

우체국금융 소비자보호 고시

제정 2023. 9. 22. 우정사업본부 고시 제2023-41호

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 고시는 「우체국예금·보험에 관한 법률」 제3조의3에 따라 우체국예금·보험소비자의 권리와 책무에 관한 사항 및 체신관서가 우체국예금·보험소비자의 권리 보호를 위하여 준수하여야 할 사항을 규정함으로써 우체국금융소비자 보호의 실효성을 높이고 국민경제 발전에 이바지함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 고시에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “우체국 금융상품”(이하 “금융상품”이라 한다)이란 「우체국예금·보험에 관한 법률」에 따라 체신관서에서 취급하는 우체국예금 및 우체국보험과 관련하여 체신관서가 우체국금융 소비자를 상대로 계약을 체결함에 있어 그 대상이 되는 상품 및 서비스를 말한다.
2. “타금융상품”이란 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제2조제1호 각 목 중 어느 하나에 해당되는 것을 말한다.
3. “금융상품판매업”이란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 것을 말한다.
가. 금융상품직접판매업: 자신이 직접 계약의 상대방으로서 우체국금융

- 상품 또는 타금융상품에 관한 계약의 체결을 영업으로 하는 것
- 나. 금융상품판매대리·중개업: 금융상품 또는 타금융상품에 관한 계약의 체결을 대리하거나 중개하는 것을 영업으로 하는 것
4. “금융상품판매업자”란 금융상품판매업을 영위하는 자로서 다음 각 목에 따라 구분한다.
가. 금융상품직접판매업자: 금융상품판매업자 중 금융상품직접판매업을 영위하는 자를 말하며, 금융상품과 관련하여서는 체신관서를 의미한다.
나. 금융상품판매대리·중개업자: 금융상품판매업자 중 금융상품판매대리·중개업을 영위하는 자를 말하며, 금융상품과 관련하여서는 우정사업본부장이 지정하는 개인 또는 법인을 의미한다.
 5. “우체국금융소비자”란 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유를 하거나 청약을 받는 것(이하 “금융상품계약체결등”이라 한다)에 관한 금융상품판매업자의 거래상대방인 전문금융소비자 또는 일반금융소비자를 말한다.
 6. “전문금융소비자”란 금융상품에 관한 전문성 또는 소유자산규모 등에 비추어 금융상품 계약에 따른 위험감수능력이 있는 우체국금융소비자로서 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제2조제9호 각 목의 어느 하나에 해당하는 자(예금성 상품 및 보장성 상품의 경우에 한한다)를 말한다. 다만, 전문금융소비자 중 「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」 제2조제7항제3호 각 목에서 정하는 자가 일반 금융소비자와 같은 대우를 받겠다는 의사를 금융상품판매업자에 서면으로 통지하는

경우 체신관서는 정당한 사유가 있는 경우를 제외하고는 이에 동의하여야 하며, 체신관서가 동의한 경우에는 해당 금융소비자는 일반금융소비자로 본다.

7. “일반금융소비자”란 전문금융소비자가 아닌 우체국금융소비자를 말한다.

제3조(금융상품의 유형) 금융상품은 다음 각 호와 같이 구분한다. 다만, 개별 금융상품이 다음 각 호의 상품유형 중 둘 이상에 해당하는 속성이 있는 경우에는 해당 상품유형에 각각 속하는 것으로 본다.

1. 예금성 상품: 「우체국예금·보험에 관한 법률」에 따라 체신관서가 취급하는 우체국예금
2. 보장성 상품: 「우체국예금·보험에 관한 법률」에 따라 체신관서가 취급하는 우체국보험

제2장 금융소비자의 권리와 책무

제4조(금융소비자의 기본적 권리) 우체국금융소비자(이하 “금융소비자”라 한다)는 다음 각 호의 기본적 권리를 가진다.

