

과거, 규제당국 및 금융회사에게 금융소비자 보호란, 개별 금융회사가 경영상 겪게 되는 부차적 문제라는 인식이 강했다. 이 때문에 기존의 금융규제는 개별 금융회사의 건전성 감독에 주안을 둔 금융소비자 정책에 주력하였지만(최승필, 2018), 2022년 현재, 일반 소비자의 삶에서 차지하는 금융의 비중, 이들이 금융회사와 맺고 있는 계약의 복잡성, 나아가 첨단 금융 기법을 바탕으로 한 금융상품의 등장을 고려한다면, 규제당국과 금융회사는 더 이상 과거의 관행에 머무를 수 없다(연태훈, 2010). 이를 고려할 때, 금융소비자 보호는 건전성 규제에 의한 금융 질서 및 공정거래질서 확립이라는 간접적 방안이 아닌 직접적 보호 방안으로 이루어져야 한다는 의견도 존재한다(김성천 외, 2010).

2011년 저축은행, 2013년 동양그룹 사태, 2020년 옵티머스 사태 등 잇따른 금융사고로 금융소비자 보호 감독기구 및 근거 법률 제정이 이슈화되고, 전문화된 금융소비자 보호 체계의 필요성이 높아지면서 2021년 3월, 금융소비자 보호법이 시행된다. 동일기능·동일규제 원칙에 따라 은행업, 보험업, 증권업의 개별산업별로 산재되어있던 소비자권리, 제재 조치, 6대 판매규제 관련사항¹⁾이 금융소비자 보호법으로 개정 및 통합되어 규제에 따른 경제 지대가 감소하였고, 이로써 모든 금융상품판매 행위에 대한 제재 근거가 명확해지고, 위험 감수 능력이 상대적으로 부족한 일반 금융소비자²⁾ 보호를 위한 기반이 마련되었다.

주택이 가계 자산에서 차지하는 비중을 고려할 때, 금융소비자 보호법의 1차적 보호대상은 바로 주택담보대출 차입자인 부동산 금융소비자이다. 미국 FRB의 Krainer (2010)에 따르면, 미국의 경우 고정금리와 변동금리와의 금리차가 2.5% 이하로 좁혀지는 경우 고정금리 주택담보대출이 증가하여, 65%를 점유한다고 한다. 반면 우리나라 주택금융공사(2021) 설문 자료에 따르면, 고정금리와 변동금리와의 금리차가 0.5% 이하로 좁혀져야만, 고정금리 주택담보대출을 선호하여, 응답자의 87.5%가 고정금리를 선택한다고 한다. 이는 한국의 소비자가 위험 감수능력이 더 뛰어나다는 점을 강조한다기보다는, 보호가 필요한 한계 차입자임을 의미한다. 특히 주택담보대출은, 소비자가 상대적으로 금리가 낮은 변동금리를 선호한다고 주장하는 경우, 판매자가 적정성 원칙에 따라 모든 법적 조치를 취한다고 하더라도, 소비자는 금리 변동 위험으로부터 아무런 실질적 보호를 받지 못한다는 한계가 있다.

다음 표는 금융소비자 보호법이 규정하는 사전예방 제도와 사후구제 제도를 요약한 것이다.

1) 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제17조 적합성 원칙, 제18조 적정성 원칙, 제19조 설명의무, 제20조 불공정영업행위 금지, 제21조 부당권유금지, 제22조 광고규제

2) “전문 금융소비자”란 금융상품에 관한 전문성 또는 소유 자산 규모 등에 비추어 금융상품 계약에 따른 위험 감수 능력이 있는 금융소비자로서 국가, 「한국은행법」에 따른 한국은행, 대통령령으로 정하는 금융회사 등을 말한다(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제2조 제9호)

“일반 금융소비자”란 전문 금융소비자가 아닌 금융소비자를 말한다(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제2조 제10호). (국가법령정보센터 <https://www.law.go.kr>)

Table 1. 금융소비자 보호법 개관

사전에방 제도	6대 판매원칙을 모든 금융상품에 적용
	금융소비자 보호를 위한 내부통제기준 마련 의무 부과 및 관리책임
	모든 금융상품에 대한 금융소비자의 청약철회권
사후구제 제도	모든 금융상품에 대한 위법계약 해지권
	판매규제 위반시 징벌적 과징금
	판매제한명령권
	손해배상 입증책임 전환
	자료열람 요구권
	소액 분쟁시 조정이탈금지
분쟁 조정중 소 제기 시, 법원의 소송중지	

<출처> 금융감독원(2021), 금융소비자 보호에 관한 법률 설명 자료를 토대로 정리

위 주택담보대출 사례처럼, 금융소비자 보호법 실시에도 불구하고, 소비자의 실질적인 피해구제에는 한계가 있다는 주장도 있다(손영화, 2020). 사전예방 조치를 지나치게 강조한다면, 고위험 상품이 시장에서 외면 받는 등, 건전한 자산 시장 발전이 저해된다. 반면, 사후구제만을 강조하는 경우, 사후에 정당한 경제적 보상을 받는다고 하더라도, 장기간의 구제 절차 기간 중, 투자자가 감내해야 하는 정신적 고통을 고려한다면, 완전한 보상이라고 볼 수 없다. 진정한 소비자 보호란, 고위험·고수익 상품을 포함하여, 다양한 상품에 투자할 수 있도록 자유시장 경제에서, 투자 기회를 확대하는 것을 포함하여야 한다. 이에 본 연구는, 사전예방 조치와 건전성 규제 및 자유시장 경제의 기회와 경쟁 확대를 중시하는 사후구제 제도 간의 최적 균형을 모색한다.

2. 연구의 범위 및 구성

본 연구는 금융소비자 보호 체계의 평가 기준간 중요도 분석을, 주요 시장참여자인 금융소비자와 금융기관 종사자 관점에서 각각 실시한다. 금융소비자는, 일반 금융소비자와 전문 금융소비자로 구분된다. 종사자는 원칙적으로 소비자의 자금을 운용하는 운용사와, 소비자와 운용사에게 서비스를 제공하는 수탁회사와 판매사가 있고, 그 외 소비자와 상품을 연결하는 자문사와 금융기관의 프라이빗 뱅커가 있을 수 있다. 본 연구의 소비자는 일반 부동산 금융소비자이며, 종사자는 금융기관의 프라이빗 뱅커이다³⁾. 연구가설은 다음과 같다.

첫째, 일반 부동산 금융소비자(이하 소비자)는, 보다 완전한 보호를 위하여 사전예방을 중시할 것이다. 본인인 소비자가 대리인인 종사자를 완벽하게 통제할 수 없는 상황을 고려할 때, 불가피한 선택이다.

둘째, 반면 금융기관 종사자(이하 종사자)들은, 보다 자유로운 시장경제와 투자 기회 확대에 관심이 있을 것이다. 따라서 소비자에 비하여 사후구제를 중시할 것이다.

가설 검증은 계층화 분석과정 기법(AHP, Analytic Hierarchy Process)을 활용한다. 이를 위해 대분류 기준을 사전예방과 사후구제로 설정하고, 각 기준에 따른 평가 요소를 세부 분류한 뒤, 동일 평가 기준에 대하여 소비자와 종사자를 대상으로 중요도 분석을 실시한다.

본 연구는 아래와 같이 구성된다. 제I장 서론에 이어, 제II장에서는, 금융소비자 보호의 이론적 배경과 연구 접근법을 개관한다. 그리고 소비자 보호를, 사전예방과 사후구제 관점에서, 금융소비자 보호법 시행

3) 일반 부동산 금융소지자란, 금융기관 종사자가 아니면서, 부동산 금융 상품(NPL, 리츠, 펀드, 부동산 신탁, 대체투자펀드, 크라우드 펀딩, 경매) 투자경험이 있는 자이다.

이전과 이후로 나누어 살펴본 뒤 본 연구의 공헌을 제시한다. 제III장은 자료 해석과 실증분석으로 구성되며, 제IV장은 결론이다.

