

현행 금융 분쟁 해결제도에 관한 법적 연구

노태석*

목 차

I. 머리말	3. 분쟁해결기구의 독립성과 전문성
II. 현행 금융 분쟁 해결제도	4. 집단적 분쟁해결절차의 부재
1. 개 관	IV. 현행 금융 분쟁 해결제도의 개선 방안
2. 현행 금융 분쟁 해결제도 현황	1. 통합 금융 분쟁 해결기구의 설치
III. 현행 금융 분쟁 해결제도의 문제점	2. 분쟁해결의 실효성 확보 방안
1. 통합적 금융 분쟁 해결제도의 부재	3. 집단 분쟁해결절차의 도입
2. 분쟁해결기구의 낮은 효율	V. 맺음말

I. 머리말

일반적으로 분쟁이 발생한 경우에 이를 해결하는 수단에는 법원의 소송을 통하여 분쟁을 해결하는 방법이 있으나, 소송을 통한 분쟁해결은 시간과 비용의 측면에서 당사자에게 상당한 부담이 따른다. 이에 따라 소송이외의 방법으로 분쟁을 간결하고 신속하게 해결하기 위하여 대체적 분쟁해결제도(Alternative Dispute Resolution; ADR)가 활용되고 있다. 이러한 대체적 분쟁해결제도에는 화해, 알선, 조정, 중재 등 다양한 형태가 있으며, 우리나라에서는 주로 조정과 중재제도가 많이 활용되고 있다.

금융 분야의 ADR제도로는 금융분쟁조정제도가 있는데, 금융 분야의 전문성과 특수성을 고려하여 1987년 도입되었으며,¹⁾ 1999년 1월 2일

* 성균관대학교 BK21 법사업단 연구원

1) 금융·증권 및 보험업에 대한 소비자피해구제를 위한 재무부 고시(제87-14호, 1987년 9월 21일)에 근거하여 은행감독원 내에 설치된 금융분쟁조정위원회, 증권관리위원회에 설치된 쟁의조정위원회, 한국보험공사 내에 설치된 보험분쟁심의회위원회에서 금융

은행감독원, 증권감독원, 보험감독원과 신용관리기금이 통합되어 금융감독원이 출범함에 따라 금융감독원 내에 금융분쟁조정위원회가 설치되었다. 이러한 금융분쟁조정제도는 금융회사와 소비자간 합리적 조정의견을 제시해 당사자간 합의를 유도함으로써 소송을 통하지 않고 보다 용이하게 분쟁을 해결할 수 있는 제도로 활용되고 있다. 그러나 현행 금융 분쟁 해결제도는 소송외적 분쟁해결이라는 본래의 도입취지와는 달리 금융 분쟁 해결기구를 통한 금융 분쟁의 해결이 그다지 높지 않으며, 소송을 통하여 금융 분쟁을 해결하려는 금융회사의 형태로 인하여 금융 분쟁 해결기구에 의한 분쟁해결이 제대로 활용되지 못하고 있는 실정이다.

2008년 금융위기를 계기로 금융소비자 보호에 대한 관심이 높아지면서 우리나라에서도 금융소비자를 보호하기 위하여 금융소비자원 설립 등 여러 방안들이 강구되고 있는데, 본 연구는 이러한 금융소비자 보호 방안 중 사후적 구제수단으로써 활용되고 있는 금융 분쟁 조정제도를 중심으로 한 소송외적 금융 분쟁 해결기구에 관한 연구를 중점적으로 검토해보고자 한다. 먼저 Ⅱ.이하에서는 현행 금융 분쟁 해결제도에 대해서 살펴보고, Ⅲ.에서는 이러한 금융 분쟁 해결제도의 문제점에 대해서 검토하고자 한다. Ⅳ.에서는 금융 분쟁 해결제도의 문제점에 대한 개선 방안을 제시하여 합리적인 금융 분쟁 해결제도의 정립 방안을 모색하고자 한다.

Ⅱ. 현행 금융분쟁 해결제도

1. 개 관

현행 우리나라의 금융 분쟁 해결제도는 금융감독원과 같은 공적기구에서 운영하는 공적 금융 분쟁 해결기구와 금융회사 또는 협회 차원에서 자체적으로 운영하고 있는 금융분쟁조정센터와 같은 자율적 금융 분쟁 해결기구 등으로 구분할 수 있을 것이다.²⁾ 전자와 같은 공적 금융 분쟁 해결기구로는 금융감독원 산하의 금융분쟁조정위원회, 시·도지사 소속의 대부업분쟁조정위원회, 한국소비자원의 소비자분쟁조정위원회 등이 있으며, 후자와 같은 자율적 금융 분쟁 해결기구로는 한국거래소 시장감시위원회의 분쟁조정센터, 한국금융투자협회의 금융분쟁센터 등이 운용되고 있다.

이하에서는 금융 분쟁 해결기구의 금융 분쟁 해결절차와 현황에 대해서 살펴보고자 한다. 특히 공적 분쟁해결기구와 자율 분쟁해결기구의 금융 분쟁 처리과정에 대해서 자세히 검토해 보기로 한다.

2. 현행 금융 분쟁 해결제도 현황

2.1. 공적 금융 분쟁 해결기구의 분쟁해결제도

현재 공적 금융 분쟁 해결기구로는 금융감독원 산하의 금융분쟁조정위원회와 한국소비자원의 소비자분쟁조정위원회가 있다. 금융감독원 산하의 금융분쟁조정위원회는 “금융위원회의 설치 등에 관한 법률”(이

2) 이와 달리 행정형과 민간형으로 구분하기도 한다(사법연수원, ADR 판결 이외의 분쟁 해결(사법연수원, 2009), 96쪽; 김성천, “소비자보호법에서의 증권분쟁해결제도”, 소비자문제연구 제26권(한국소비자원, 2003. 12), 46쪽).

하 ‘법’) 제51조에 근거하여 설치되었으며, 한국소비자원의 소비자분쟁 조정위원회는 “소비자기본법” 제60조에 근거하여 운영되고 있다. 이와는 별개로 시·도지사 소속으로 대부업분쟁조정위원회가 있다(“대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률” 제18조).

이하에서는 금융감독원 산하의 금융분쟁조정위원회와 한국소비자원의 소비자분쟁조정위원회의 구성과 분쟁해결절차와 현황에 대해서 자세히 살펴보기로 한다.³⁾

2.1.1. 금융감독원의 금융분쟁조정위원회

2.1.1.1. 금융분쟁조정위원회의 구성

금융위법은 금융감독원의 검사대상 금융회사⁴⁾와 예금자 등 금융수요자 기타 이해관계인 사이에 발생하는 금융관련분쟁의 조정에 관한 사항을 심의·의결하기 위하여 금융감독원에 금융분쟁조정위원회를 두도록 하고 있다(법 제51조). 여기에서 금융 분쟁이라 함은 금융관련기관, 예금자 등 금융수요자 및 기타 이해관계인이 금융관련기관의 금융업무

3) 대부업분쟁조정위원회의 분쟁조정에 대해서는 그 법적 효력에 대한 규정이 없으며, 대부업분쟁조정위원회에서 분쟁조정이 이루어지지 않은 경우에는 소비자분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청할 수 있도록 되어 있어(대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률 제18조 제2항) 본 연구에서는 금융분쟁사건을 주로 처리하는 금융분쟁조정위원회와 소비자분쟁조정위원회를 중심으로 살펴보기로 한다.

4) 금융감독원의 검사대상기관은 은행법에 의한 인가를 받아 설립된 은행, “자본시장과 금융투자업에 관한 법률”에 따른 금융투자업자, 증권금융회사, 종합금융회사 및 명의개서대행회사, 보험업법에 의한 보험사업자, 상호저축은행법에 의한 상호저축은행과 그 중앙회, 신용협동조합법에 의한 신용협동조합 및 그 중앙회, 여신전문금융업법에 의한 여신전문금융회사 및 겸영여신업자이다(법 제38조). 따라서 이외의 금융회사와 관련된 금융분쟁은 금융감독원의 금융분쟁조정위원회의 분쟁처리에서 제외된다. 가령 농업협동조합 또는 수산업협동조합의 단위조합, 새마을금고, 우체국, 대부업 등에서 발생하는 금융 분쟁 사안은 금융분쟁조정위원회의 조정대상이 아니다.

등과 관련하여 권리의무 또는 이해관계가 발생함에 따라 금융관련기관을 상대로 제기하는 분쟁을 의미한다(금융분쟁조정세칙 제3조 제5호). 따라서 금융 분쟁의 양 당사자는 금융수요자(신청인)와 금융관련기관(피신청인)으로 이루어지게 된다.

금융분쟁조정위원회의 구성은 위원장 1인을 포함한 30인 이내의 위원으로 이루어지며(법 제52조 1항), 위원장은 금융감독원장이 그 소속 부원장 중에서 지명하는 자가 되고, 위원은 금융감독원장이 지명하는 자와 위촉하는 자로 구성된다(법 제52조 2항, 금융분쟁조정세칙 제4조).⁵⁾ 위촉된 위원의 임기는 2년이며, 연임할 수 있다(법 제52조 3항).

2.1.1.2. 분쟁처리절차

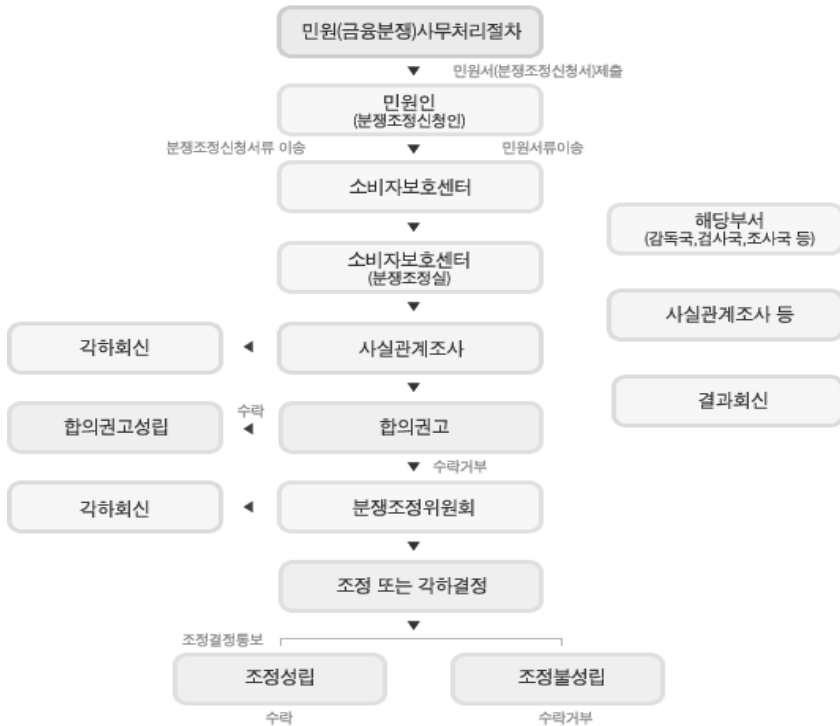
금융분쟁조정위원회의 조정 절차는 다음과 같은 절차에 따라 진행된다. 우선 금융수요자 및 기타 이해관계인이 금융과 관련하여 분쟁이 있는 경우 금융감독원장에게 분쟁의 조정을 신청하면 금융감독원장은 분쟁조정 신청을 받은 내용을 관계 당사자에게 통지하고 합의를 권고할 수 있다. 다만, 조정신청내용이 i) 이미 법원에 제소된 사건이거나 조정신청이 있는 후 소를 제기한 경우, ii) 조정신청의 내용이 관련법령 또는 객관적인 증빙 등에 의하여 합의권고 또는 조정절차 진행의 실익이 없는 경우, iii) 신청인이 정당한 사유 없이 보완요구를 받고도 지정된 기한 내에 이를 보완하지 아니하거나 소재불명 등으로 보완요구가 2회에 걸쳐 반송된 경우, iv) 조정신청의 내용과 직접적인 이해관계가 없는 자가 조정신청을 하는 경우, v) 신청인이 부당한 이익을 얻을 목적으로

5) 2010년 11월 현재 금융분쟁조정위원회의 구성은 부원장 1인, 부원장보 1인의 내부위원 2인과 법조인 9인, 금융계 4인, 학계 4인, 소비자단체 6인, 의료인 3인, 손해사정 1인, 전자금융 1인 등 외부위원 28인으로 총 30명으로 구성되어 있다(금융감독원, 2010년 금융감독제도(금융감독원, 2010.12), 219쪽).