1. 금융상품판매업자의 위법한 영업행위로 인한 재산상 손해로부터 보호 받을 권리
2. 금융상품을 선택하고 소비하는 과정에서 필요한 지식 및 정보를 제공 받을 권리
3. 금융소비생활에 영향을 주는 체신관서의 정책에 대하여 의견을 반영

시킬 권리

4. 금융상품의 소비로 인하여 입은 피해에 대하여 신속·공정한 절차에 따라 적절한 보상을 받을 권리
5. 합리적인 금융소비생활을 위하여 필요한 교육을 받을 권리
6. 금융소비자 스스로의 권익을 증진하기 위하여 단체를 조직하고 이를 통하여 활동할 수 있는 권리

제5조(금융소비자의 책무) ① 금융소비자는 금융상품판매업자와 더불어 금융시장을 구성하는 주체임을 인식하여 금융상품을 올바르게 선택하고, 제4조에 따른 금융소비자의 기본적 권리를 정당하게 행사하여야 한다.

② 금융소비자는 스스로의 권익을 증진하기 위하여 필요한 지식과 정보를 습득하도록 노력하여야 한다.

제6조(체신관서의 책무) 체신관서는 제4조에 따른 금융소비자의 기본적 권리가 실현되도록 하기 위하여 다음 각 호의 책무를 진다.

1. 국가의 금융소비자 권익 증진 시책에 적극 협력할 책무
2. 금융상품을 제공하는 경우에 공정한 금융소비생활 환경을 조성하기 위하여 노력할 책무
3. 금융상품으로 인하여 금융소비자에게 재산에 대한 위해가 발생하지 아니하도록 필요한 조치를 강구할 책무
4. 금융상품을 제공하는 경우에 금융소비자의 합리적인 선택이나 이익을 침해할 우려가 있는 거래조건이나 거래방법을 사용하지 아니할 책무

- 5. 금융소비자에게 금융상품에 대한 정보를 성실하고 정확하게 제공할 책무
- 6. 금융소비자의 개인정보가 분실·도난·누출·위조·변조 또는 훼손되지 아니하도록 개인정보를 성실하게 취급할 책무

제3장 체신관서의 영업행위 준수사항
제1절 영업행위 일반원칙

제7조(영업행위 준수사항 해석의 기준) 누구든지 이 장의 영업행위 준수사항에 관한 규정을 해석·적용하려는 경우 금융소비자의 권익을 우선적으로 고려하여야 하며, 금융상품 또는 계약관계의 특성 등에 따라 금융상품 유형별 형평에 맞게 해석·적용되도록 하여야 한다.

제8조(신의성실의무 등) ① 체신관서는 금융상품에 관한 계약의 체결, 권리의 행사 및 의무의 이행을 신의성실의 원칙에 따라 하여야 한다.
② 체신관서는 금융상품판매업을 영위할 때 업무의 내용과 절차를 공정히 하여야 하며, 정당한 사유 없이 금융소비자의 이익을 해치면서 자가 이익을 얻거나 제3자가 이익을 얻도록 해서는 아니 된다.

제9조(차별금지) 체신관서는 금융상품에 관한 계약을 체결하는 경우 정당한 사유 없이 성별·학력·장애·사회적 신분 등을 이유로 계약조건에 관하여 금융소비자를 부당하게 차별해서는 아니 된다.

제10조(체신관서의 관리책임) ① 체신관서는 그 직원 및 금융상품판매대리·중개업자가 업무를 수행할 때 법령을 준수하고 건전한 거래질서를 해치는 일이 없도록 성실히 관리하여야 한다.

② 체신관서는 제1항에 따른 관리업무를 이행하기 위하여 직원 및 금융상품판매대리·중개업자가 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기준 및 절차(이하 “우체국금융소비자보호 내부통제규정”이라 한다)를 마련하여야 한다. 우체국금융소비자보호 내부통제규정은 다음 각 호의 사항이 포함되어야 하며, 구체적인 내용은 우정사업본부장이 정한다.