II. 선행연구 및 연구의 차별성

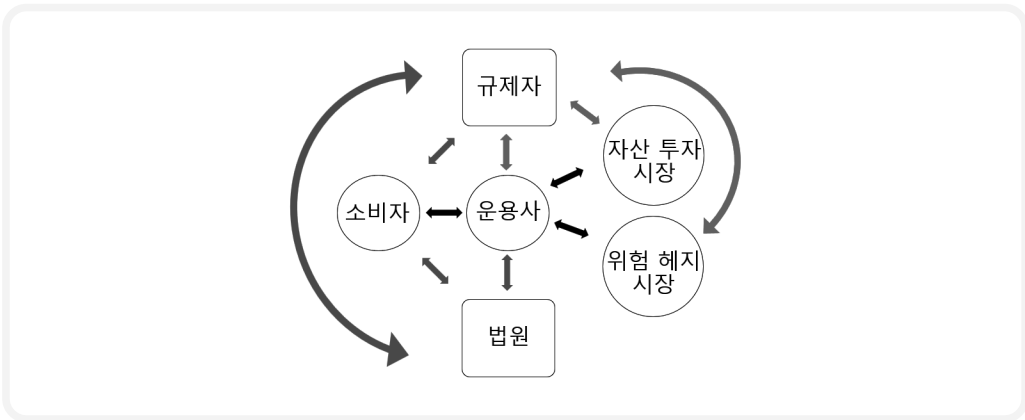
1. 이론적 배경

금융소비자 보호법 제1조는 “금융소비자의 권익 증진과 금융상품판매업 및 금융상품자문업의 건전한 시장질서 구축”을 법의 목적으로 한다고 한다. 결국, 금융소비자 보호는 두 가지의 상반된 관점을 갖게 된다. 소비자의 권익과 건전한 시장질서가 그것이다.

동 법의 두 주체인 소비자와 종사자(금융 판매업 및 자문업 종사자)는 이론적으로 본인-대리인 관계를 갖는다. 비록 소비자가 자기 책임하에 직접 투자를 한다고 하더라도, 종사자의 직·간접 도움은 불가피하다⁴⁾. 본인인 소비자는 시장 상황에 대하여 완전한 정보가 없는 반면, 대리인의 행동을 감시·감독하는 데에 한계가 있다. 따라서 시장실패를 초래하게 되고, 정부 개입이 정당화된다(이태준 외, 2017).

이러한 관점에서 소비자 보호를 위한 환경을 도식화한 것이 아래 그림이다.

Fig. 1. 금융소비자 보호 환경도



소비자 보호의 정도와 관련하여, 권세훈·반주일(2022)에 따르면 경쟁을 통한 시장원리 및 금융소비자의 자기 책임을 강조해야 한다는 전통적 관점(금융소비자 보호법 1조의 후자)과, 시장 경쟁 원리의 불완전성을 이용한 대리인인 종사자의 약탈적 금융 가능성을 고려하여 금융소비자를 적극적으로 보호해야 한다는 관점(동 법 1조의 전자)이 있다.

소비자 보호에 관한 연구 접근방법은 크게 6가지로 구분할 수 있다. 먼저 소비자 설문 접근법이다. 이 방식은, 소비자를 대상으로 설문 조사의 방식으로 연구한다(박종욱·손상희, 2012). 예를 들면, 정기적인 만족도 조사를 한 후, 만족도의 감소 혹은 증가를 측정하고, 그 이유를 연구한다(이성원·신승우, 2022). 이 방식은 비록 불완전 판매를 하였더라도, 초과수익이 발생하여, 소비자가 만족하는 경우, 이를 소비자 보호가 증진되었다고 판단하는 문제가 있을 수 있다. 특히 2022년 현재, 규제당국의 압박에 따른

4) 이와 같은 논의에 따라 직접 투자자 역시 소비자의 한 유형이 되며 투자거래를 포함하여 금융서비스(거래결제시스템, 예탁결제 시스템, 각종 재무제표 보고서)를 제공하는 소비자일 경우 이들을 ‘금융소비자’로 정의할 수 있다. 즉 금융소비자란 “금융업무를 제공하는 자로부터 용역을 제공받거나 받을 것을 고려하고 있는 자”라고 할 수 있다(안수현, 2006).

주택담보대출 금리 인하는, 고금리가 약탈적 금융이라는 증거가 없는 한 소비자 보호가 될 수 없음에도 불구하고, 언론에 의해 소비자 보호로 강조되는 문제가 있다.

둘째, 판례연구이다. 이는 법원의 판례 분석을 통하여 소비자 권익 침해 사례를 중심으로 금융소비자 보호법의 해석을 구체화하는 것이다(정연덕, 2010). 법규가 추상일 수밖에 없으므로, 판례를 통한 연구는 매우 중요하다. 하지만 이 방법은, 예를 들면 사전예방 조치의 철저화로 인해 권익 침해가 발생하지 않아, 쟁송이 제기될 수 없는, 소비자의 권익 증진 사례를 전혀 고려하지 못한다는 비대칭성의 단점이 있다.

셋째, 정책적 접근법이다. 이는 제도에 대한 평가와, 평가 결과를 바탕으로 새로운 보호 대안을 제안하는 입법론을 포함하며, 이 분야 연구의 주류이다(이규복, 2021; 정현아, 2022).

넷째, 윤리적 접근법이 있다. 이는 법적인 규제는 최후의 수단이며, 본인이 대리인을 완전히 통제할 수 없다는 현실을 고려할 때, 소비자 보호는 종사자의 직업윤리가 중요하다고 본다(민성훈, 2016).

다섯 번째 방식은 계량적인 것으로, 소비자 보호를 위한 법적 규제와 수익률간의 관계를 연구하는 분야이다. 이 방식은 수익률 증가(혹은 규제에 입각한 금리 인하와 같은 비용 감소)와 소비자 보호의 정도는 서로 비례한다는 가정에 기반을 둔다. 그러나 엄밀히 소비자 보호와 수익 혹은 투자 손실은 별개이다. 다만, 추상적인 개념의 소비자 권익을 수량화하였다는 데에 의의가 있다(박해식, 2022).

끝으로 두 개 이상의 방법을 원용하는 복합적 연구이다.

2. 금융소비자 보호법 시행 이전의 연구

금융소비자 보호법 시행 이전의 연구는 입법론을 중심으로 진행되었으며, 사전예방과 사후구제 제도에 관한 내용이 핵심이다.

사전예방의 합리성은 한번 발생한 금융피해는 원상태의 회복이 어렵고 이미 금전·비금전적 손실을 겪고 있는 소비자에게 발생할 추가적 손실에 대한 예방에서 찾을 수 있다(손정국·성희활, 2014). 유진·손정국(2017)은 금융소비자가 스스로 모든 것을 깨우쳐 투자를 실행할 수 있게 하는 것은 한계가 있다고 보고, 행동경제학적 관점에서, 본인(금융소비자)만을 위해 일할 수 있는 유인(Incentives)을 가진 대리인에 대한 사전예방적 보호 규제가 필요하다고 주장하였다. 신의 성실의 의무(Fiduciary Duty)를 자발적으로 수행할 수 있는 대리인이 소비자 보호에 더 효과적이라는 것이다. 나아가 전문적 지식을 갖춘 사람일지라도, 본인의 투자에 있어서는 객관적이고 냉정한 판단을 내리지 못할 개연성이 높다고 주장한다(유진·손정국, 2011).

한편, 사후적 규제의 강화가 시장에 대한 국민의 신뢰를 크게 증가시키고, 금융산업의 발전 및 경쟁력, 성장의 원동력이 될 수 있다는 주장이 있다. 상대적으로 강력한 사전적 규제 체제를 갖추고 있는 한국에서, 중대형 금융분쟁 및 범죄가 끊임없이 발생하는 것은, 사전적 규제가 금융 범죄의 청정지역을 보장하는 것은 아니라고 해석될 수 있기 때문이다(전성인·빈기범, 2018).

같은 맥락에서 홍성균(2011)은, 단순히 손해 보상 청구권 뿐 아니라 금융소비자보상기금 제도를 도입하여 금융소비자의 재산을 보호하고, 영업행위의 실효성 확보를 통한 금융시장에 대한 신뢰성 제고를 목표로 해야 한다고 주장한다. 손해배상이 제대로 이루어지지 않을 경우, 그것이 금융시장에 대한 신뢰를 떨어뜨려 소비자로 하여금 금융시장 진입을 주저하게 할 수 있기 때문이다.