조정신청을 한 것으로 인정되는 경우, vi) 신청인이 상당한 이유 없이 취하된 조정신청 건 또는 동일한 내용에 대하여 다시 조정신청을 하거나 가명으로 조정신청 한 것이 확인된 경우, vii) 당사자의 주장이 상이하거나 증거채택이 어려워 사실관계 확정이 곤란하거나 수사사건과 직접적으로 관련된 경우, viii) 당사자의 주장내용이 부당하거나 관련법령, 조정선례, 법원판례 등에 비추어 명백하게 받아들일 수 없다고 인정되는 경우, ix) 금융상품거래와 직접 관련이 없거나 수사기관의 수사 또는 고도의 법률적 판단이 필요한 경우 등 조정신청의 내용이 분쟁조정대상으로서 적합하지 아니하다고 인정되는 경우에는 금융감독원장은 합의 권고 또는 조정위원회에 회부하지 않고 직접 처리하거나 해당기관에 이첩하여 처리하게 할 수 있다(금융분쟁조정세칙 제17조 제1항).

금융감독원장은 분쟁조정 신청을 받은 날로부터 30일 이내에 관계 당사자 간에 합의가 이루어지지 아니하는 때에는 지체 없이 이를 금융분쟁조정위원회에 회부하여야 하며(제53조 3항), 위원회는 60일 이내에 심의하여 조정안을 작성하여야 한다(법 제53조 4항). 위원회가 조정안을 작성한 경우 금융감독원장은 신청인과 관계당사자에게 이를 제시하고 수락을 권고할 수 있다(법 제53조 5항). 당사자가 조정안을 수락한 경우 당해 조정안은 재판상 화해와 동일한 효력을 갖는다(법 제55조).

[그림1] 금융감독원 금융분쟁 해결절차



출처: 금융감독원, 금융감독개론(금융감독원 인력개발실, 2009), 383쪽.

2.1.1.3. 금융분쟁조정위원회의 분쟁처리 현황

금융감독원에 제기된 금융 분쟁 신청은 2009년 총 28,988건으로 전년 대비 37.9%(7,963건) 증가하였으며, 이 중 5.7%인 1,656건에 대해서 소송이 제기되었으며, 금융회사에 의해서 제기된 소송은 1,435건(86.7%)으로 소송이 제기된 사안의 대부분은 금융회사의 소제기로 인하여 금융분쟁 조정위원회에 의해 분쟁해결이 이루어지지 않았다.⁶⁾ 특히 금융회사에

6) 금융감독원 보도자료, “2009년도 금융분쟁조정신청관련 소송제기 현황”, 2010. 3. 11, 1~2쪽.

의하여 제기된 소송 중 법원의 조정에 의하여 합의되는 사안이 478건(28.9%)인 것에 미루어 보면 충분히 금융분쟁조정위원회의 조정에 의해서도 해결될 수 있는 사안임에도 불구하고 협상을 통한 분쟁의 신속한 해결보다는 소송을 통하여 보다 우월적 지위에서 분쟁을 유리하게 해결하려고 금융회사가 소송을 제기하는 것으로 판단된다.

2.1.2. 한국소비자원의 소비자분쟁조정위원회

2.1.2.1. 소비자분쟁조정위원회의 구성

한국소비자원의 소비자분쟁조정위원회는 소비자⁷⁾와 사업자⁸⁾ 사이에 발생한 분쟁을 조정하기 위하여 “소비자기본법”(이하 ‘소비자법’) 제 60조에 근거하여 운영되고 있다.

소비자분쟁조정위원회는 한국소비자원원장의 제청으로 공정거래위원장이 임명하는 위원장 1인, 상임위원 1인을 포함한 50인의 위원으로 구성되어 있으며, 비상임위원(48인)은 전국적 규모의 소비자단체 및 사업자 단체 대표, 각계의 전문가(의료, 제조물책임, 농업 등)로 이루어져 있다(소비자법 제61조). 또한 소비자분쟁조정위원회의 업무를 공정하고 객관적으로 수행하기 위하여 각 분야별 전문가로 구성된 전문위원회를 운영할 수 있는데(소비자법 제61조 6항 및 시행령 제50조), 현재 섬유제품, 금융, 법률, 의료 등 20개 분야 75명으로 구성된 전문위원회가 있으며 분쟁조정사건에 대한 자문역할을 수행하고 있다.

7) 소비자라 함은 사업자가 제공하는 물품 또는 용역(시설물을 포함한다. 이하 같다)을 소비생활을 위하여 사용(이용을 포함한다. 이하 같다)하는 자 또는 생산 활동을 위하여 사용하는 자를 말한다(소비자법 제2조 1호).

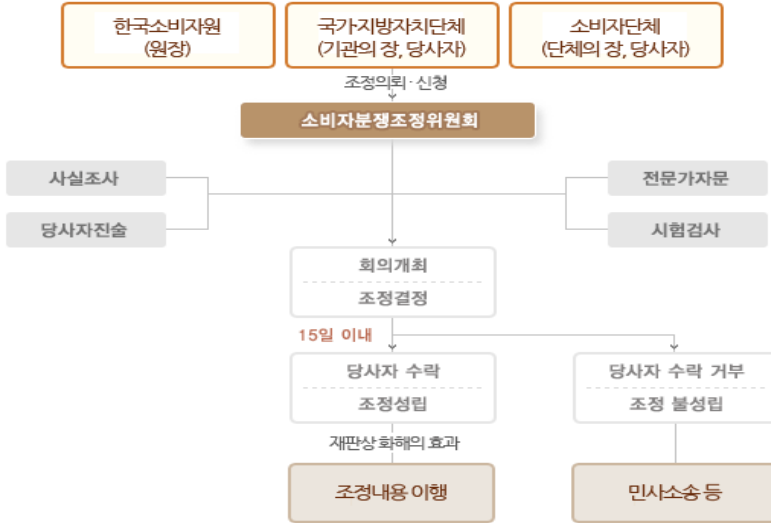
8) 사업자라 함은 물품을 제조(가공 또는 포장)을 포함한다. 이하 같다)·수입·판매하거나 용역을 제공하는 자를 말한다(소비자법 제2조 2호).

2.1.2.2. 분쟁처리절차

소비자분쟁조정위원회의 의한 분쟁조정은 다음의 순서로 이루어진다. 소비자와 사업자 사이에 발생한 분쟁에 관하여 소비자분쟁이 해결되지 아니하거나 합의권고에 따른 합의가 이루어지지 아니한 경우 조정위원회에 분쟁조정을 신청할 수 있다(소비자법 제65조 1항). 즉 소비자분쟁조정위원회에 조정신청을 하기 위해서는 반드시 사전에 한국소비자위원회나 소비자단체에 의한 합의권고가 있어야 한다. 이러한 합의권고가 수용되지 않은 경우에 비로소 당사자는 소비자분쟁조정위원회에 조정을 신청할 수 있다.

조정신청이 있는 후에는 소비자분쟁조정위원회는 원칙적으로 조정신청을 받은 날로부터 30일 이내에 조정결정을 하되, 부득이한 사정이 있는 경우에는 조정기한을 정하여 연장할 수 있다(소비자법 제66조). 조정결정 내용은 즉시 당사자에게 통보되며, 당사자가 통보를 받은 날로부터 15일 이내에 조정을 수락하여 조정서에 기명·날인하거나 수락거부의 의사를 표시하지 않을 경우 조정은 성립되고, 양 당사자 중 어느 한쪽이 수락거부의 의사를 표시하는 경우에는 조정은 불성립하게 되며, 조정이 성립되면 재판상 화해와 동일한 효력이 부여된다(소비자법 제67조). 즉 조정이 성립되어 재판상 화해의 효력이 발생되면 기판력이 생기기 때문에 다시 소송을 제기하여 이를 다툴 수 없게 된다.

[그림2] 소비자분쟁조정위원회의 분쟁처리절차



출처: 한국소비자원(<http://www.kca.go.kr/>) 소비자분쟁조정위원회안내

이러한 소비자분쟁조정위원회의 분쟁조정은 소비자와 사업자 사이에 발생한 모든 분쟁에 대해서 이루어질 수 있으나, 다음의 사항은 분쟁 조정에서 제외된다(소비자법 제35조 2항). i) 국가 또는 지방자치단체가 제공한 물품 등으로 인하여 발생한 피해구제, ii) 그 밖에 다른 법률의 규정에 따라 설치된 전문성이 요구되는 분야의 분쟁조정기구에 신청된 피해구제 등은 대상에서 제외된다. 따라서 금융 분쟁 사안에 대해서 신청인이 앞서 설명한 금융분쟁조정위원회에 금융분쟁조정을 신청한 경우에는 ii)에 해당하기 때문에 소비자분쟁조정위원회의 조정 대상이 아니게 된다. 다만 당사자가 소비자분쟁조정위원회에만 조정신청을 한 경우에는 소비자분쟁조정위원회에서 조정을 할 수 있다.

2.1.2.3. 집단분쟁 조정제도

“소비자기본법”에서는 분쟁조정에 관한 특례로써 집단분쟁조정절차를 마련하고 있는데(소비자법 제68조), 집단분쟁 조정제도는 다수의 소비자에게 같거나 비슷한 유형의 피해가 발생한 경우 이를 일괄적으로 분쟁조정을 할 수 있는 제도로서 2006년에 소비자기본법에 도입되었으며, 동 제도는 2007년 3월 27일부터 시행되고 있다.