1. 업무의 분장 및 조직구조
2. 직원이 업무를 수행할 때 준수해야 하는 기준 및 절차
3. 우체국금융소비자보호 내부통제규정의 운영을 위한 조직·인력
4. 우체국금융소비자보호 내부통제규정 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가
5. 우체국금융소비자보호 내부통제규정에 따른 직무수행 교육에 관한 사항
6. 그 밖에 제1호부터 제5호까지의 사항에 준하는 것으로서 우정사업본부장이 금융소비자보호를 위해 필요하다고 판단하는 사항

제11조(방문판매 및 전화권유판매 직원 및 금융상품판매대리·중개업자의 명부 작성 등) ① 체신관서는 방문판매(「방문판매 등에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 방문판매를 말한다. 이하 같다) 및 전화권유판매(「방문판매 등에 관한 법률」 제2조제3호에 따른 전화권유판매를 말한

다. 이하 같다) 방식으로 금융상품을 판매하려는 경우 방문판매 및 전화 권유판매를 하려는 직원 및 금융상품판매대리·중개업자의 명부를 관리하여야 한다.

② 체신관서는 금융소비자가 요청하면 금융소비자로 하여금 방문판매 및 전화권유판매를 하려는 직원 및 금융상품판매대리·중개업자의 신원을 확인할 수 있도록 하여야 한다.

③ 방문판매 및 전화권유판매로 금융상품을 판매하려는 경우에는 금융소비자에게 미리 해당 방문 또는 전화가 판매를 권유하기 위한 것이라는 점과 방문판매 및 전화권유판매를 하려는 직원 및 금융상품판매대리·중개업자의 성명 또는 명칭, 판매하는 금융상품의 종류 및 내용을 밝혀야 한다.

제2절 금융상품 유형별 영업행위 준수사항

제12조(적합성 원칙) 체신관서는 일반금융소비자에게 「우체국보험특별회계법」 제6조에 따른 보험계약자에 대한 대출 상품 계약 체결을 권유하는 경우에는 일반금융소비자의 성향, 재무상태, 금융상품에 대한 이해수준, 연령, 금융상품 구매목적, 구매경험 등에 대한 충분한 정보를 파악하여 그 일반금융소비자에게 적합하지 아니한 계약 체결을 권유하지 않도록 노력하여야 한다.

제13조(적정성원칙) 체신관서는 계약체결의 권유 없이 일반금융소비자가 자발적으로 구매하려는 제12조에 따른 상품이 그 일반금융소비자의 재산

상황 등에 비추어 부적정할 경우 금융상품에 관한 계약을 체결하지 않도록 노력하여야 한다.

제14조(설명 의무) ① 체신관서는 일반금융소비자에게 계약 체결을 권유하는 경우 및 일반금융소비자가 설명을 요청하는 경우에는 다음 각 호의 금융상품에 관한 중요한 사항(일반금융소비자가 특정 사항에 대한 설명만을 원하는 경우 해당 사항으로 한정한다)을 일반금융소비자가 이해할 수 있도록 설명하여야 한다.

1. 다음 각 목의 구분에 따른 사항

가. 보장성 상품

- 1) 보장성 상품의 내용
- 2) 보험료(공제료를 포함한다. 이하 같다)
- 3) 보험금(공제금을 포함한다. 이하 같다) 지급제한 사유 및 지급절차
- 4) 위험보장의 범위
- 5) 위험보장 기간
- 6) 계약의 해지·해제
- 7) 보험료의 감액 청구
- 8) 보험금 또는 해약환급금의 손실 발생 가능성
- 9) 별표 1의 사항