그 외, 양자의 균형을 주장한 연구도 다수이다. 김종민·정순섭(2009)에 따르면 금융위기의 비용이 막대하다 할지라도, 그 비용은 장기간을 고려했을 때 회석될 수 있고, 오히려 경쟁 회피 정책이 이 비용을 감소시킬 가능성은 불확실하다고 주장하였다. 경쟁과 금융산업의 안정성이 음의 상관관계를 갖는다는 결론은 선부른 판단일 수 있기 때문에, 경쟁과 안정성은 서로 배타적인 개념이라기보다는 보완적인 개념으로 파악하고, 두 가지 정책적 목표를 어떻게 조화시킬 것인가에 대한 심도 있는 논의가 필요하다는 것이다.

박선아(2021)에 따르면 금융회사와 소비자간 정보 비대칭성과 힘의 불균형은 판매 단계 뿐 아니라 금융피해 발생으로 인한 피해구제 단계에서 극대화되며, 금융소비자 개인이 분쟁 해결에 대응하는 과정은 험난하고 그 결과를 보장하기 어렵다는 문제를 갖는다. 이에 금융소비자 보호제도는 판매단계에서 피해발생 이후까지 사전적, 사후적 권익구제제도를 종합적, 체계적으로 마련하여 실효성을 확보해야 한다. 이는 사전적, 사후적 규제의 균형을 모색하는 본 연구의 방향과 일치한다.

3. 금융소비자 보호법 시행 이후의 연구

정현아(2022)는 종사자가 적합성원칙, 적정성원칙, 설명의무, 불공정영업행위 금지, 부당권유행위 금지를 위반하여 금융상품 계약을 체결하였을 경우 일정기간 내 계약을 해지할 수 있는 권리인 '위법계약해지권'의 개선방안에 대해 논의하였다. 위법계약해지권은 다른 나라 법례에서 찾아볼 수 없는 우리나라의 고유한 해지권으로, 그로 인한 소비자 권의 강화를 기대하면서도, 행사과정에서 법적 성격, 해지 기간의 적절성 및 해지권 행사 대상 확정 등에 대한 문제가 발생할 것으로 예상되므로, 그에 대한 명확한 개념설정이 필요하다고 지적하였다.

이규복(2021)은 금융소비자 보호법에서 규정한, 독립자문업 도입의 의의 및 향후 과제에 대해, 투자자문업자만 존재하였던 과거와 달리, 이제는 대출, 예금, 보험, 투자성 상품의 자문업자 복수 등록이 가능해짐에 따라 종합적 상품 포트폴리오 자문이 가능해져, 본인과 대리인 사이의 정보 비대칭 해소는 물론 소비자가 이용하는 금융서비스의 가치 상승이 기대된다고 하였다.

또한, 금융소비자 보호법 제정 이후, 분쟁 조정 기구가 통합 설치되었는데, 종전의 금융상품 유형별로 산재되어 있던 분쟁 해결 제도의 통합은, 체계 및 운영에 있어 객관성과 공정성을 담보하여 소비자의 혼란을 줄이는 효과를 기대할 수 있다. 그러나 한편으로는 전문성·공정성·실효성 측면에서 분쟁 조정 기구 기능에 대한 의문이 제기되고 있는 실정이다(고재정, 2021).

4. 본 연구의 공헌

금융소비자 보호법은 각 산업법에 산재되어있던 판매행위 규제원칙을 통합하고, 손해 전보 제도를 구비하여, 실제적인 소비자 보호가 이루어지도록 했다는 점에서 긍정적으로 평가받고 있다. 따라서 동법의 원활한 시행 및 정착을 위해 각 세부 규제에 대한 개선방안 모색이 필요하다. 이에 더하여, 금융소비자 보호 시스템 내의 실질적 참여자인 금융소비자와 금융기관 종사자의, 동 법의 구성요소에 대한 평가가 구체화 될 필요가 있다.

이에 본 연구는, 일반 부동산 금융소비자와 금융기관 종사자를 대상으로, 금융소비자 보호를 위한 계층화 분석과정 기법(AHP, Analytic Hierarchy Process)을 실시한다. 기존의 연구는 사례를 기반으로 하여 합리적인 보호 방안 모색을 위해 사전예방 혹은 사후구제의 한 분야를 중심으로 진행되었다면, 본 연구는 사전예방과 사후구제, 어느 한쪽에 경도되기보다, 최적 균형 모색을 목표로 한다. 이를 통하여 현재 금융소비자 보호법을 평가하며, 그 평가 결과를 바탕으로 동 법의 개정과 관련한 입법론적 제안을 모색한다.

본 연구는 소비자와 종사자를 대상으로 한 연구로, 상기 6가지 연구 방법론 중, 첫 번째(설문 조사), 세 번째(제도 평가) 그리고 다섯 번째(계량화) 연구방법을 모두 활용하였다.

III. 자료 해석 및 실증분석

1. 연구 방법

본 연구에서는 계층화 분석과정 기법(AHP, Analytic Hierarchy Process)의 우선순위 도출방법인 쌍대 비교를 활용하여 금융소비자 보호 체계의 평가 기준간 중요도 분석을 실시한다.

설문은 금융소비자와 금융기관 종사자를 대상으로 진행한다.

분석은 다음의 3단계로 진행하였다.

1단계는 2022년 2월 1일부터 3월 15일까지 금융소비자 보호 체계의 평가 기준 유형을 기존 연구 및 문헌을 통해 파악하였다.

2단계에서는 도출된 기준에 대하여 2022년 3월 15일부터 4월 14일까지 국내 부동산 금융산업 종사자와 학계 전문가를 대상으로 표적 집단 면접(FGI, focus group interview)을 진행하여 설문의 계층구조와

항목을 확정하였다. 표적 집단 면접은 집단토론 및 개별면접으로 진행하여야 하는 것이 원칙이나, 코로나19로 인한 사회적 거리두기 상황을 감안해, 이메일과 전화 인터뷰를 통해 의견을 수렴하였으며, 최종 2개 대분류, 6개 중분류, 18개 소분류의 평가 기준 항목을 확정하였다⁵⁾.

표적 집단 면접 과정에서 중요한 이슈는 대분류와 중분류의 위계였다. 통상 대분류는 평가 원칙으로 구성된다. 일부 전문가들은 중분류(예: 형평성)가 보다 더 평가 원칙에 가까운 반면, 사전예방은 원칙이라기보다는 제도라고 주장하였다. 상당한 토론 후에, 사전예방이나, 사후구제는, 제도적인 측면 보다 원칙적인 측면이 더 강하다는 점에 대하여 합의가 이루어졌다. 또한, 동 법 1조의 ‘건전한 시장질서’를 대분류로 보아야 한다는 주장도 있을 수 있으나, 시장질서를 소비자 보호의 대분류로 보기에는 간접적인 성격이 강하여, 사후구제의 중분류인 ‘거래보호 원칙’에 통합하여 분석하였다.

마지막 3단계에서는 2단계에서 도출된 평가항목 유형을 토대로 본 설문을 실시하였다. 코로나19로 인한 사회적 거리두기 상황임을 감안해 2022년 6월 17일부터 6월 27일까지 부동산 금융소비자와 금융기관 종사자를 대상으로 온라인 설문을 실시하였다⁶⁾.

2. 자료 분석

온라인 설문조사를 실시한 결과 일반 부동산 금융소비자로부터 13부, 금융기관 종사자로부터 15부, 총 28부를 회수할 수 있었다⁷⁾. 소비자 13부, 종사자 15부의 일관성 비율(CR, Consistency Ratio)⁸⁾은 0.2 미만이다. 아래 <Table 2>은 평가자별 일관성 비율의 기초 통계량이다. 일견 소비자가 종사자에 비해, 보다 일관적인 (더 작은 평균값) 응답 태도를 보였으나, t-검정 결과, 그 차이는 통계적으로 유의하지 않았다.