집단분쟁조정 절차는 i) 조정신청, ii) 집단분쟁조정 개시 결정 및 공고, iii) 참가신청, iv) 조정결정, v) 보상권고 순으로 진행된다. 집단분쟁조정 신청자는 국가, 지방자치단체, 한국소비자원 또는 소비자단체, 사업자가 조정위원회에 서면으로 의뢰 또는 신청하며(소비자법 제68조 제1항),⁹⁾ 신청대상은 물품 등으로 인한 피해가 같거나 비슷한 유형으로 발생한 소비자 수가 50인 이상이고 사건의 중요한 쟁점이 사실상 또는 법률상 공통되어야 한다(소비자법 시행령 제56조).

집단분쟁조정을 의뢰받거나 신청 받은 조정위원회는 위원회의 의결로 집단분쟁조정의 절차를 개시할 수 있고 이 경우 조정위원회는 14일 이상 그 절차의 개시를 공고하여야 한다(소비자법 제68조 제2항). 조정위원회는 집단분쟁조정의 당사자가 아닌 소비자 또는 사업자로부터 집단분쟁 개시 공고기간 내에 조정의 당사자에 추가로 포함될 수 있도록 하는 신청을 받을 수 있다(소비자법 제68조 제3항).

조정위원회는 집단분쟁조정절차 개시 공고가 종료한 날로부터 30일 이내에 그 분쟁조정을 마쳐야 하며, 부득이한 사정이 있는 경우에 조정

9) 이에 따라 소비자는 개별적 또는 집단적으로 직접 집단분쟁조정을 신청할 자격이 없다. 이러한 집단분쟁조정제에 대해 독일식의 단체소송이 가지는 약덕소비자에 의한 남소망지라는 측면과 미국식의 집단소송이 가지는 다수피해자에 대한 일괄적인 권리구제의 장점을 융합한 절충적인 형태라고 평가한다(이병준, “소비자법 내에서의 소비자기본법상 집단분쟁조정제도의 역할과 과제”, 중재연구 제18권 제3호(한국중재학회, 2008. 12.), 147쪽).

기한을 연장할 수 있다(소비자법 제68조 제7항, 제66조). 조정 결정된 내용은 즉시 당사자에게 통보되며 당사자가 통보를 받은 날로부터 15일 이내에 분쟁조정 내용에 대한 수락 여부를 조정위원회에 통보하여야 한다. 이 경우 15일 이내에 의사표시가 없는 때에는 이를 수락한 것으로 본다(소비자법 제67조 제1항, 제2항). 이러한 분쟁조정이 성립된 경우 그 조정내용은 재판상 화해와 동일한 효력을 갖는다(소비자법 제67조 제4항).

조정위원회는 사업자가 조정위원회의 집단분쟁조정 내용을 수락한 경우, 집단분쟁조정의 당사자가 아닌 자로서 피해를 입은 소비자에 대한 보상계획서를 작성하여 조정위원회에 제출하도록 권고할 수 있다(소비자법 제68조 제5항).¹⁰⁾

이러한 집단분쟁 조정제도는 집단소송에 갈음하는 일괄적 분쟁조정을 통해 소송으로 인한 부작용을 방지하고, 다수당사자간의 분쟁을 간이하게 해결할 수 있어 소액·다수의 피해발생이라는 특성을 지닌 소비자 문제를 일괄적·효율적으로 해결하는데 이바지하고 있다.¹¹⁾

2.1.2.4. 소비자분쟁조정위원회의 분쟁처리 현황

2009년 소비자분쟁조정위원회는 총 72회 개최되었으며, 분쟁조정 신청건수는 개별분쟁사건이 총 2,540건이고, 집단분쟁사건이 34건이다.¹²⁾ 신청건수 가운데 금융·보험 분야 사건은 156건으로 전체 신청건수의 6.

10) 현재 소비자기본법상 보상계획서는 권고사항으로 규정되어 있어 집단분쟁조정절차에 참가하지 못한 소비자들을 구제하는 데에 한계가 있으므로 이를 의무사항으로 수정해야 한다는 견해가 있다(김도연, “소비자집단분쟁조정제도에 관한 소고”, 경성법학 제16권 제1호(경성대학교 법학연구소, 2007. 12.), 208쪽).

11) 집단분쟁해결제도의 구체적인 장단점에 관해서는 백병성, “집단소비자분쟁해결제도에 관한 연구”, 소비자문제연구 제30호(한국소비자원, 2006. 12.), 4~5쪽.

12) 한국소비자원, 2009 소비자 피해구제 연보 및 사례집(한국소비자원, 2010. 4.), 283쪽.

2%로 그다지 큰 비중을 차지하고 있지는 않다. 조정위원회에서 조정결정이 이루어진 사건은 총 1,429건으로 약 56.2%가 조정위원회에서 처리되고 있으며, 조정 성립률¹³⁾도 84%로 상당히 높은 수준을 보이고 있다.¹⁴⁾ 집단분쟁조정 신청건수도 2007년 11건, 2008년 31건, 2009년 34건(6,010명)으로 해마다 증가하고 있으나, 아직까지 금융상품과 관련한 집단분쟁조정 신청이 이루어진 경우는 없다.

1999년~ 2009년까지 소비자분쟁조정위원회에서 조정이 이루어진 금융보험 분야 사건은 총 1193건으로 전체 약 6% 미만으로 미약한 수준인데,¹⁵⁾ 이러한 이유는 금융 분야의 전문성과 특수성 때문에 소비자분쟁조정위원회가 이를 처리하기가 수월하지 않으며, 금융분쟁조정위원회가 1999년 1월 2일 금융감독원이 출범함에 따라 원내에 설치되어 금융분쟁 사건을 전문적으로 처리하였기 때문인 것으로 보인다.

2.2. 자율적 금융 분쟁 해결제도

위에서 언급한 공적 금융 분쟁 해결기구와 달리 금융회사 자체나 협회 차원의 자율 분쟁해결기구가 있는데,¹⁶⁾ 대표적으로 한국금융투자협회와 한국거래소의 분쟁조정센터를 들 수 있다.

공적기구와 자율기구를 통한 분쟁해결의 가장 큰 차이점은 공적 금융

13) 조정성립률= [성립건수÷(성립건수+불성립건수)]×100

14) 한국소비자원, 위의 책, 289쪽.

15) 한국소비자원에서 발간한 한국소비자원 20년 실적집과 2009 소비자 피해구제 연보 및 사례집을 종합하여 분석한 것임.

16) 미국의 경우에는 이러한 자율기구(Self Regulatory Organization: SRO)에 의해서 주로 분쟁을 해결하는데, 1817년 뉴욕증권거래소(NYSE)에서 최초로 채택하였으며, 전미증권업협회(NASD) 등에 증권분쟁을 처리하는 기구가 설치되었다(한철, “대체적 분쟁해결절차로서의 증권중재: 미국의 증권중재제도를 중심으로”, 규제연구 제12권 제2호(한국규제학회, 2003), 189쪽). 현재 이러한 기능은 자율규제기관인 금융산업규제협회(FINRA)의 자회사인 FINRA DR에서 담당하고 있다.

분쟁 해결기구에 의한 분쟁조정 효력은 재판상 화해와 동일한 효력이 있는데 반하여, 자율적 분쟁해결기구에 의한 분쟁조정 효력은 민법 제732조에 따른 화해계약의 효력을 갖게 된다. 즉 공적 기구에 의한 분쟁해결은 확정판결과 동일한 효력을 갖지만, 자율 기구에 의한 분쟁해결은 계약으로서 성격을 갖게 되어 법적 성질에 있어 차이가 있으며,¹⁷⁾ 확정판결과 동일한 효력을 갖기 때문에 민법상 화해의 경우와 달리 법원을 통한 소송 등의 절차 없이 곧바로 집행문을 부여받아 강제집행을 할 수 있는 효력이 있다.

그러나 이러한 차이점에도 불구하고 자율기구에 의한 금융 분쟁 해결은 금융회사의 불건전 영업행위를 시정하도록 한다는 점에서 규제적 기능을 수행하고, 사법기관을 대신하여 금융소비자에게 분쟁해결의 장을 제공하는 서비스적 기능을 수행하며, 또한 금융거래 관련 분쟁에서 거래제도의 준수 여부 등 업무수행의 적정성 판단을 통한 시장관리적 기능을 수행함으로써 금융소비자를 보호할 수 있다는 점에서 자율규제의 핵심으로서 적극 활용되고 있다.¹⁸⁾

2.2.1. 한국금융투자협회의 분쟁조정제도

2.2.1.1. 분쟁조정위원회의 구성

한국금융투자협회의 분쟁조정제도는 “자본시장과 금융투자업에 관한 법률”(이하 ‘자본시장법’) 제288조 및 한국금융투자협회 정관 제49조

17) 즉 민법상 화해계약은 당사자의 자격 또는 화해의 목적인 분쟁 이외의 사항에 착오가 있으며 취소할 수 있는 등(민법 제733조 단서) 무효 또는 취소사유가 있는 때에는 무효, 취소에 관한 규정이 적용되는 데에 반하여, 확정판결과 동일한 효력을 갖는 공적기구의 조정의 경우에는 당사자 사이에 기판력이 발생하기 때문에 재심의 의하여 그 취소 또는 변경이 없는 한 그 효력을 다룰 수 없다.

18) KRX한국거래소, 증권분쟁 사례집(한국거래소, 2009. 12.), 19쪽.

그리고 한국금융투자협회 규정분쟁조정에 관한 규정(이하 ‘규정’)에 의하여 설치된 분쟁조정위원회에 담당하고 있다.

분쟁조정위원회의 구성은 분쟁조정위원회 위원장 1인을 포함한 15인 이내의 위원으로 구성되며(규정 제4조 1항), 위원회의 위원은 협회의 분쟁조정업무 담당임원과 일정한 자격을 갖춘 자¹⁹⁾ 중에서 협회정관 제41조에 따른 자율규제위원회 위원장이 위촉하는 자로 하고, 위원장은 협회의 분쟁조정업무 담당임원으로 한다(규정 제4조 2항). 위촉된 위원의 임기는 2년이며 연임할 수 있다.

분쟁조정위원회에서 취급하는 업무는 회원의 영업행위와 관련된 분쟁과 회원간 착오매매와 관련한 분쟁이다. 여기에서 분쟁은 회원의 영업행위와 관련하여 발생한 권리의무 또는 이해관계에 관한 다툼을 말한다(규정 제3조 4호).

2.2.1.2 분쟁처리절차

분쟁조정위원회에 의한 분쟁조정은 신청인이 협회에 분쟁조정신청서를 제출함으로써 시작되며, 다음의 순서에 의하여 처리된다.

19) 여기에서 일정한 자격을 갖춘 자는 다음을 해당하는 자를 의미한다(규정 제4조 2항).