나. 예금성 상품

- 1) 예금성 상품의 내용
- 2) 이자율(만기 후 적용되는 이자율을 포함한다) 및 산출근거

- 3) 수익률 및 산출근거
 - 4) 계약의 해지·해제
 - 5) 이자·수익의 지급시기 및 지급제한 사유
2. 제1호 각 목의 금융상품과 연계되거나 제휴된 금융상품 또는 서비스 등(이하 “연계·제휴서비스등”이라 한다)이 있는 경우 다음 각 목의 사항
- 가. 연계·제휴서비스등의 내용
 - 나. 연계·제휴서비스등의 이행책임에 관한 사항
 - 다. 연계·제휴서비스등의 제공기간
 - 라. 연계·제휴서비스등의 변경·종료에 대한 사전통지
 - 마. 연계·제휴서비스등을 받을 수 있는 조건
3. 제31조에 따른 청약 철회의 기한·행사방법·효과에 관한 사항
4. 민원처리 및 분쟁조정 절차
5. 「우체국예금·보험에 관한 법률」 등 다른 법률에 따른 보호 여부
- ② 체신관서는 제1항에 따른 설명에 필요한 설명서를 일반금융소비자에게 제공하여야 하며, 설명한 내용을 일반금융소비자가 이해하였음을 서명, 기명날인, 녹취, 아래 제1호의 방법으로 확인을 받아야 한다. 다만, 금융소비자 보호 및 건전한 거래질서를 해칠 우려가 없는 경우로서 다음 제2호 각 목에 해당하는 경우에는 설명서를 제공하지 아니할 수 있다.
- 1. 일반금융소비자의 의사를 전달하는 데에 「전자금융거래법」 제21조제2항에 따른 기준을 충족하는 수단으로서 안전성과 신뢰성이 확보된 전자적 수단을 이용하여 일반금융소비자의 확인을 받을 수 있는 방법

2. 다음 각 목에 해당하는 경우
- 가. 기존 계약과 동일한 내용으로 계약을 갱신하는 경우
 - 나. 기본 계약을 체결하고 그 계약내용에 따라 계속적·반복적으로 거래를 하는 경우
 - 다. 다음의 구분에 따른 자에게 설명서를 제공한 경우
 - 1) 「보험업법 시행령」 제42조의5제1항제2호가목에 따른 계약: 여행자인 일반금융소비자를 위해 해당 계약을 체결한 「관광진흥법」 제4조에 따라 등록된 여행업자
 - 2) 구성원이 5명 이상인 단체가 그 단체의 구성원을 위해 체결하는 계약: 일반금융소비자가 속한 해당 단체 또는 그 단체의 대표자
 - 라. 전화를 이용하여 모집하는 자가 「보험업법 시행령」 제43조제2항에 따른 방식을 준수하여 보장성 상품에 관한 계약의 체결을 대리·중개하는 경우
 - 마. 제14조제1항 각 호의 보장성 상품에 관한 중요한 사항을 청약서에 반영한 경우(개인 또는 가계의 일상생활에서 발생 가능한 위험을 보장하고 위험보장을 받는 사람이 보험료를 모두 부담하는 보험계약으로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 보장성 상품만 해당한다)
 - 1) 보장기간이 1년 초과 3년 이하인 보장성 상품으로서 다음의 어느 하나에 해당하는 보장성 상품(「자동차손해배상 보장법」에 따른 책임보험은 제외한다)
 - 가) 월보험료가 5만원 이하인 계약
 - 나) 연간보험료가 60만원 이하인 계약

2) 여행 중 발생 가능한 위험을 보장하는 보장성 상품

3) 보장기간이 1년 이하인 계약

바. 체신관서가 보험료를 모두 부담하는 보험계약

③ 체신관서는 제1항에 따른 설명을 할 때 일반금융소비자의 합리적인 판단 또는 금융상품의 가치에 중대한 영향을 미칠 수 있는 사항(제1항 각 호의 구분에 따른 사항을 말한다)을 거짓으로 또는 왜곡(불확실한 사항에 대하여 단정적 판단을 제공하거나 확실하다고 오인하게 할 소지가 있는 내용을 알리는 행위를 말한다)하여 설명하거나 중요한 사항(제1항 각 호의 구분에 따른 사항을 말한다)을 빠뜨려서는 아니 된다.

제15조(설명서) ① 제14조제2항에 따른 설명서에는 제14조제1항 각 호의 구분에 따른 사항이 포함되어야 하며, 그 내용이 일반금융소비자가 쉽게 이해할 수 있도록 작성되어야 한다.

② 제1항에 따라 설명서의 내용을 작성하는 경우 다음 각 호의 사항을 준수하여야 한다.