Table 2. 평가자별 일관성 비율 기초 통계량

	소비자				종사자			
	최소값	최대값	평균	표준 편차	최소값	최대값	평균	표준 편차
효과성과 효율성 원칙	0.000	0.187	0.050	0.073	0.000	0.177	0.060	0.063
책임운용원칙	0.000	0.188	0.054	0.067	0.000	0.121	0.043	0.054
형평성원칙	0.000	0.164	0.035	0.060	0.000	0.197	0.056	0.069
징벌원칙	0.000	0.189	0.046	0.070	0.000	0.192	0.067	0.070
거래보호원칙	0.000	0.188	0.036	0.068	0.000	0.198	0.050	0.063
정당한 보상원칙	0.000	0.145	0.031	0.047	0.000	0.120	0.029	0.037
표본수			13				15	

아래 <Table 3>는 응답자의 인구특성 기초 통계량이다. 종사자는 금융기관(은행과 보험) 종사자이며, 소비자는 부동산 금융상품(NPL, 리즈, 펀드, 부동산신탁, 대체투자펀드, 크라우드펀드, 경매펀드 등) 투자 경험이 있는 일반 부동산 금융소비자이다⁹⁾. 종사자와 소비자를 비교해 보면, 소비자는 평균적으로 중위험 중수익의 투자성향을 가지는 반면, 종사자는 보다 위험 추구적인 성향을 보였다.

5) <부록 1> 금융소비자 보호 체계의 평가 기준 참조

6) 클라우드 사회과학연구 자동화(www.ssra.or.kr) 서비스는 설문 회수와 중요도 분석 서비스를 제공한다. 동 서비스는 윤철호·최광돈(2019)의 방법으로 일관성 비율과 중요도를 계산한다.

7) 총 100부의 설문 중, 부동산 금융 경험이 없는 일반 소비자 12명을 포함하여 40부가 회수되었다. 동 서비스는 일관성 비율이 0.2 이상인 경우 응답지를 회수하지 않으므로, 응답율과 회수율이 일치한다.

8) 일관성 비율이 0.1 이하인 경우, 합리적 일관성을 갖고, 0.2 이하일 경우 용납할 수 있고, 0.2 초과시 일관성이 부족하다고 판단할 수 있다(Satty, 1980).

9) 본 연구의 응답은 응답자의 자발적인 선의에 의해 가능하였으며, 엄격한 통계적인 절차에 따라 표본 추출이 이루어지지 않은 한계가 있다. 다만 소비자를 계층별로 구분하여 강건성 테스트를 한 바, 결론에 차이를 유발하지는 않았다.

Table 3. 인구특성 기초 통계량

인구특성	측정값	소비자		종사자	
		빈도	백분율	빈도	백분율
성별	남자	13	100	11	73.3
	여자	-		4	26.7
연령	20대	1	7.7	1	6.7
	30대	1	7.7	4	26.7
	40대	3	23.1	8	53.3
	50대	7	53.8	2	13.3
	60-64세	1	7.7	-	
최종학력	(전문)대학 이상	13	100	15	100
직장경력	0-5년 미만	5	38.5	3	20
	5-10년 미만	1	7.7	3	20
	10년 이상	7	53.8	9	60
총자산	5억 미만	2	15.4	6	40
	5-10억 미만	-		4	26.7
	10-15억 미만	4	30.8	3	20
	15억 이상	7	53.8	2	13.3
부동산 자산	10억 이하	3	23.1	11	73.3
	10억 이상	10	76.9	4	26.7
부동산 담보대출금액	10억 이하	12	92.3	15	100
	10억 이상	1	7.7	-	
가구의 월평균소득	300만원 미만	1	7.7	1	6.7
	300-500만원 미만	2	15.4	-	
	500-700만원 미만	2	15.4	2	13.3
	700만원 이상	8	61.5	12	80
투자성향	고위험 고수익 (주식, 파생상품, 부동산개발시행, 비트코인, 해외주식투자 등)	3	23.1	6	40
	중위험 중수익 (부동산금융상품: 리츠, 부동산펀드)	7	53.8	9	60
	저위험 저수익 (예적금, 국채 등 투자등급채권 등)	3	23.1	-	
부동산 금융상품 투자경험 (NPL, 리츠, 펀드, 부동산신탁, 대체투자펀드, 크라우드펀드, 경매펀드)	예	13	100.0	10	66.7
	아니오	-		5	33.3
부동산 금융상품 투자 손실 경험	예	4	30.8	5	33.3
	아니오	9	69.2	10	66.7
표본수		13		15	

3. 금융소비자 보호 체계의 평가 기준 중요도 분석

설문조사를 통해 수집된 자료를 토대로 소비자와 종사자로 나누어 AHP 분석을 실시하여, 다음 <Table 4와 5>와 같은 결과를 얻었다.

Table 4. 금융소비자 보호 평가체계 상대적 중요도 분석 결과

대분류	중요도(A)		중분류	중요도(B)		복합 가중치(A*B)			
	소비자	종사자		소비자	종사자	소비자	순위	종사자	순위
사전 예방 제도	0.754	0.696	효과성·효율성 원칙	0.287	0.488	0.216	2	0.340	1
			책임운용 원칙	0.473	0.223	0.357	1	0.156	3
			형평성 원칙	0.240	0.289	0.181	3	0.201	2
사후 구제 제도	0.246	0.304	징벌 원칙	0.430	0.242	0.106	4	0.074	6
			거래보호 원칙	0.305	0.410	0.075	5	0.124	4
			정당한 보상 원칙	0.266	0.348	0.065	6	0.106	5

1) 대분류 요인 간 중요도

대분류 요인 간 중요도 분석결과, 소비자의 경우 0.754, 종사자의 경우 0.696의 중요도로 두 집단 모두, 사전예방제도를 더 중시하였다. 본 연구의 가설과 관련하여, 소비자의 경우 사전예방을 중시한다는 가설을 채택한 반면 종사자의 경우 반대의 결과가 나타났다. 이는 사후구제의 현실적 한계에 대하여, 종사자와 소비자가 인식을 같이하는 것을 의미한다. 공매도에 관한, KBS News(2022)에 따르면, 금융소비자인 개인 투자자는 공매도철폐를 요구하는 반면, 종사자와 규제 당국은 사후 구제를 선호한다고 한다. 요약하면, 어떤 구체적인 상품에 있어서, 종사자와 소비자는 서로 다른 선호를 보일 수도 있지만, 금융소비자 보호라는 대원칙에 있어서, 양자는 사전예방 중시라는 공감대를 형성하고 있음을 볼 수 있다. 따라서 금융소비자 보호법의 해석 혹은 관련 법령의 제·개정에 있어, 사후구제 보다는 사전예방에 방점을 두어야 한다.

2) 중분류 요인 간 중요도

중요도를 바탕으로 사전예방, 사후구제 순으로, 각 중분류 요인의 중요도를 살펴본다. 사전예방제도에서 소비자는 책임운용원칙(0.473), 효과성·효율성 원칙(0.287), 형평성 원칙(0.240) 순으로 중시한 반면, 종사자는 효과성·효율성 원칙(0.488), 형평성 원칙(0.289), 책임운용원칙(0.223) 순으로 중요도를 평가하였다. 소비자는 금융거래가 내포하는 “저확률-고손실”의 위험을 인지하면서도 그로 인한 손실을 직접 경험하지 않는 경우, 위험에 대비할 유인을 갖지 못하는 비합리적 성향을 보이기도 한다(여차민·김태운, 2009). 따라서 대리인인 종사자의 책임운용을 사고대비의 최선책으로 생각한다. 반면, 전문가인 종사자는 비용-편익을 고려한 효과를 중시한다. 시장을 이해하는 종사자는 위험 및 규제에 따르는 기회비용이 소비자에 전가될 수도 있음을 인지하기 때문이다. 사후구제제도에서 소비자는 징벌원칙(0.430), 거래보호 원칙(0.305), 정당한 보상원칙(0.266), 순으로 중시했으며, 종사자는 거래보호 원칙(0.410), 정당한 보상 원칙(0.348), 징벌 원칙(0.242) 순으로 중요도가 나타났다. 이는 “법은 멀다”는 세간의 속설을 반영한다. 소비자는 징벌을 사후구제로 인식하기보다는, 징벌이 주는 예방적 위협효과에 주의하는 것으로 이해된다(심리강제설). 반면, 종사자는 처벌 등의 과도한 규제는 오히려 거래 및 시장을 경직시킬 수 있고 그것이 종사자의 사기 또한 저하시킬 수 있음을 경계한다.