1. 판사, 검사 또는 변호사의 자격이 있는 자
2. 법학·경영학 그 밖에 증권파생상품에 관련된 학문을 전공한 자로서 공인된 대학에서 조교수 이상의 직에 재직 중인 자
3. 금융투자업 또는 금융투자업 관련업을 영위하는 법인의 임원이거나 임원이었던 자 또는 해당 법인에 10년 이상 근무한 직원이거나 직원이었던 자로서 금융투자업에 관한 지식과 경험이 풍부한 자
4. 증권·파생상품·회계·전산시스템 등에 관한 전문적 지식과 경험이 풍부한 자
5. 소비자보호법에 의한 한국소비자보호원 또는 소비자단체의 임원이거나 임원이었던 자
6. 그 밖에 자율규제위원장이 분쟁조정에 적합하다고 인정하는 자

[그림3] 금융투자협회 분쟁조정절차



출처: 금융투자협회(<http://www.kofia.or.kr>) 분쟁조정센터 분쟁조정절차

위원장은 분쟁의 원만한 해결을 위하여 당사자가 합의하도록 함이 상당하다고 인정되는 사건에 대하여 구두 또는 서면으로 당사자에게 합의할 것을 권고할 수 있다(규정 제14조). 그리고 분쟁조정신청 취하서가 접수되거나 수사기관의 수사진행, 법원에의 제소, 신청내용의 허위사실 등 일정한 사유에 의한 경우 위원회에 회부하지 않고 종결처리할 수 있는데(규정 제13조 3항), 이를 회부전처리라고 한다.

당사자 간에 합의가 성립하지 않은 경우 협회는 조정신청서 접수일로부터 30일 이내에 분쟁조정위원회에 사건을 회부하며 위원회는 회부된 날로부터 30일 이내에 심의하여 조정 또는 각하결정 함을 원칙으로 하나 부득이한 경우 15일 이내에서 기한을 연장할 수 있다(규정 제15조 1항 및 제18조 제1항).

조정 성립은 당사자가 조정결정통지를 받은 날로부터 20일 이내에 기명날인한 수락서를 출석 또는 작성하여 협회에 제출함으로써 성립하며 민법상 화해계약의 효력을 갖는다.

분쟁조정신청의 당사자는 조정의 결과에 중대한 영향을 미치는 새로운 사실이 나타난 경우 조정결정 또는 각하결정을 통지받은 날로부터 30일 이내에 재조정 신청이 가능하다(규정 제22조 제1항).

2.2.2. 한국거래소의 분쟁조정제도

2.2.2.1. 시장감시위원회의 구성과 분쟁처리절차

한국거래소 시장감시위원회의 분쟁조정제도는 투자자와 증권·선물 회사 간 분쟁이 발생한 경우 시장감시위원회가 풍부한 전문적 지식과 숙련된 기법을 바탕으로 투자자들이 무료로 신속하게 피해구제를 받을 수 있도록 중립적인 제3자 입장에서 분쟁해결을 도모해 주는 제도이다.²⁰⁾

한국거래소의 분쟁조정제도는 별도의 위원회에서 담당하는 것이 아니고 시장감시위원회 업무의 일환으로 이루어지고 있다. 이러한 시장감시위원회의 분쟁조정은 2005년 1월 27일 시행된 “한국증권선물거래소법”에서 증권선물거래소 시장감시위원회의 소관 업무로 분쟁의 자율조정을 명시하여 통합거래소의 출범과 함께 분쟁조정업무를 시작하였으며, 현재는 자본시장법 제402조 제1항 4호 및 한국거래소 정관 제2조 9호, 분쟁조정규정에 근거하여 이루어지고 있다.

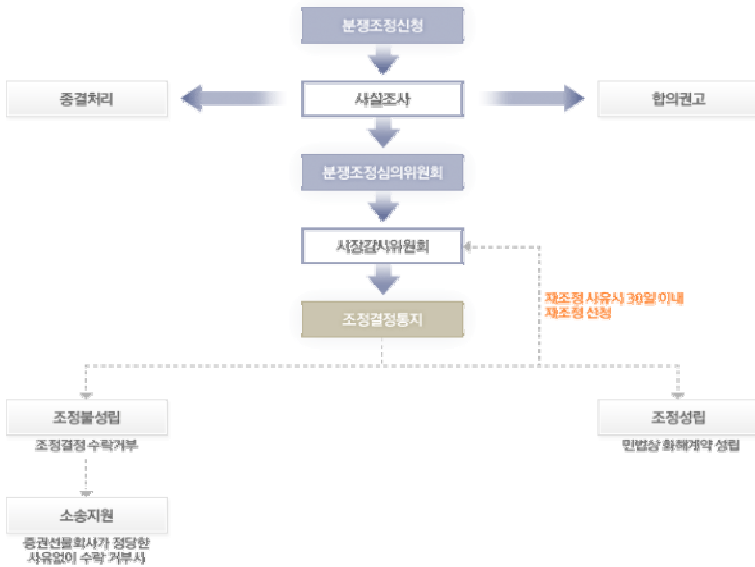
시장감시위원회의 구성은 시장감시위원장 1인, 금융위원장이 추천하는 2인, 금융투자협회가 추천하는 2인 등 총 5인으로 이루어져 있으며, 위원의 임기는 3년이며, 연임할 수 있다(자본시장법 제402조 제2항, 제3항).

시장감시위원회의 분쟁처리는 법조계, 학계, 증권·선물업계, 소비자단체 등 각 분야의 전문가들로 구성된 분쟁조정심의위원회를 두고(규정 제13조), 심의위원회 회부사건에 대한 심의 후 해당 심의결과에 대하여 시장감시위원회가 최종적인 조정결정을 하는 절차를 거친다. 즉 분쟁조정 신청사건에 대한 판단의 공정성, 전문성, 객관성을 담보하기 위하여 전문가로 구성된 분쟁조정심의위원회에서 사건을 사전 심의하도록 하고 있다.

시장감시위원회의 조정결정을 분쟁의 당사자가 수락할 경우 민법상 화해계약이 성립되어 분쟁이 종결된다.

20) KRX분쟁조정센터(http://drc.krx.co.kr/sub1_drc/) 홈페이지 분쟁조정제도 소개 참고.

[그림4] 한국거래소 분쟁조정절차



출처: KRX분쟁조정센터(http://drc.krx.co.kr/sub1_drc/) 분쟁처리절차.

분쟁조정 대상은 유가증권시장, 코스닥시장, 파생상품시장에서의 매매거래와 관련하여 발생한 권리의무 또는 이해관계에 관한 분쟁으로 한다(규정 제3조). 위원회의 조정안에 대해서 i) 피신청인인 회원이 정당한 사유 없이 조정결정을 수락하지 아니하거나, ii) 위원회의 조정결정이 있기 전에 피신청인인 회원(사건과 관련된 임원·직원을 포함한다)이 소 등을 제기하는 경우로서 위원회의 조정선례 또는 법원의 판례 등에 비추어 신청인의 청구를 인용하는 것으로 조정결정 될 것이 명백한 경우에는 신청인을 위하여 소송지원을 할 수 있다(규정 제22조 1항).

2.2.2.2. 시장감시위원회의 분쟁처리 현황

2008년 시장감시위원회에 접수된 분쟁건수는 총 2,673건이며, 특히 이 중 2,152건이 2008년 하반기에 제기되었는데, 이러한 원인은 2008년 미국발 금융위기로 인하여 주가급락에 따른 펀드 등 간접투자상품에 대한 분쟁이 급증하였기 때문이다.²¹⁾ 2009년 상반기에는 총 1,203건의 분쟁·민원이 발생하였으나, 주식사장의 호전 등으로 인하여 전년 하반기에 비해 44.1% 감소한 것으로 나타나고 있다. 분쟁유형별로는 펀드 등 간접투자상품 관련 분쟁이 51.5%로 전체의 절반 이상을 차지하고 있다.²²⁾

Ⅲ. 현행 금융 분쟁 해결제도의 문제점

1. 통합적인 금융 분쟁 해결제도의 부재

앞서 살펴본 것처럼 금융 분쟁을 해결하는 기구가 다양하고 복잡하게 산재해 있고, 각 기구의 분쟁해결에 대한 효력이 상이하여 소비자가 분쟁해결기구를 이용하는 데에 있어 상당한 불편함이 초래되고 있다. 물론 이러한 금융 분쟁 해결기구의 다양화는 소비자가 자기 선택에 따라 전문적 기관의 분쟁해결기구를 이용할 수 있다는 장점이 있으나, 금융 분야의 전문성과 특수성을 고려할 때 상대적으로 지위가 열악한 소비자가 다양한 분쟁해결기구를 선택하여 이용하기에는 다소 무리가 있다. 더욱이 각 분쟁해결기구가 취급하는 분쟁해결 대상이 동일하지 않는 관계로 어느 기관의 분쟁해결 기구를 이용할지 여부는 상당히 어려운 문제가 아닐 수 없다.

21) KRX한국거래소 보도자료, 2009년 상반기 증권분쟁·민원 발생 현황, 2009. 7. 23, 1쪽.

22) 위의 자료, 2쪽.

또한 이러한 다양한 분쟁해결기구의 존재는 형평성 문제를 야기할 수도 있다. 가령 동일한 사안에 대하여 공적기구와 자율기구에 분쟁해결을 신청한 경우에 처리결과가 상이할 수 있는데, 이러한 결과가 발생하게 되는 경우에는 해당 분쟁해결 기구에 대한 신뢰도가 떨어질 수 있으며 이는 분쟁해결기구의 무용화를 초래할 위험이 있다.

2. 분쟁해결기구의 낮은 해결율

현재 대표적인 금융 분쟁 해결기구는 금융감독원 내에 설치된 금융분쟁조정위원회인데, 2009년 금융분쟁조정위원회의 조정안에 대한 수용률[요청수용 건수/총 처리 건수(임의철회, 이첩제외)]은 44.7%인데,²³⁾ 이는 소비자분쟁조정위원회의 수용률이 80%가 넘는 것과 비교해볼 때 상당한 저조하다. 이러한 요인은 무엇보다도 당사자가 만족할 만한 조정안이 이루어지지 않았기 때문으로 판단된다. 즉 금융 분쟁에 대한 조정이 합리적이지 않았기 때문에 당사자가 이를 수용하지 않았다고 볼 수 있는데, 분쟁해결 기구의 수용률을 높일 수 있는 방안이 요구된다고 할 수 있다.

또한 상대적으로 우월한 지위에 있는 금융회사들이 금융분쟁위원회의 조정안을 수용할 수 있도록 할 필요가 있다. 앞서 언급한 바와 같이 금융회사에 의해서 제기된 소송은 1,435건으로 소송이 제기된 사안의 대부분은 금융회사의 소제기로 인하여 금융분쟁조정위원회에 의한 분쟁해결이 금융회사로부터 외면당하였다. 특히 금융회사 중 보험회사 그 중에서도 손해보험회사의 소제기가 상당한 수준인데(93.4%), 소송의 내용도 채무부존재확인소송 또는 민사조정 등이어서 금융분쟁조정위원회를 통해서도 어느 정도 분쟁해결이 가능함에도 불구하고 소송제기를 통하여 금융 분쟁을 해결하고 있는 수준이다.

23) 금융감독원 보도자료, 2009년 금융분쟁조정 접수 및 처리 현황, 2010. 3. 5, 3쪽.