1. 일반금융소비자가 쉽게 이해할 수 있도록 알기 쉬운 용어를 사용하여 작성할 것
2. 계약 내용 중 일반금융소비자의 선택에 따라 재산상 이익에 상당한 영향을 미칠 수 있는 사항이 있는 경우에는 일반금융소비자가 선택할 수 있는 사항들을 쉽게 비교할 수 있도록 관련 정보를 제공할 것
3. 중요한 내용은 부호, 색채, 굵고 큰 글자 등으로 명확하게 표시하여 알아보기 쉽게 작성할 것

4. 일반금융소비자가 해당 금융상품에 관한 계약으로 받을 수 있는 혜택이 있는 경우 그 혜택 및 혜택을 받는데 필요한 조건을 함께 알 수 있도록 할 것

5. 일반금융소비자의 계약 체결여부에 대한 판단이나 권익 보호에 중요한 영향을 줄 수 있는 사항으로서 다음 각 목의 사항을 요약하여 설명서의 맨 앞에 둘 것. 다만, 예금성 상품 등 설명서의 내용이 간단하여 요약이 불필요한 금융상품은 제외할 수 있다.

가. 유사한 금융상품과 구별되는 특징

나. 금융상품으로 인해 발생 가능한 불이익에 관한 사항{민원·분쟁 또는 상담요청이 빈번하여 일반금융소비자의 숙지가 필요한 사항 및 보장성 상품의 경우 해약환급금이 이미 납부한 보험료(공제료를 포함한다. 이하 같다)보다 적거나 없을 수 있다는 사실은 반드시 포함해야 한다}

다. 민원을 제기하거나 상담을 요청하려는 경우 이용 가능한 연락처

6. 보험료 및 보험금에 대한 일반금융소비자의 이해를 돕기 위한 내용으로서 피보험자가 생존 시 보험금의 합계액이 이미 납입된 보험료를 초과하는 보장성 상품의 보험료에 관한 다음 각 목의 사항을 기재할 것

가. 계약을 체결·관리하는데 사용되는 금액

나. 위험을 보장하는데 사용되는 금액

다. 중도인출수수료

라. 주된 위험보장사항·부수적인 위험보장사항 외의 서비스 제공을 위

해 사용되는 금액

마. 계약 해지 시 공제되는 금액

③ 설명서에는 일반금융소비자에게 설명한 내용과 실제 설명서의 내용이 같다는 사실에 대해 제14조제1항에 따른 설명을 한 사람의 서명(「전자서명법」 제2조제2호에 따른 전자서명을 포함한다. 이하 같다)이 있어야 한다. 다만, 다음 각 호의 계약에 대한 설명서는 제외한다.

1. 예금성 상품

2. 「전자금융거래법」에 따른 전자적 장치를 이용한 자동화 방식을 통해서만 서비스가 제공되는 계약

④ 체신관서는 제14조제1항에 따른 설명을 하기 전에 다음 각 호의 방법으로 일반금융소비자에게 설명서를 제공해야 한다.

1. 서면교부

2. 우편 또는 전자우편

3. 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시

제16조(불공정영업행위의 금지) 체신관서는 우월적 지위를 이용하여 금융소비자의 권익을 침해하는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 “불공정영업행위”라 한다)를 해서는 아니 된다.

1. 체신관서 또는 그 직원이 업무와 관련하여 편익을 요구하거나 제공받는 행위

2. 연계·제휴서비스등이 있는 경우 연계·제휴서비스등을 부당하게 축소하거나 변경하는 행위로서 다음 각 목에 해당하는 행위. 다만, 연계

· 제휴서비스등을 불가피하게 축소하거나 변경하더라도 금융소비자에게 그에 상응하는 다른 연계·제휴서비스등을 제공하는 경우와 체신관서의 휴업·파산·경영상의 위기 등에 따른 불가피한 경우는 제외한다.

가. 연계·제휴서비스등을 축소·변경한다는 사실을 다음 중 2개 이상의 방법으로 축소·변경하기 6개월 전부터 매월 고지하지 않고 축소하거나 변경하는 행위. 다만, 휴업·파산, 경영상의 위기 또는 연계·제휴서비스등을 제공하는 자의 일방적인 연계·제휴서비스등 제공 중단 등 6개월 전부터 고지하기 어려운 불가피한 사유가 있는 경우에는 해당 상황이 발생하는 즉시 고지하는 경우는 제외한다.)