Table 5. 금융소비자 보호 평가체계 상대적 중요도 분석 결과

대분류	중분류	소분류	중요도(C)		복합가중치(A*B*C)			
			소비자	중사자	소비자	순위	중사자	순위
효과성 효율성 원칙		부동산 금융소비자 보호가 충분한 상품만 판매허가	0.213	0.311	0.046	10	0.105	3
		투명하고 민주적인 내부통제기준	0.442	0.369	0.096	3	0.125	1
		부동산 금융소비자 보호 실태 평가 및 공표	0.345	0.321	0.075	6	0.109	2
사전 예방 제도	책임 운용 원칙	소속 금융기관 재직 경력이 3년 이상인 책임 운용역	0.243	0.155	0.087	4	0.024	14
		금융기관 및 책임운용역의 자기자본 투자의무	0.345	0.364	0.123	2	0.057	8
		관련 회사의 부동산 금융소비자 보호 의무	0.412	0.481	0.147	1	0.075	5
		규제기관의 금융교육 의무와 금융기관의 상품 설명의무	0.298	0.433	0.054	8	0.087	4
형평성 원칙		금융기관의 적합성과 적정성 평가의무	0.267	0.316	0.048	9	0.064	7
		부동산 금융소비자의 청약 철회 및 계약해지권	0.434	0.251	0.079	5	0.050	9
		분쟁조정위원회를 통한 신속한 사후구제	0.583	0.547	0.062	7	0.040	12
징벌 원칙		관련 금융기관에 대한 징벌적 처벌	0.252	0.237	0.027	14	0.017	16
		중사자, 개인에 대한 인적 책임	0.166	0.217	0.017	16	0.016	18
		원활한 거래를 위한 부동산 금융소비자 보호 규제 완화	0.392	0.345	0.029	11	0.043	10
사후 구제 제도	거래 보호 원칙	관련회사에 대한 행정제재 수준의 처벌	0.376	0.311	0.028	12	0.039	13
		중사자 개인에 대한 처벌 금지	0.232	0.343	0.017	17	0.043	11
		투자원금 보장	0.314	0.219	0.021	15	0.023	15
정당한 보상 원칙		약정 수익 보상	0.259	0.159	0.017	18	0.017	17
		고의·과실로 인한 손해만 배상	0.427	0.622	0.028	13	0.066	6

3) 소분류 요인 간 중요도

먼저, 앞의 결과를 요약하면, 사전예방의 경우, 소비자는 책임운용 원칙, 효과성·효율성 원칙, 형평성 원칙 순으로, 중사자는 효과성·효율성 원칙, 형평성 원칙, 책임운용 원칙 순으로 결과를 보고하였다.

소비자의 책임운용 원칙에서의 중요도는, 관련 회사의 부동산 금융소비자 보호 의무(0.412), 금융기관 및 책임 운용역의 자기자본 투자의무(0.345), 소속 금융기관 재직 경력이 3년 이상인 책임 운용역(0.243) 순으로 나타났다.

효과성·효율성 원칙에서의 중요도는 투명하고 민주적인 내부통제기준(0.442), 부동산 금융소비자 보호 실태 평가 및 공표(0.345), 부동산 금융소비자 보호가 충분한 상품만 판매 허가(0.213) 순으로 나타났고, 개인의 특성을 고려한 맞춤 보호를 의미하는 형평성 원칙(금융소비자 보호법상 6대 판매의무)에서, 중요도는 부동산 금융소비자의 청약 철회 및 계약해지권(0.434), 규제기관의 금융교육 의무와 금융기관의 상품 설명의무(0.298), 금융기관의 적합성과 적정성 평가의무(0.267) 순으로 나타났다.

종사자의 효과성·효율성 원칙에서의 중요도는, 투명하고 민주적인 내부통제기준(0.369), 부동산 금융 소비자 보호 실태 평가 및 공표(0.321), 부동산 금융소비자 보호가 충분한 상품만 판매 허가(0.311) 순으로 나타났다. 형평성 원칙에서의 중요도는, 규제기관의 금융교육 의무와 금융기관의 상품 설명의무(0.433), 금융기관의 적합성과 적정성 평가의무(0.316), 부동산 금융소비자의 청약 철회 및 계약해지권(0.251), 책임 운용 원칙에서의 중요도는 관련 회사의 부동산 금융소비자 보호 의무(0.481), 금융기관 및 책임 운용역의 자기자본 투자의무(0.364), 소속 금융기관 재직 경력이 3년 이상인 책임 운용역(0.155) 순으로 나타났다.

다음은 사후구제제도이다. 소비자는 징벌원칙, 거래보호 원칙, 정당한 보상 원칙의 순서로, 종사자는 거래보호 원칙, 정당한 보상 원칙, 징벌원칙 순이다.

소비자 관점에서, 징벌원칙에서의 중요도는 분쟁 조정위원회를 통한 신속한 사후구제(0.583), 관련 금융기관에 대한 징벌적 처벌(0.252), 종사자, 개인에 대한 인적 책임(0.166) 순으로 나타났다. 거래보호 원칙에서는 원활한 거래를 위한 부동산 금융소비자 보호 규제 완화(0.392), 관련 회사에 대한 행정제재 수준의 처벌(0.376), 종사자, 개인에 대한 처벌 금지(0.232) 순으로 나타났고, 정당한 보상 원칙에서의 중요도는 고의·과실로 인한 손해만 배상(0.427), 투자원금 보장(0.314), 약정 수익 보상(0.259) 순으로 나타났다.

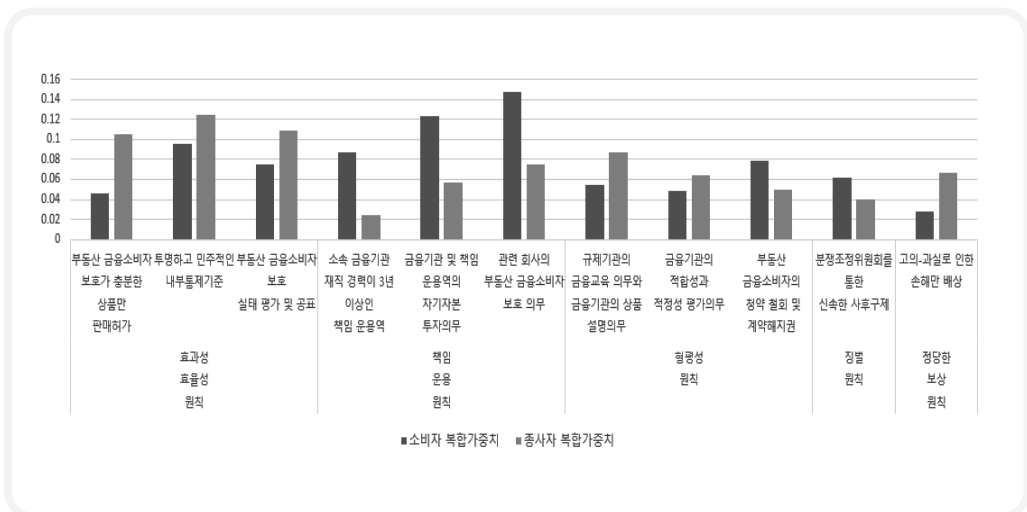
종사자 관점에서, 거래보호 원칙에서의 중요도는 원활한 거래를 위한 부동산 금융소비자 보호 규제 완화(0.345), 종사자, 개인에 대한 처벌 금지(0.343), 관련 회사에 대한 행정제재 수준의 처벌(0.311) 순으로 나타났다. 정당한 보상 원칙에서의 중요도는 고의·과실로 인한 손해만 배상(0.622), 투자원금 보장(0.219), 약정 수익 보상(0.159) 순으로 나타났고, 징벌원칙에서는 분쟁 조정위원회를 통한 신속한 사후구제(0.547), 관련 금융기관에 대한 징벌적 처벌(0.237), 종사자, 개인에 대한 인적 책임(0.217) 순으로 나타났다.