이러한 금융회사에 의한 소송제기는 금융회사의 우월적 지위를 남용한 측면이 있다고 판단된다. 더욱이 금융회사의 소송남발은 소송당사자의 시간적·경제적·정신적인 불편을 초래할 뿐만 아니라, 금융 산업의 이미지를 훼손시키는 결과를 초래하기도 한다. 또한 불필요한 소송으로 인한 사회적 비용의 낭비도 상당하다.

따라서 금융 분쟁 해결기구에 의한 조정안의 수용률을 상당한 수준으로 향상시키는 노력이 필요하다. 이러한 수용률을 향상시키기 위해서는 현행 금융 분쟁 해결절차에 대한 전반적인 개선작업이 요구된다고 할 것이다.

3. 분쟁해결기구의 전문성과 독립성 문제

3.1. 전문성 부족

금융상품의 경우에는 일반 제조물이나 서비스와 달리 구조적으로 복잡하고 다양하여 금융 분쟁이 발생한 경우 이를 해결하기 위해서는 고도의 전문성과 특수성이 요구된다. 공적 기구의 경우에는 다양한 사건을 대상으로 하여 금융 분쟁을 해결하기 때문에 관련 분야의 사건만을 대상으로 하는 자율기구에 비하여 상대적으로 전문성이 부족하다고 할 수 있다. 물론 앞선 살펴본 소비자분쟁조정위원회와 같이 전문위원회를 두어 전문 인력을 활용하는 경우도 있으나, 자체적인 분쟁해결 전문 인력은 부족한 실정이다.

현재 금융분쟁조정위원회는 월 2회 개최되는데(금융분쟁조정세칙 제 7조 2항), 2006년 21회, 2007년 21회, 2008년 23회, 2009년 22회가 개최되었다.²⁴⁾ 그런데 위원회에 회부된 안건은 2006년 80건, 2007년 98건, 2008년 100건, 2009년 106건에 불과한 실정이고,²⁵⁾ 2009년 금융 분쟁 신청건

24) 금융감독원, 2010년 금융소비자보호 업무백서(금융감독원, 2010. 4), 61쪽.

수가 28,988건이므로 28,882건이 위원회에 회부되지 않고 금융감독원의 분쟁조정국에서 직접 처리되었다. 금융감독원의 분쟁조정국 인력은 47명 정도에 불과한데, 이들이 처리한 사안이 28,882건이므로 따라서 직원 1명이 500건이 넘는 금융 분쟁 사건을 처리하고 있는 실정이다. 더욱이 금융감독원의 직원은 2년마다 순환보직을 하기 때문에 금융 분쟁 해결에 있어 전문성을 함양하기에는 시간이 부족하고, 이에 따라 전문 인력의 양성은 사실상 기대하기 힘들다.²⁶⁾ 이러한 분쟁해결 전문 인력의 부족은 분쟁해결 기구의 질적 저하를 초래할 수 있으며, 분쟁의 조정은 양 당사자로부터 외면을 받을 수 있고, 이는 분쟁해결 기구의 실효성을 약화시킬 수 있다.

3.2. 독립성 결여

현재 금융 분쟁의 해결수단으로 주로 활용되고 있는 것이 조정(調停) 제도인데, 조정은 당사자가 중립적이고 객관적인 제3자인 조정인에게 조정을 신청하면 조정인의 결정을 통하여 자율적으로 분쟁의 해결을 도모하는 절차로서 조정인의 역할이 중요하다. 따라서 합리적인 조정을 위해서 조정인은 독립적이고, 공평하여야 한다. 독립성은 조정인이 분쟁 당사자 누구와도 경제적, 감정적, 심리적, 또는 명령적 관계가 없는 것을 의미한다.²⁷⁾ 즉 분쟁해결에 있어 조정인은 신청인으로부터 독립적이어야 할 뿐만 아니라 피신청인으로부터도 어떠한 이해관계를 갖고 있지 않아야 한다. 조정인의 독립성에 문제가 있는 경우 협상력에 불균형이 존재하게 되며, 이는 조정인의 신뢰를 저하시켜 조정안에 대한 승복을

25) 위의 자료의 금융분쟁조정위원회 부의 안건 정리.

26) 고동원, “금융 분쟁 조정 제도의 효율적 운영을 위한 개선 방안”, 한국금융소비자학회 창립기념 금융소비자보호 정책 세미나(한국금융소비자학회, 2010. 5. 7), 68쪽.

27) 서정일, “ADR분쟁조정제도의 통합적 운영방안”, 계간중재 2010년 봄호(대한상사중재원, 2010. 3), 55쪽.

저해한다.

그러나 현행 금융 분쟁 해결제도는 이러한 독립성 문제로부터 자유롭지 못하다. 특히 대다수의 금융 분쟁 사건을 처리하는 금융분쟁조정위원회의 경우 금융감독기관인 금융감독원에 형식적 측면뿐만 아니라 내용적 측면에서도 종속되어 있기 때문에 객관적이고 독립적인 분쟁조정전문기구로서의 역할을 수행하는 데에 미흡한 점이 많다.²⁸⁾

4. 집단적 금융분쟁 조정절차의 부재

금융 분야에 있어 제조와 판매가 분리되는 ‘제판분리’ 현상이 심화되면서 금융상품 판매에 있어 불완전판매로 인한 소비자 피해가 증가하고 있다. 특히 2008년 미국발 금융위기로 인한 금융환경의 급격한 변화로 인하여 소위 ‘펀드’ 관련 분쟁이 급증하면서 다수의 피해자가 발생하고 있다. 펀드 관련 분쟁의 경우 “증권관련집단소송법”의 대상이 아니기 때문에 집단소송으로는 할 수 없으며, 개별 피해자가 공동으로 금융분쟁 조정신청을 하거나 민사소송법상 공동소송이나 선정당사자 제도를 이용하여 집단적으로 대응할 수밖에 없다.²⁹⁾ 그러나 개별 피해자가 공동으로 금융 분쟁을 신청하기에는 어려움이 있으며, 공동소송의 경우 소송절차에 관계하는 당사자의 수가 두 사람 이상이라는 점이 일반과 다를 따름이며, 소송 그 자체는 제각기 독립된 것으로 보고 처리됨으로 하나의 분쟁에 대한 1회적 해결제도로는 곤란하다.³⁰⁾ 그리고 선정당사자

28) 오영수 외 2인, 보험 분쟁의 재판외적 해결 활성화 방안: 금융분쟁조정제도를 중심으로(보험연구원, 2009. 3), 130쪽.

29) 펀드손실 관련 사건에 대한 기사의 내용을 보면 펀드관련 집단소송이라고 표현하고 있는 기사가 많은데(파이낸셜뉴스, 2009. 6. 23일 기사 등), 이는 잘못된 표현이다. 현재 민사소송법에는 집단소송절차가 마련되어 있지 않으며, 증권관련 집단소송의 경우에는 그 대상이 한정되어 있기 때문에 집단소송이라고 표현하는 것은 바람직한 표현이 아니다. 펀드관련 집단소송은 피해자들이 집단적으로 모여서 내는 소송일 뿐 집단소송은 아니다.

제도의 경우 피해자 전원의 수권을 받지 못한 경우에는 분쟁의 해결이 부분적이고 미봉적인 해결에 불과하게 되며, 관련분쟁에 전문적 지식을 가진 단체의 능력을 활용할 수 없고, 법원의 재량이 인정될 여지가 거의 없다는 문제가 있다.³¹⁾

따라서 금융 분쟁 사건에 있어서도 집단분쟁 조정절차가 필요한데, 현재 소비자분쟁조정위원회의 경우에는 소비자법상 집단분쟁 조정절차가 마련되어 있어 소비자분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청한 경우에는 이를 활용할 수 있으나, 대다수의 금융 분쟁 사건을 처리하는 금융분쟁조정위원회의 경우에는 이러한 절차가 없기 때문에 파생상품과 같은 복잡한 금융상품과 관련한 분쟁이 발생한 경우 이를 집단적으로 해결하기가 용이하지 않다. 물론 다수인의 금융 분쟁을 신청한 경우 대표자를 선정하여 이를 집단적으로 처리할 수 있으나(법 시행령 제14조), 이 경우에는 신청을 한 당사자만 피해구제를 받을 수 있으므로 분쟁을 일괄적으로 해결할 수 없다. 가령 2008년 발생한 ‘파워인컴펀드 사건’의 경우에는 다수의 피해자가 발생하여 일부는 금융분쟁위원회에 금융 분쟁을 신청하였으며,³²⁾ 일부는 법원에 소송을 제기하였으며, 그 결과도 상이하여 많은 혼란을 야기하였다.³³⁾

금융 분야에 있어서도 다수의 소비자에게 동일하거나 유사한 유형의 분쟁이 발생하고 있으므로 이를 일괄적으로 해결할 수 있는 집단적 분쟁해결 절차를 마련한다면 불필요한 시간과 비용을 상당히 절감할 수 있을 것이다.

30) 백병성, 앞의 논문, 11쪽.

31) 백병성, 위의 논문, 12쪽.

32) 금융분쟁조정위원회의 조정결과 은행측의 불완전판매에 대한 책임을 인정하여 손실 금액의 50%를 인정하는 조정안이 나왔으나, 은행측이 조정안을 수락하지 않아 조정이 성립되지는 않았다(김용길, “파워인컴펀드의 불완전판매에 따른 손해배상책임 유무”, 월간 금융 2008년 12월호(전국은행연합회, 2008. 12), 81쪽).

33) 1심판결의 결과 서울남부지법 2009. 8. 14. 선고 2008가합20578 판결에서는 자산운용사의 책임도 인정하였으나, 서울중앙지법 2009. 6. 23. 선고 2008가합99578 판결에서는 은행의 책임만을 인정하는 등 판결의 결과가 상당히 다양하게 나왔다.

IV. 현행 금융 분쟁 해결제도의 개선 방안

1. 통합 금융 분쟁 해결기구의 설치

통합적 금융 분쟁 해결기구의 설치가 요구되는 것은 금융소비자 보호의 측면에서 금융 분쟁에 대한 신속하고 효율적인 도모를 할 수 있기 때문이다. 현재와 같이 공적 금융 분쟁 해결기구가 다기화 되어 있는 경우에는 금융회사에도 부담이 되며, 금융 분쟁에 대한 신속한 해결을 도모할 수 없을 것이다. 따라서 금융 분쟁의 효율적인 해결을 위해서 통합적인 금융분쟁 해결기구를 설치할 필요가 있는데, 현재 이러한 통합적 금융 분쟁 해결기구를 운영하고 있는 영국의 경우를 살펴보고 이를 바탕으로 우리나라의 실정에 맞는 방안을 강구해보고자 한다.

1.1. 영국의 금융옵즈만제도(The Financial Ombudsman Service; FOS)

영국 금융서비스시장법(the Financial Services and Markets Act 2000; FSMA) 제16장에서는 금융관련분쟁을 독립적인 자에 의하여 신속하고 최소한의 절차로 해결할 수 있는 제도를 마련할 것을 규정하고 있으며[FSMA Section 225(1)], 이러한 기구는 민간기구(a body corporate)에 의해 운영된다고 규정하고 있는데[FSMA Section 225(2)],³⁴⁾ 이러한 기구가 바로 금융옵즈만(FOS)이다.

금융옵즈만(FOS)은 종전의 은행옵즈만(Banking Ombudsman), 보험옵즈만(Insurance Ombudsman), 투자옵즈만(Investment Ombudsman) 등 각 분야별로 개별적으로 운영되었던 약 8개의 옵즈만 제도가 통합되어 단일한 기구로 만들어진 것으로 2001년에 설립되었다. 이러한

34) Michael Blair QC, *The Financial Services and Markets Act 2000*(Oxford University Press, 2009), 191쪽.

통합적 금융옴브즈만(FOS) 제도를 두게 된 이유는 기존의 분야별 옴브즈만 제도는 금융회사의 가입이 임의적이었으며,³⁵⁾ 각 제도의 내용도 다양하여 소비자들이 이해하기 어렵고 복잡한 체계이었기 때문에 금융 소비자 보호를 위하여 금융서비스시장법의 제정을 계기로 이를 하나의 단일기구로 통합한 것이다.³⁶⁾

이러한 금융옴브즈만(FOS)은 금융감독청(Financial Service Authority; FSA)에 의해 임원의 임명, 예산, 규칙제정 등에 있어 통제를 받고 있으나, 그 운영에 있어서는 독립적으로 운영되고 있다. 따라서 영국의 금융옴브즈만(FOS)은 형식상 금융감독청(FSA)의 산하에 있으나, 운영에 있어서 독립적으로 운영되는 공적민간기구 형태를 취하고 있다고 할 수 있다.

1.2. 우리나라의 개선 논의

통합적인 금융 분쟁 해결기구를 설치하는 방안으로는 다음과 같은 방안이 있다. 1안으로는 기존 소비자분쟁조정위원회나 금융분쟁조정위원회의 분쟁해결 대상을 모든 금융 분쟁으로 확대하는 방법이 있을 수 있으며, 2안으로는 금융분쟁조정위원회, 소비자분쟁조정위원회의 금융·보험 분야, 우체국보험조정위원회, 시·도지사 산하의 대부업분쟁조정위원회 등 금융관련 분쟁해결기구를 하나로 통합하여 모든 금융 분쟁을 전담하는 별도의 금융 분쟁 해결기구를 설치하는 것을 고려할 수 있을 것이다. 이하에서 이러한 방안에 대해 자세히 검토해보기로 한다.

35) FSMA에서는 원칙적으로 인가대상 금융회사는 의무적으로 가입하도록 하고 있으며 (Section 226 강제관할), 감독대상이 아닌 금융회사의 경우에는 자발적으로 가입하도록 하고 있다(Section 227 임의관할).

36) Michael Blair QC/George Walker, *FINANCIAL SERVICES LAW*(Oxford University Press, 2006), 166쪽.

1.2.1. 통합 금융 분쟁 해결기구를 기존 분쟁해결기구로 통합하는 방안

공적 금융 분쟁 해결기구로는 현재 소비자분쟁조정위원회와 금융분쟁조정위원회가 운영되고 있음은 앞서 설명한 바와 같다. 소비자분쟁조정위원회의 경우에는 금융 분쟁뿐만 아니라 소비자와 사업자 사이에 발생하는 모든 분쟁사건에 대하여 간여할 수 있으므로 굳이 별도로 통합기구로 해야 할 필요는 없다. 소비자분쟁조정위원회에서 금융 분쟁 사건을 처리하는 경우에는 분쟁처리에 있어 독립성을 확보할 수 있으며, 집단분쟁조정절차도 마련되어 있기 때문에 이러한 점에서 소비자분쟁조정위원회를 통합적 분쟁해결기구로 할 수 있는 방안을 고려할 수도 있으나, 현행 소비자법에서도 다른 법률의 규정에 따라 설치된 전문성이 요구되는 분야의 분쟁조정기구에 신청된 피해구제 등을 소비자분쟁조정위원회의 분쟁조정 대상에서 제외(제35조 제2항 2호)하고 있는 것을 보면 소비자분쟁조정위원회가 금융 분야에 있어 전문적 분쟁해결기구로서 역할을 수행할 수 있는지 여부에 대해서는 다소 무리가 있다고 판단된다. 따라서 금융 분야에 있어 통합적인 분쟁해결기구로서 역할을 수행하기에는 금융감독원의 금융분쟁조정위원회가 더 타당하다고 본다.

금융분쟁조정위원회로 하여금 금융 분야에 있어 통합적 분쟁해결기구로서 역할을 수행하게 하는 것은 금융회사에 대한 감독권을 가진 금융감독기관이 분쟁을 직접 해결하기 때문에 금융 분쟁 해결에 있어 사실상의 구속력을 부여할 수 있으며, 금융 분쟁 해결에 있어 전문적 지식을 활용할 수 있다는 장점이 있다.

그러나 이러한 감독기관 산하에 통합적인 공적 금융 분쟁 해결기구를 설치하는 데에 다음의 반론이 있다. 첫째, 감독기관의 정책적 우선순위에서 금융소비자 보호업무가 금융감독업무에 밀릴 가능성이 크다는 점이다.³⁷⁾ 둘째, 금융 분쟁의 해결은 준사법적 작용이므로 행정기관으로

37) 김상조, “금융소비자 피해 사후구제 제도의 현황 및 정책과제”, 한국금융연구센터

부터 독립되어야 한다는 원칙에 어긋날 뿐만 아니라, 금융회사의 입장에서는 감독기관의 분쟁조정을 규제로 받아들이고 이를 기피하려고 하기 때문에 금융 분쟁 해결기구를 이용할 유인이 크지 않다는 점이다.³⁸⁾ 또한 감독기관 내에 금융 분쟁 해결기구를 두는 방안은 공정성과 독립성 문제가 발생할 소지가 있다.³⁹⁾

이러한 견해에 비추어 볼 때 통합 금융 분쟁 해결기구를 금융분쟁조정위원회로 하는 방안은 기존 조직을 활용할 수 있어 용이한 방법이라고 할 수 있으나, 감독기관이 감독업무와 더불어 금융소비자 보호업무를 수행하는 것은 분쟁해결의 공정성과 독립성 측면에서 적절하지 않은 것으로 여겨진다. 특히 우리나라의 경우 소위 ‘관치금융’이라고 할 만큼 행정기관의 금융회사에 대한 개입이 문제가 되고 있는데, 금융 분쟁 해결기구를 감독기관 안에 통합 운영하는 것은 또 다른 오해의 소지를 낳을 수 있으므로 신중을 기해야 할 것으로 보인다.

1.2.2. 제3의 통합 금융 분쟁 해결기구의 설치 방안

이와 같은 방안은 위에서 설명한 금융 분쟁 해결기구의 공정성과 독립성을 확보하면서 금융 분쟁 해결기구의 실효성을 높일 수 있는 방안으로 현재 국회에 계류 중인 금융위법 개정안 중 권택기 의원이 제출한 안(의안번호 1806496)은 건전성 감독기구와 금융소비자보호기구를 분리하여 독자적인 금융소비자보호원을 설립하고 그 안에 금융 분쟁 해결기구를 두는 것을 제안하고 있다.⁴⁰⁾ 외국의 사례의 경우에는 앞에서 설명한 영국의 금융옵브즈만(FOS) 제도를 들 수 있으며, 이밖에 캐나다

2009년 하반기 정례 정책심포지엄(한국금융연구센터, 2009. 11. 11), 112쪽.

38) 김상조, 위의 발표문, 112쪽.

39) 고동원, 앞의 발표문, 67~68쪽.

40) 2010년 6월 30일 한국개발연구원은 가칭 “금융소비자 보호에 관한 법률” 제정 기본 방향에서 금융관련 분쟁해결기구를 별도로 하는 방안을 제시하였다.

가 이와 유사한 형태를 운영하고 있는데, 캐나다의 경우는 각각 별도의 옴부즈만제도를 독립적 사단법인 형태로 운영하고 있다.⁴¹⁾

이러한 방식은 금융 분쟁 해결기구의 전문성 미흡 및 분쟁조정 대상자로서의 금융회사의 불리성 문제 등을 해결할 수 있지만,⁴²⁾ 금융회사의 입장에서는 감독기관과 다른 별개의 규제기관이 하나 더 생기는 것으로 인식할 수 있으며, 이는 금융회사가 분쟁해결기구를 외면하는 결과를 초래할 위험이 있다. 따라서 별도의 제3의 통합 금융 분쟁 해결기구를 두기 위해서는 분쟁해결기구의 실효성을 확보할 수 있는 수단이 동반되어야 할 것으로 보인다.

2. 분쟁해결의 실효성 확보 방안

2.1. 분쟁해결 수단으로 중재제도의 도입

현행 금융분쟁 해결기구의 문제는 실효성이 상당히 낮다는 데 있다. 즉 금융 분쟁 조정제도가 잘 이루어지기 위해서는 합리적인 조정안에 대한 당사자의 수용이 전제되어야 하는데, 조정제도 자체가 당사자의 합의에 의해서 이루어지게 되어 조정안에 대한 일방 당사자의 합의가 이루어지지 않는 경우에는 이를 강제할 방법이 없어 조정제도가 실효적이지 못한 측면이 있다.

이러한 문제점으로 인하여 최근에는 금융 분쟁 해결에 있어 중재제도의 도입이 논의되고 있다.⁴³⁾ 현행 중재법상으로도 금융 분쟁 해결에

41) 캐나다는 독립적인 금융소비자보호기구로 금융소비자원(Financial Consumer Agency of Canada: FCAC)을 두고 있으며, 금융옴부즈만제도를 분야별로 운영하고 있다. 은행과 신탁부문은 OBSI(Ombudsman for Banking Service and Investment), 보험부문은 CLHIO(Canadian Life and Health Insurance Ombudsman), GIO(General Insurance Ombudsman)에서 담당하고 있다.

42) 고동원, 앞의 발표문, 70쪽.

있어 중재제도를 활용할 수 있다. 중재법상 중재합의는 계약상의 분쟁인지의 여부에 관계없이 일정한 법률관계에 관하여 당사자 간에 이미 발생하였거나 장래 발생할 수 있는 분쟁의 전부 또는 일부를 중재에 의하여 해결하도록 하는 당사자 간의 합의를 의미하므로(중재법 제3조 제2호), 당사자 간의 중재합의가 있는 경우에는 중재제도를 활용할 수 있다. 그럼에도 불구하고 금융 분쟁에서 중재제도를 도입하자는 주장이 제기되는 것은 사전적 중재합의를 통하여 금융 분쟁을 조속히 종결하고자 하는 데에 그 목적이 있다.