(Table 5)의 우측 열은 대분류, 중분류, 소분류 요인의 상대적 중요도를 바탕으로 소분류 전체 18개 항목의 복합가중치 결과이다.

4) 평가자별 복합가중치 상위 7개 요인의 해석

아래 (Fig. 2)는 소비자 및 종사자별 복합가중치 상위 7개 소분류 요인을 막대그래프로 요약한 것이다.

Fig. 2. 평가자별 복합가중치 상위 7개 요인



소비자의 경우, 관련 회사의 부동산 금융소비자 보호 의무(0.147), 금융기관 및 책임 운용역의 자기자본 투자 의무(0.123), 투명하고 민주적인 내부통제기준(0.096), 소속 금융기관 재직 경력이 3년 이상인 책임 운용역(0.087), 부동산 금융소비자의 청약 철회 및 계약해지권(0.079), 부동산 금융소비자 보호 실태 평가 및 공표(0.075), 분쟁조정위원회를 통한 신속한 사후구제(0.062) 순을 나타냈다.

종사자의 경우, 투명하고 민주적인 내부통제기준(0.125), 부동산 금융소비자 보호 실태 평가 및 공표(0.109), 부동산 금융소비자 보호가 충분한 상품만 판매허가(0.105), 규제기관의 금융교육 의무와 금융기관의 상품 설명의무(0.087), 관련 회사의 부동산 금융소비자 보호 의무(0.075), 고의·과실로 인한 손해만 배상(0.066), 금융기관의 적합성과 적정성 평가의무(0.064) 순으로 나타났다.

결과를 종합해보면, 소비자는 대리인들인, 종사자와 종사자의 소속 회사 및 관련 회사들이 보다 더 책임감을 가지고 소비자 보호활동을 하는 것을 기대하는 반면, 종사자는 법적인 의무를 엄수하는 것을 중시한다. 이처럼 양자는, 세부 항목에 있어서 상이하게 평가하는 모습을 보인다. 이에 t-test를 실시하고 두 집단 간 차이의 통계적 유의성을 확인한다(Table 6).

Table 6. 금융소비자 보호 평가체계 상대적 중요도 t-test 결과 요약

항목		평가자	평균	t	유의 확률
사전예방제도		소비자	0.716	0.532	0.600
		종사자	0.658		
사후구제제도		소비자	0.284	-0.532	0.600
		종사자	0.342		
사전예방제도	효과성·효율성 원칙	소비자	0.311	-1.576	0.127
		종사자	0.469		
	책임운용원칙	소비자	0.452	2.325**	0.028
		종사자	0.242		
	형평성원칙	소비자	0.237	-0.710	0.484
		종사자	0.289		
사후구제제도	징벌원칙	소비자	0.419	1.449	0.159
		종사자	0.266		
	거래보호원칙	소비자	0.285	-1.274	0.214
		종사자	0.404		
	정당한 보상원칙	소비자	0.296	-0.361	0.721
		종사자	0.330		
사전예방제도	효과성·효율성 원칙	부동산 금융소비자 보호가 충분한 상품만 판매허가		-0.503	0.619
		소비자	0.255		
		종사자	0.302		
		투명하고 민주적인 내부통제기준		0.215	0.832
		소비자	0.406		
		종사자	0.387		
	책임운용원칙	부동산 금융소비자 보호 실태 평가 및 공표		0.346	0.732
		소비자	0.340		
		종사자	0.311		
		소속 금융기관 재직 경력이 3년 이상인 책임 운용역		1.239	0.230
		소비자	0.278		
		종사자	0.171		
금융기관 및 책임 운용역의 자기자본 투자 의무		-0.062	0.951		
소비자	0.347				
종사자	0.352				
형평성원칙	관련 회사의 부동산 금융소비자 보호 의무		-1.308	0.202	
	소비자	0.374			
	종사자	0.477			
	규제기관의 금융교육 의무와 금융기관의 상품 설명의무		-0.809	0.426	
소비자	0.343				
종사자	0.427				
금융기관의 적합성과		소비자	0.246	-0.923	0.366

사후구제 제도	적정성 평가의무	종사자	0.309	1.785*	0.086
		소비자	0.411		
		종사자	0.264		
	부동산 금융소비자의 청약 철회 및 계약해지권	소비자	0.564	0.609	0.548
		종사자	0.503		
		종사자	0.244		
	분쟁조정위원회를 통한 신속한 사후구제	소비자	0.244	-0.284	0.778
		종사자	0.267		
		종사자	0.191		
	관련 금융기관에 대한 징벌적 처벌	소비자	0.191	-0.495	0.624
		종사자	0.229		
		종사자	0.229		
	종사자 개인에 대한 인적 책임	소비자	0.406	0.468	0.644
		종사자	0.355		
		종사자	0.360		
	원활한 거래를 위한 부동산 금융소비자 보호 규제 완화	소비자	0.360	0.452	0.655
		종사자	0.318		
		종사자	0.318		
관련회사에 대한 행정제재 수준의 처벌	소비자	0.234	-1.118	0.274	
	종사자	0.327			
	종사자	0.327			
종사자 개인에 대한 처벌 금지	소비자	0.321	1.208	0.240	
	종사자	0.221			
	종사자	0.221			
투자원금 보장	소비자	0.271	1.076	0.292	
	종사자	0.185			
	종사자	0.185			
약정 수익 보상	소비자	0.409	-1.954*	0.062	
	종사자	0.595			
	종사자	0.595			
고의·과실로 인한 손해만 배상	소비자	0.409	-1.954*	0.062	
	종사자	0.595			
	종사자	0.595			

*p<0.1, **p<0.05, *** p<0.01

검정결과에 따르면, 사전예방의 중분류 요인인 책임 운용 원칙에서 두 집단 간 차이가 유의하게 나타나, 소비자가 책임 운용 원칙을 중요하게 평가하는 모습을 확인할 수 있다.

소분류 요인에서 소비자는, 부동산 금융소비자의 청약 철회 및 계약해지권을 중요하게 평가하였고, 종사자의 경우, 고의·과실로 인한 손해만 배상이 소비자 보호에 효과적일 수 있다고 평가하였다. 요약하면, 본인인 소비자는 대리인인 종사자를 스스로 사전적으로 통제(계약 철회 및 해지권) 하기를 원하는 반면, 종사자는 객관적인 기준에 근거하지 못한 손해보상은 오히려 금융시장 질서에 혼란을 줄 수 있음을 경계하며, 고의·과실로 인한 손해만 배상할 것을 중요하게 평가하는 모습이다.

IV. 요약 및 결론

본 연구는, 금융소비자 보호법 시행 이후, 동법의 원활한 시행 및 정착을 위한 각 세부 규제 개선방안에 대한 모색 방안으로써, 금융소비자 보호 시스템 내 실질적 참여자인 금융소비자와 금융기관 종사자를 대상으로, 동 법의 구성요소에 대한 중요도 평가를 실시하였다.

본 연구를 통해 검증하고자 했던 가설은 첫째, ‘소비자는 보다 완전한 보호를 위해 사전예방을 중시할 것이다’, 둘째, ‘종사자는 자유로운 시장경제와 투자 기회 확대에 대한 관심으로, 사후구제를 중시할 것이다.’이다.

분석결과, 대분류 요인에서 소비자와 종사자는 모두 사전예방제도의 중요성을 높게 평가하여 두 번째 가설과는 상이한 결과를 얻게 되었다. 다만 소비자와 종사자의 중요도 격차는 작지 않았다 (0.754 대 0.696). 이것은 금융소비자 보호법이, 사전적 규제의 한계를 인식하고, 사후구제 강화를 고려하여 제정된 사실에 비추어 의외의 결과이다. 결국, 소비자와 종사자 모두, 금융회사의 파산이나 국가재정 문제로 인하여, 실질적인 사후구제가 현실적으로 어렵다는데 인식을 같이하고 있음을 보여준다. 이는 “법은 멀고

사후구제는 불충분하다”는 세간의 인식과 일치한다. 즉, 소비자는 대리인인 종사자를 완전하게 신뢰하는 것은 아니며, 사후구제제도도 장기간이 소요되는 고비용 절차이며, 금전적 배상(보상)을 받아도 역시 불충분할 수 있으므로, 사전적으로 상품과 종사자를 통제하기를 원하는 것으로 보인다.