중재는 분쟁당사자간의 합의에 의하여 사법상의 법률관계에 관하여 이미 발생하였거나 앞으로 발생할 분쟁의 전부 또는 일부를 제3자를 중재인으로 선정하여 그 중재인의 판정에 복종하는 제도이다. 조정은 제시된 해결방안에 대하여 당사자의 거부권이 인정되는데 반하여 중재는 일단 중재판정이 있는 한 당사자를 구속하게 된다는 점에서 조정에 비하여 상당한 강제력이 가지고 있다.⁴³⁾

중재판정은 법원의 확정판결과 동일한 효력이 있으며(중재법 제35조), 중재판정에 대한 통상적인 불복절차는 존재하지 않는다.⁴⁴⁾ 중재판정에 대한 상소가 없으며, 법원에의 항소가 허용되지 않는다. 이에 따라 중재제도는 헌법 제27조 제3항에서 보장하고 있는 국민의 재판받을 권리를 제한하는 측면이 있다.⁴⁵⁾ 따라서 금융 분쟁 해결에 있어 중재제

43) 고동원, 위의 발표문, 71쪽; 정순섭, “금융소비자 보호체계 · 분쟁해결 · 민사적 제재”, 금융소비자 보호에 관한 법률(가칭)-금융소비자 보호 강화를 위한 기본방향 토론회(한국개발연구원자본시장연구원서울대학교 금융법센터, 2010. 6. 10), 75쪽.

44) 박성용, “소비자분쟁해결제도에 중재제도 도입가능성에 관한 연구”, 중재연구 제19권 제2호(한국중재학회, 2009. 8), 91쪽.

45) 다만 일정한 사유가 있는 경우에는 중재판정취소의 소에 의하여만 불복할 수 있을 뿐이다(중재법 제36조).

46) 사전적 중재합의는 부제소합의에 해당하기 때문에 재판청구권과의 관계에 있어 문제가 될 수 있다. 금융관련 분쟁해결절차에 중재제도를 도입한 미국의 경우에도 사전적 중재합의조항이 재판청구권을 침해할 수 있다는 것에 문제가 제기되었으나, 1953년

도의 도입은 재판을 받을 권리와 의 조화가 요구된다.⁴⁷⁾

중재제도를 금융분쟁 해결제도에 도입하기 위한 방안으로 일정한 금액 이하의 소액금융분쟁사건의 경우에 한하여 금융소비자와 금융회사 간의 사전중재합의 조항을 의무화하여 금융 분쟁 해결제도의 실효성을 높이는 것을 고려할 수 있을 것이다.⁴⁸⁾ 다만 이와 같이 중재제도의 도입을 도입한다면 중재기관을 어디로 할 것인지 여부가 중요한 과제가 될 수 있을 것이다.⁴⁹⁾

2.2. 조정안에 대한 편면적 구속력 부여 및 조정전치주의 도입

2.2.1. 조정안에 대한 편면적 구속력 부여

금융 분쟁 해결에 있어 실효성을 높일 수 있는 다른 방안으로는 조정안에 대한 편면적 구속력을 부여하는 방법이 있다. 편면적 구속력은 금융소비자가 조정안을 수용하게 되면 상대방은 이에 구속하여 조정안을 거부할 수 없도록 하는 것인데, 현재 영국 금융옴브즈만(FOS)의 경우

Wilko판례(346 U.S. 427)에서는 사전적 중재합의를 인정하지 않았으나, 1987년 Shearson/American Express Inc(482 U.S. 220)판례에서는 이를 인정하였다.

47) 미국에서는 2010년 7월 21일 오바마 대통령이 서명한 금융개혁법(Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act)에서는 사전적 강제중재합의조항이 투자자의 이익을 해하는 경우에는 SEC가 이를 금지할 수 있도록 하고 있다(Section 921). 이전 2009년에도 사전적 강제중재조항을 금지하는 법안(The Arbitration Fairness 2009)이 의회에 제출되기도 하였다.

48) 정순섭, 앞의 발표문에서 5천만 원 이하의 금융계약 관련 분쟁의 경우 약관에 중재합의 조항을 마련하여 금융 분쟁 해결에 있어 중재제도를 일부 도입하는 것을 제안하고 있다.

49) 현행법상으로는 상사중재기관인 대한상사중재원에서 금융 분쟁 사건을 처리할 수 있으나, 금융의 전문성과 특수성을 고려한다면 대한상사중재원에서 담당하는 것이 과연 타당한지에 의문이 있을 수 있다. 이에 따라 별도의 금융 분쟁 해결기구가 중재 업무를 담당해야 한다는 견해가 있다(고동원, 앞의 발표문, 71-72쪽).

에는 10만 파운드 범위 내에서 편면적 구속력을 부여하고 있으며[FSMA section 228 (5)], 호주의 BFSO(Banking and Financial Service Ombudsman)는 15만 달러, 독일의 경우에는 5,000유로의 범위 내에서 금융회사만 구속력이 있는 편면적 구속력을 인정하고 있다.⁵⁰⁾

조정안에 대한 편면적 구속력 도입의 가장 큰 난점은 금융회사의 재판을 받을 권리를 침해할 수 있다는 점이다.⁵¹⁾ 이러한 점 때문에 현재 편면적 구속력 도입에 관한 논의는 일정 금액 이하의 소액 분쟁사건으로만 한정하는 것으로 하고 있는데,⁵²⁾ 이러한 방식을 도입하게 되면 위에서 설명한 중재제도의 도입과 중복되는 문제가 있다. 물론 조정과 중재는 합의방식이 다르기 때문에 동일한 결론이 나오지 않을 수 있으나, 금융 분쟁 해결제도에서 중재제도를 도입하기 위한 목적이 강제력 부과에 있다고 할 때에는 조정안에 대한 편면적 구속력 부여 방안과 중재제도 도입은 겹치는 측면이 있다. 따라서 조정안에 대한 편면적 구속력 부여와 중재제도 도입을 위해서는 선택적 중재합의(selective arbitration agreement) 방식을 취하거나,⁵³⁾ 특정한 금융분쟁 사건의 경우에는 중재로만 분쟁을 해결하도록 하는 방식을 고려할 수 있을 것이다.⁵⁴⁾

50) 금융감독원, 2010년 금융소비자보호 업무백서(금융감독원, 2010. 4), 177-183쪽.

51) 이미 조정안에 대한 편면적 구속력을 부여하고 있는 영국에서도 유럽인권협약(European Convention on Human Rights; ECHR) 제6조의 '공정한 재판을 받을 권리(right to a fair trial)' 문제가 되었는데, 영국의 금융옵즈만(FOS) 제도는 공정하고 공개적인 절차가 확보되어 있어 유럽인권협약과의 문제가 없다고 한다(Michael Blair QC/George Walker, op. cit, 175~177쪽).

52) 이 경우 소액사건심판규칙상 소액사건기준금액인 2,000만 원이 하나의 기준이 될 수 있을 것이다.

53) 선택적 중재합의란 계약 당사자의 선택에 따라 분쟁해결을 조정 또는 중재로 할 것인지를 결정하는 방식을 말한다.

54) 특히 보험 관련 분쟁의 경우에 이를 중재로 해결하지는 견해가 제기되고 있다(최병규, "보험분쟁과 중재", 기업법연구 제20권 제2호(한국기업법학회, 2006. 6), 131쪽).

2.2.2. 조정전치주의 도입

위와 같은 조정안에 대한 편면적 구속력 부여 방안과 달리 금융 분쟁 해결에 있어 반드시 조정을 거치도록 하는 조정전치주의의 도입도 금융 분쟁조정제도의 실효성 확보 방안으로써 제시되고 있다.⁵⁵⁾ 현재 국회에 제출된 금융위법 개정안 중 고승덕 의원이 제출한 법안(의안번호 1805105)은 분쟁조정 신청 후 예금자 등 금융수요자 및 그 밖의 이해관계인이 소를 제기한 때에만 조정위원회에 회부하지 못하도록 하고(안 제53조 제2항 1호), 금융 관련 기관은 조정신청사건 처리 절차 진행 중에는 금융감독원장으로부터 조정안을 제시받기 전에는 소를 제기하지 못하도록 하여 조정절차에 있어 실효성을 확보할 수 있는 방안을 제시하고 있다.

그러나 이러한 조정절차에 있어 실효성 확보 방안은 조정안에 대한 강제력 부여 방안에 비하여 실효성이 떨어지며, 불필요한 구제절차를 강제하여 이해관계인의 부담을 가중할 소지가 있다. 더욱이 조정전치주의는 재판청구권을 침해할 소지가 있으며, 조정기관의 독립성과 전문성이 담보되지 않은 조정전치주의는 위헌의 소지도 있기 때문에 조정전치주의의 도입은 신중을 기해야 한다고 판단된다. 다만 조정신청사건 처리 절차 진행 중에는 소송을 제기하지 못하도록 하는 방안은 조정안에 대한 실효성 확보 수단으로써 고려할 수 있을 것이다.

3. 집단 분쟁해결절차의 도입

현행 금융 분쟁 해결제도에 있어 집단적 해결절차는 “증권관련집단소송법”에 의한 집단소송 밖에는 존재하지 않는다.⁵⁶⁾ 증권관련집단소송

55) 안수현, 우리나라 금융소비자 보호제도의 개선 방안(국회입법조사처, 2009. 11), 66쪽.

56) 물론 현행법상 집단적 분쟁을 해결할 수 있는 방법에는 민사소송법상 공동소송이나 선정당사자제도, 소비자기본법상 단체소송, 민사조정법상 대표당사자제도 등이 있

법에 의한 집단소송의 적용범위는 자본시장법상 증권신고서 등의 부실 기재(제125조), 사업보고서 등의 부실기재(제162조), 회계감사인의 감사 보고서 부실기재 등(제170조), 불공정거래(제175조, 제177조, 제179조) 등으로 한정하고 있어, 다수의 피해자가 양산될 수 있는 금융상품 판매와 관련한 집단분쟁 해결절차는 미흡한 실정이다. 물론 금융분쟁조정위원회에 금융 분쟁 조정을 신청하는 경우 다수의 당사자가 대표자를 선정하여 신청할 수 있으나, 이 경우에는 신청한 당사자에게만 효력이 미치기 때문에 소극적인 피해자를 구제할 수 있는 방법이 없다. 따라서 집단적인 금융 분쟁 사안에 있어 금융 분쟁을 해결할 수 있는 제도가 필요하다.

현재 소비자법상에는 일정한 사건에 대하여 집단분쟁조정을 소비자분쟁조정위원회에 의뢰하거나 신청할 수 있도록 하고 있는데(소비자법 제68조 1항),⁵⁷⁾ 이를 금융분쟁조정위원회의 조정절차에 도입할 필요가 있다. 즉 표준화된 금융상품의 불안전판매로 인하여 피해의 동일성, 사건의 집단성 등의 요건을 갖춘 금융 분쟁 사건의 경우에는 집단분쟁조정절차를 통해 조속한 분쟁해결을 도모할 필요가 있다. 다만 현행 소비자법상의 집단분쟁조정제도는 피해 당사자인 소비자는 신청인이 될 수 없고,⁵⁸⁾ 참가신청만을 할 수 있어 분쟁의 당사자 간의 해결이라는

으나, 금융 분쟁과 관련한 집단적인 해결방법은 증권관련집단소송법상 집단소송 밖에 없다.