평가항목이 세분화 될수록 두 평가자 집단은 소비자 보호에 대한 관점의 차이를 보여준다. 사전예방의 중분류 요인에 대해 소비자는, 종사자 및 금융기관의 책임 운용이 소비자 보호에 가장 효과적이라 응답한 반면, 종사자는 비용-편익을 고려한 효과를 중시하였다. 사후구제의 중분류 요인에 대해 소비자는, 강력한 규제가 큰 효과를 낼 것이라 응답한 반면, 종사자는 강력한 규제는 오히려 거래 및 투자 활동에 방해요인으로 작용한다는 입장을 보였다.

사전예방의 소분류 요인에 대해 소비자는, 종사자와 금융회사의 책임 운용과 실질적으로 금융소비자 보호법을 제감할 수 있는 위법계약해지권의 행사가 소비자 보호에 효과적이라고 평가한 반면, 종사자는 비용-편익을 고려한 자율규제(내부통제기준)의 중요성을 고수하는 입장을 보였다.

주목할 점은, 18개 항목에 대한 평가에서 소비자와 종사자의 중요도가 사전예방 쪽에 기울어 있다는 점이다. 이는 사전적·사후적 감독 간 균형 도모로 금융시장의 공감과 신뢰 제고를 꾀하는, 규제당국의 혁신방안과 괴리가 있는 결과로, 법 조항에 대한 실효성 문제를 다시 한 번 일깨워 준다.¹⁰⁾

연구 결과를 토대로 살펴보면, 규제당국은, 사전예방을 중심으로, 대리인인 종사자와 규제당국 및 사후구제제도에 대한 소비자의 신뢰를 회복시키며, 장기적으로 사후구제의 균형을 찾아야 할 것이다. 이를 위해서는, 시장의 믿음과 지식에 기초해야 하며, 현실과 유리되고 희망 사항에 불과한 검증되지 않는 보호 규제를 경계해야 한다(유진·손정국, 2017)

본 연구는 소비자와 종사자를 대상으로 설문 조사, 제도 평가, 계량화 연구방법을 활용한 복합적 연구로, 보다 구조적으로 금융소비자 보호 체계를 평가하였다는 점에 기여가 있다. 다만 주요 시장 참여자인 규제당국과 사법기관의 종사자를 설문 표본에 포함할 수 없었던 것은, 연구의 한계라고 할 수 있다. 또한, 본 연구는 금융소비자 영역에 초기단계의 기초연구이므로 구체성이 담보되지 못하였다. 향후 부동산 금융 상품을 비롯하여 상품별 연구, 그리고 소비자의 위험 선호를 반영한 소비자 계층별 연구 및 공매도와 같은 특정 사례 중심의 후속 연구가 이어질 것으로 기대한다.

References

- 고재중 (2021), “금융소비자 보호법상 분쟁조정제도의 재검토 - 분쟁조정기구를 중심으로,” 『금융소비자연구』, 제11권 제1호, 한국금융소비자학회, pp. 65-98.
- 권세훈·반주일 (2022), “고위험 금융상품 판매현황 및 금융소비자 보호를 위한 합리적 규제,” 『한국증권학회지』, 제51권 제1호, 한국증권학회, pp. 63-95.
- 금융감독원 (2021), “금융소비자 보호에 관한 법률 설명 자료”
- 금융감독원 (2022), “금융시장의 공감과 신뢰 제고를 위한 검사, 제재 혁신방안 마련”
- 김성천·김남수·김현수 (2010), “금융소비자 보호기구 및 법제에 관한 연구,” 『정책연구보고서』, 한국소비자원, pp. 1-4.
- 김종민·정순섭 (2009), “금융규제와 시장원리에 관한 연구,” 『금융연구』, 제23권 제2호, 한국금융연구원, pp. 1-31.
- 노형식·송민규·연태훈·임형준 (2014), “금융소비자 보호 효과 제고를 위한 실천과제: 규제, 사후관리, 역량강화,” 『KIF 연구보고서』, 제2014권 1호, 한국금융연구원, pp. 1-198.
- 민성훈 (2016), “기관투자자의 부동산 투자유리에 대한 논의의 동향과 쟁점,” 『부동산·도시연구』, 제8권 제2호, 건국대학교 부동산도시연구원, pp. 5-24.
- 박선아 (2021), “금융소비자 보호법상 금융분쟁조정제도의 개선방안에 관한 연구,” 『경희법학』, 제56권 제4호, 경희대학교 법학연구소, pp. 389-417.

10) 금융감독원(2022), 금융시장의 공감과 신뢰 제고를 위한 검사, 제재 혁신방안 마련

- 박종욱·손상희 (2012), “소비자의 금융소비자문제제경험과 영향 요인 분석,” 『소비자문제연구』, 제43권, 한국소비자원, pp. 49-69.
- 박해식 (2022), “스팩(SPAC)의 투자자 보호에 대한 평가,” 『한국금융브리프』, 한국금융연구원
- 손영화 (2020), “금융소비자 보호법에 대한 입법평가,” 『경제법연구』, 제19권 제3호, 한국경제법학회, pp. 39-85.
- 손정국·성희환 (2014), “교육에서 자문으로’의 사전적 금융소비자 보호방식의 패러다임 변화 모색,” 『증권법연구』, 제15권 제1호, 한국증권법학회, pp. 357-400.
- 송민규 (2020), “제로금리 시대, 금융시장의 리스크와 대응과제,” KIF금융분석리포트, 제2020권 제7호, 한국금융연구원, pp. 1-131.
- 안수현 (2006), “(가칭)자본시장통합법과 소비자보호법의 접점 - ‘금융소비자의 보호,’” 『증권법연구』, 제7권 제2호, pp. 199-248.
- 여차민·김태운 (2009), “위험 및 안전규제 비용편익분석의 현실적 요건의 모색,” 『규제연구』, 제18권 제1호, 한국규제학회, pp. 1-37.
- 연태훈 (2010), “금융소비자 보호 강화를 위한 입법 및 정책방향”, 기업지배구조리뷰, 통권 제53호, 한국기업지배구조원, 34면.
- 유진·손정국 (2011), “금융소비자와 독립투자자문업 : 영국의 사례와 국내 시장에서의 합의,” 『소비자문제연구』, 통권 40호, 한국소비자원, pp. 91-116.
- 유진·손정국 (2017), “금융분쟁과 투자자 보호,” 『재무관리연구』, 제34권 제4호, 한국재무관리학회, pp. 197-226.
- 윤철호·최광돈 (2019), “R을 이용한 집단 의사결정 계층화 분석과정(AHP)처리 방법에 대한 연구,” 『정보화연구』, 제16권 제4호, 한국엔터프라이즈아키텍처학회, pp. 405-418.
- 이규복 (2021), “금융소비자 보호법 내 독립자문업 도입의 의의 및 향후 과제,” 『주간금융브리프』, 제30권 제15호, 한국금융연구원, pp. 21-23.
- 이성원·신승우 (2022), “주택담보대출 사후 만족도 영향요인 실증분석,” working paper, 건국대학교
- 이태준·김부열·손혜림 (2017), “금융소비자 금융이해력 연구 - 펀드투자자의 지식보정을 중심으로,” 『소비자문제연구』, 제48권 제2호, 한국소비자원, pp. 303- 338.
- 전성인·빈기범 (2018), “국내 금융시장 · 산업에 대한 사후 규제 강화,” 『금융소비자연구』, 제8권 제2호, 한국금융소비자학회, pp. 31-79.
- 정연덕 (2010), “부동산 정보의 허위 매물과 개인정보 관련한 법적 문제점,” 『부동산·도시연구』, 제2권 제2호, 건국대학교 부동산도시연구원, pp. 29-48.
- 정현아 (2022), “금융소비자 보호법상 위법계약해지권 관련 법적 논의,” 『보험법연구』, 제16권 제1호, (사)한국보험법학회, pp. 115-162.
- 주택금융공사 (2021), “주택금융 및 보금자리론 실태조사”
- 최승필 (2018), “금융안정에 대한 공법적 검토 - 중앙은행의 역할을 중심으로 한 시론적 접근,” 『금융법연구』, 제15권 제1호, 한국금융법학회, pp. 3-41.
- 한국은행 (2021), “금융안정보고서” 2021.12.
- 홍성균 (2011), “금융투자업자에 대한 금융소비자보상기금 제도의 도입에 관한 연구,” 서울대학교 법학, 제52권 제1호, 서울대학교 법학연구소, pp. 247-297.
- Krainer, J. (2010), “Mortgage Choice and the Pricing of Fixed-rate and Adjustable-rate Mortgages,” FRBSF Economic Letter, Federal Reserve Bank of San Francisco,
- Saaty, T. L. (1980), “The Analytic Hierarchy Process,” McGraw-Hill, New York.
- KBS News (2022), 공매도 대책,