57) 집단분쟁조정 대상은 다음과 같다(소비자기본법 시행령 제56조).

1. 물품 등으로 인한 피해가 같거나 비슷한 유형으로 발생한 소비자 중 다음 각 목의 자를 제외한 소비자의 수가 50명 이상일 것
 - 가. 법 제31조제1항 본문에 따른 자율적 분쟁조정, 법 제57조에 따른 한국소비자원 원장의 권고, 그 밖의 방법으로 사업자와 분쟁해결이나 피해보상에 관한 합의가 이루어진 소비자
 - 나. 제25조 각 호의 분쟁조정기구에서 분쟁조정이 진행 중인 소비자
 - 다. 해당 물품 등으로 인한 피해에 관하여 법원에 소(訴)를 제기한 소비자
2. 사건의 중요한 쟁점이 사실상 또는 법률상 공통될 것

58) 함영주, “소비자집단분쟁조정제도에 관한 고찰 -절차법 체계정합성의 관점에서 본 집단분쟁조정제도”, 민사소송 제14권 제1호(한국민사소송법학회, 2010), 118쪽.

조정제도의 취지에 맞지 않는 면이 있고, 보상계획이 강제되지 않으므로 인해 실효성이 약한 면이 있으므로, 금융 분쟁에 있어서 집단분쟁 조정제도를 도입하는 경우에는 피해 당사자가 집단분쟁 조정신청을 할 수 있게 하고, 보상계획에 강제력을 부여하여 집단분쟁 조정의 실효성을 강화하는 방안으로 해야 할 것이다.

V. 맺음말

금융 산업의 발전과 더불어 금융관련 분쟁도 해마다 증가하고 있으며, 금융상품의 구조화, 복잡화, 다양화 등으로 인하여 금융거래와 관련한 분쟁도 복잡하고 다양한 양상을 보이고 있다. 금융시장에서는 금융회사와 금융소비자 사이에 정보와 교섭력의 비대칭성이 존재하여 금융소비자는 금융회사에 비하여 상대적으로 불리한 위치에 처해있기 때문에 금융소비자에 대한 보호의 필요성이 강하게 요구되는데, 금융 분쟁 해결제도는 이러한 금융소비자 보호를 위한 사후적 구제 수단으로써 중요한 역할을 수행하고 있다.

금융 분쟁이 발생한 경우에 이를 해결하는 수단으로는 법원의 소송을 통한 해결방법이 있으나, 소송을 통하여 금융소비자가 구제를 받기에는 상당한 어려움이 따른다. 때문에 소송을 통한 해결보다는 대체적 분쟁해결제도(Alternative Dispute Resolution; ADR)를 통하여 분쟁을 해결하는 것이 시간과 비용 면에서 보다 합리적인 해결방법이라고 할 수 있다. 금융 분야의 대표적인 금융ADR제도는 조정제도인데, 주로 한국소비자원의 소비자분쟁조정위원회와 금융감독원의 금융분쟁조정위원회가 이러한 조정업무를 처리하고 있다. 그러나 최근 금융환경의 변화는 금융소비자 보호 강화를 위하여 보다 효율적인 금융분쟁 해결제도를 요구하고 있다.

금융 분쟁 해결에 있어 가장 중요한 요소는 분쟁해결 기구의 독립성과 전문성에 기초한 공정하고 합리적인 분쟁의 해결일 것이다. 그러나 현행 금융 분쟁 조정제도는 이러한 면에서 문제점을 보이고 있다. 이러한 문제점을 해결하기 위해서는 우선 감독기관으로부터 금융 분쟁 조정 기구를 분리할 필요가 있으며, 다양하고 복잡하게 산재해 있는 분쟁해결 기구를 하나의 단일기구로 통합하는 것이 요구된다. 그리고 상대적으로 불리한 위치에 서있는 금융소비자 보호를 위해 외국의 사례와 같이 편면적 구속력을 부여하거나, 중재제도를 활용하는 것을 적극 고려할 필요가 있다. 다만 이러한 방안은 헌법 제27조의 재판청구권을 제한하는 면이 있으므로 합리적인 조화가 요구된다. 아울러 집단적인 금융 분쟁 해결절차의 도입도 고려해야 할 것이다. 표준화된 금융상품은 집단적인 분쟁발생의 가능성이 농후함으로 이에 대한 해결책 마련이 요구되나, 현재 금융관련 집단분쟁 해결절차는 증권관련집단소송법에 의한 집단소송밖에 없어 금융관련 집단분쟁이 발생한 경우 이를 해결하기가 용이하지 않다. 따라서 소비자분쟁조정위원회에서 운영하고 있는 집단분쟁조정제도를 조속히 도입할 필요가 있다.

금융 산업의 발전을 도모하기 위해서는 금융 산업에 대한 적극적인 규제완화를 통한 금융회사간 공정한 경쟁을 유도하는 것도 중요하지만, 이와 더불어 금융소비자 권익 보호를 위한 효율적인 금융 분쟁 해결제도의 구축도 금융 산업 발전에 있어 중요한 과제이다. 따라서 보다 합리적이고 공정한 금융 분쟁 해결제도의 구축을 위해 현행 금융 분쟁 조정제도에 대한 전반적인 개선작업이 요구된다고 할 수 있을 것이다.

(투고일 2011년 1월 5일, 심사일 2011년 1월 7일, 게재확정일 2011년 2월 8일)

주제어 : 대체적 분쟁해결, 금융분쟁, 조정, 편면적 구속력, 중재, 집단분쟁조정

참고문헌

1. 단행본

- 금융감독원, 2010년 금융감독제도, 금융감독원, 2010. 12.
- 금융감독원, 2010년 금융소비자보호 업무백서, 금융감독원, 2010. 4.
- 금융감독원, 금융감독개론, 금융감독원 인력개발실, 2009.
- 사법연수원, ADR 판결 이외의 분쟁해결, 사법연수원, 2009.
- 안수현, 우리나라 금융소비자 보호제도의 개선 방안, 국회입법조사처, 2009. 11.
- 오영수 외 2인, 보험분쟁의 재판외적 해결 활성화 방안: 금융분쟁조정 제도를 중심으로, 보험연구원, 2009. 3.
- 한국소비자원, 2009 소비자 피해구제 연보 및 사례집, 한국소비자원, 2010. 4.
- KRX한국거래소, 증권분쟁 사례집, 한국거래소, 2009. 12.
- Michael Blair QC, *The Financial Services and Markets Act 2000*, Oxford University Press, 2009.
- Michael Blair QC/George Walker, *FINANCIAL SERVICES LAW*, Oxford University Press, 2006.

2. 논문

- 고동원, “금융 분쟁 조정 제도의 효율적 운영을 위한 개선 방안”, 한국 금융소비자학회 창립기념 금융소비자보호 정책 세미나, 한국 금융소비자학회, 2010. 5. 7.
- 김도연, “소비자집단분쟁조정제도에 관한 소고”, 경성법학 제16권 제 1호, 경성대학교 법학연구소, 2007. 12.

- 김상조, “금융소비자 피해 사후구제 제도의 현황 및 정책과제”, 한국 금융연구센터 2009년 하반기 정례 정책심포지엄, 한국금융연구센터, 2009. 11. 11.
- 김성천, “소비자보호법에서의 증권분쟁해결제도”, 소비자문제연구 제26권, 한국소비자원, 2003. 12.
- 김용길, “과워인컴퍼드의 불완전판매에 따른 손해배상책임 유무”, 월간 금융 2008년 12월호, 전국은행연합회, 2008. 12.
- 박성용, “소비자분쟁해결제도에 중재제도 도입가능성에 관한 연구”, 중재연구 제19권 제2호, 한국중재학회, 2009. 8.
- 백병성, “집단소비자분쟁해결제도에 관한 연구”, 소비자문제연구 제30호, 한국소비자원, 2006. 12.
- 서정일, “ADR분쟁조정제도의 통합적 운영방안”, 계간중재 2010년 봄호, 대한상사중재원, 2010. 3.
- 이병준, “소비자법 내에서의 소비자기본법상 집단분쟁조정제도의 역할과 과제”, 중재연구 제18권 제3호, 한국중재학회, 2008. 12.
- 정순섭, “금융소비자 보호체계·분쟁해결·민사적 제재”, 금융소비자 보호에 관한 법률(가칭)-금융소비자 보호 강화를 위한 기본방향 토론회, 한국개발연구원·자본시장연구원·서울대학교 금융법센터, 2010. 6. 10.
- 최병규, “보험분쟁과 중재”, 기업법연구 제20권 제2호, 한국기업법학회, 2006. 6.
- 한 철, “대체적 분쟁해결절차로서의 증권중재: 미국의 증권중재제도를 중심으로”, 규제연구 제12권 제2호, 한국규제학회, 2003.
- 함영주, “소비자집단분쟁조정제도에 관한 고찰 -절차법 체계정합성의 관점에서 본 집단분쟁조정제도”, 민사소송 제14권 제1호, 한국민사소송법학회, 2010.

3. 기타자료

금융감독원 보도자료, “2009년도 금융분쟁조정신청관련 소송제기 현황”,
2010. 3. 11.

금융감독원 보도자료, “2009년 금융분쟁조정 접수 및 처리 현황”, 2010.
3. 5.

KRX한국거래소 보도자료, “2009년 상반기 증권분쟁·민원 발생 현황”,
2009. 7. 23.

[Abstract]

A Legal Review on the Current Financial Dispute Settlement System in Korea

Tae-Seok Roh*

For resolving financial disputes, an alternative dispute resolution system (the “ADR”), such as conciliation, mediation and arbitration, in addition to a litigation system by a court, may be used. The ADR system is evaluated as more beneficial one than the litigation system in terms of time and costs for resolving or settling disputes.

Among the ADR system, in Korea, the conciliation system has been mainly and actively operated in the matters of financial disputes. Under the financial dispute conciliation system, the financial institutions and financial consumers concerned come to an agreement settling the relevant disputes, through reasonable adjustments arranged by the Financial Dispute Conciliation Committee (the “FDCC”), a committee established under the Financial Supervisory Service.

However, the current financial dispute settlement system are assessed to have some drawbacks, among others, including the following: first, the system for settling financial disputes consists of the diversified settlement agencies so that it leads to less efficient system; second, the FDCC as the dispute resolution agency lacks the independence and professionalism; third, the rate of the FDCC’s conciliation proposal being accepted by either party is low;

* Sungkyunkwan University, BK21 Law Business Division, Researcher.

and fourth, the “collective financial dispute resolution procedure system” is not being operated.

Therefore, this article suggests some improvements as follows: first, an independent and professional dispute resolution agency should be established; second, the FDCC’s conciliation proposal accepted by the party of financial consumers should be legally binding on the financial institutions; third, the arbitration system needs to be introduced in the financial dispute settlement system; and fourth, the “collective dispute resolution procedure system” should be also introduced.

Key Words : financial dispute, financial consumer, conciliation, arbitration, collective dispute resolution procedure system, alternative dispute resolution