<https://news.kbs.co.kr/news/view.do?ncd=5521628> (accessed August 25, 2022)

<부록 1> 부동산 금융소비자 보호 체계의 평가 기준¹¹⁾

기준			정의
대분류	중분류	소분류	
사전예방 제도	효과성 효율성 원칙	부동산 금융소비자 보호가 충분한 상품만 판매허가	규제당국이 엄격한 절차를 통하여, 불안정한 상품이 부동산 금융소비자에게 판매되지 않도록 부동산 금융상품 판매 허가를 엄격하게 심사하는 것이, 가장 효과적인 소비자 보호대책이다.
		투명하고 민주적인 내부통제 기준	금융기관은 민주적인 내부통제기준을 마련하고 실시해야 한다. 이를 위하여 외부 인사 혹은 부동산 금융소비자 대표가 금융기관의 투자심사기구나 소비자보호 기구에 반드시 참여해야 하며, 회의 내역을 모든 소비자에게 투명하게 공개해야 한다. 이를 통해 민간의 활력과 소비자 보호를 동시에 달성할 수 있으므로, 가장 효율적인 소비자 보호대책이다.
		부동산 금융소비자 보호 실태 평가 및 공표	규제당국은 정기적으로 금융기관의 부동산 금융소비자 보호실태(예, 민원 제기건수와 처리결과)를 평가하고 공표하여야 한다. 이는 매우 적은 비용으로 소비자 보호 효과를 달성할 수 있는 상책이다.
	책임운용 원칙	소속 금융기관 재직 경력이 3년 이상인 책임 운용역	운용역의 잦은 이직은 부동산 금융소비자 보호에 악영향을 끼치므로, 책임 운용역은 투자가 마무리 될 때까지 이직할 수 없도록 규제한다.
		금융기관 및 책임 운용역의 자기자본 투자 의무	금융기관과 종사자인 책임운용역은, 자기 자본 혹은 운용 보수의 일부를, 운용중인 금융상품에 투자하여야 한다. 이를 통해 본인-대리인 문제를 완화하고, 부동산 금융상품 투자 및 관리주체의 책임성을 높일 수 있다.
		관련 회사의 부동산 금융소비자 보호 의무	부동산 금융상품은 판매사, 운운사, 업무수탁회사 등 다양한 금융기관이 함께 일하므로, 상호 견제를 통하여 부동산 금융소비자를 보호해야 하며, 금융사고 발생시 연대하여 책임을 진다.
	형평성 원칙	규제기관의 금융 교육의무와 금융기관의 상품 설명 의무	규제당국은 부동산 금융소비자의 부동산 금융역량 교육에 힘써야 하며, 금융기관은 부동산 금융소비자가 합리적인 결정을 할 수 있도록, 금융 상품의 수익과 위험의 속성을 충분히 설명하여야 한다.
		금융기관의 적합성과 적정성 평가의무	금융기관은 부동산 금융소비자의 부동산 금융 이해력과 재산상황 및 거래 목적을 고려하여 적합한 부동산 금융상품을 판매하여야 한다.
		부동산 금융소비자의 청약 철회 및 계약해지권	부동산 금융소비자는, 계약 후 일정기간 이내에는 청약 철회할 수 있으며, 위법한 계약을 해지할 수 있다.
사후구제 제도	징벌 원칙	분쟁조정 위원회를 통한 신속한 사후구제	많은 시간과 비용이 소요되는 소송제도에 비하여, 신속한 분쟁조정 제도가 중요하며, 조정위원회의 결정에 대하여, 금융기관의 소송 제기를 제한해야 한다.

11) 사전예방 제도

- ① 효과성과 효율성 원칙 : 부동산 금융소비자 보호를 위해서는 비용과 효과를 모두 고려한 사전예방제도가 중요하다.
- ② 책임운용 원칙 : 사전예방 제도의 핵심은 종사자와 금융기관의 책임 운용으로, 비용대비 효과가 가장 좋다.
- ③ 형평성 원칙 : 사전예방 제도의 핵심은 부동산 금융소비자 개인별로, 금융 역량(예, 고령자)과 재산 상태(저소득 무산계층)등, 사회적 약자를 고려한 맞춤 보호가 중요하다.

사후구제 제도

- ① 징벌원칙 : 부동산 금융소비자를 제대로 보호하려면, 종사자 개인의 처벌과 금융기관 업무정지 처분 등, 일벌백계가 중요하다.
- ② 거래보호 원칙 : 진정한 부동산 금융소비자 보호는 규제 완화를 통해 민간의 활력을 증대시키고, 거래와 투자를 원활하게 하는 것이며, 처벌은 최소한에 그쳐야 한다.
- ③ 정당한 보상원칙 : 부동산 금융소비자의 피해의 정도를 고려하여 정당한 보상(배상)을 해야 한다.

	관련 금융기관에 대한 징벌적 처벌	고의 혹은 과실로 인하여, 부동산 금융소비자 보호 의무를 다하지 못한 금융기관에 대해서는, 업무정지나 등록취소와 같은 징벌을 통하여 일벌백계하여야 한다.
	종사자 개인에 대한 인적 책임	고의 혹은 과실로 인하여, 부동산 금융소비자 보호 의무를 다하지 못한 종사자에 대해서는, 민-형사상의 책임을 물어야 한다.
거래 보호 원칙	원활한 거래를 위한 부동산 금융소비자 보호 규제 완화	진정한 부동산 금융소비자 보호는 규제 완화를 통해 민간의 활력을 증대시키고, 거래와 투자를 원활하게 하는 것이며, 피해 구제는 최소한에 그쳐야 한다.
	관련 회사에 대한 행정제재 수준의 처벌	부동산 금융소비자 보호의무를 다하지 못한 금융기관에 대해서는, 행정제재나 과태료 처분 등을 통하여 주의나 경고 처분을 하면 된다.
	종사자 개인에 대한 처벌 금지	부동산 금융소비자 보호 의무를 다하지 못한 종사자가 있다고 하더라도, 그가 소속된 금융기관에 대한 처벌로 충분하며, 종사자 개인에 대한 처벌은 종사자로 하여금 지나치게 안전한 투자대안만을 선택하도록 하여, 오히려 부동산 금융소비자의 이익에 반하는 결과를 초래할 수 있다.
정당한 보상 원칙	투자원금 보장	부동산 금융소비자를 진정성 있게 보호하려면, 금융기관은 무조건 투자원금을 보장해야 하며, 이를 위하여 충분한 총당금을 쌓아야 한다.
	약정수익 보장	진정한 부동산 금융소비자 보호를 위하여는, 원금 보장만으로는 부족하며, 금융기관이 약정수익까지 보장해야 한다. 이를 위하여 금융기관은 충분한 총당금을 외부 금융기관에 예치하여야 하며, 매월 그 금액의 변동을 공시하여야 한다.
	고의-과실로 인한 손해배상만 배상	투자의 결과는 시장 상황의 변동에 크게 의존하므로, 금융기관에게 귀책사유가 없는 손실은 보상할 필요가 없으며, 위법행위로 인한 손해만 배상하면 된다.