1) 서면 교부

2) 우편 또는 전자우편

3) 전화 또는 팩스

4) 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시

나. 연계·제휴서비스등을 정당한 이유 없이 금융소비자에게 불리하게 축소하거나 변경하는 행위. 다만, 연계·제휴서비스등이 3년 이상 제공된 후 그 연계·제휴서비스등으로 인해 해당 금융상품의 수익성이 현저히 낮아진 경우는 제외한다.

3. 그 밖에 체신관서의 우월적 지위를 이용하여 금융소비자의 권익을 침해하는 행위로서 다음 각 목의 행위

가. 금융소비자의 계약의 변경·해지 요구 또는 계약의 변경·해지에 대해 정당한 사유 없이 금전을 요구하거나 그 밖의 불이익을 부과

하는 행위

- 나. 계약 또는 법령에 따른 금융소비자의 보험료 인하 요구에 대해 정당한 사유 없이 이를 거절하거나 그 처리를 지연하는 행위
- 다. 채신관서가 보장성 상품(「보험업법 시행령」 별표 5 제1호에 따른 신용생명보험과 동일한 성격의 상품은 제외한다)에 관한 계약 체결을 위해 금융소비자에 금융상품에 관한 계약 체결과 관련하여 이자율 우대 등 특혜를 제공하는 행위
- 라. 채신관서 또는 그 직원이 업무와 관련하여 직접적·간접적으로 금융소비자 또는 이해관계자로부터 금전, 물품 또는 편익 등을 부당하게 요구하거나 제공받는 행위
- 마. 금융소비자가 계약 해지를 요구하는 경우에 계약 해지를 막기 위해 재산상 이익의 제공, 다른 금융상품으로의 대체 권유, 또는 해지 시 불이익에 대한 과장된 설명을 하는 행위
- 바. 금융소비자가 제31조에 따라 청약 철회하였다는 이유로 금융상품에 관한 계약에 불이익을 부과하는 행위. 다만, 채신관서에 같은 유형의 금융상품에 관한 계약에 대하여 1개월 내 2번 이상 청약의 철회의사를 표시한 경우는 제외한다.
- 사. 금융소비자가 금융상품에 관한 계약에 따라 예치한 금액을 돌려받으려 하는 경우에 그 금액을 정당한 사유 없이 지급하지 않는 행위
- 아. 「수표법」에 따른 지급제시기간 내 같은 법에 따라 발행된 자기앞수표에 도난, 분실 등 사고가 발생했다는 신고가 접수되었음에도 불구하고 그 날부터 5영업일 이내에 신고를 한 자가 아닌 자기앞수표

를 제시한 자에게 해당 금액을 지급하는 행위. 다만, 해당 기간 내 신고한 자가 「민법」 제521조에 따른 공시최고의 절차를 신청하였다는 사실을 입증할 수 있는 서류를 제출하지 않은 경우는 제외한다.

제17조(부당권유행위 금지) 채신관서는 계약 체결을 권유하는 경우에 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 해서는 아니 된다.

1. 불확실한 사항에 대하여 단정적 판단을 제공하거나 확실하다고 오인하게 할 소지가 있는 내용을 알리는 행위
 2. 금융상품의 내용을 사실과 다르게 알리는 행위
 3. 금융상품의 가치에 중대한 영향을 미치는 사항을 미리 알고 있으면서 금융소비자에게 알리지 아니하는 행위
 4. 금융상품 내용의 일부에 대하여 비교대상 및 기준을 밝히지 아니하거나 객관적인 근거 없이 다른 금융상품과 비교하여 해당 금융상품이 우수하거나 유리하다고 알리는 행위
 5. 보장성 상품의 경우 금융상품판매대리·중개업자가 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 하는 것에 대하여 채신관서가 관리·감독하지 아니하는 행위
- 가. 금융소비자(이해관계인으로서 해당 보장성 상품의 계약에 따른 보장을 받는 자를 포함한다. 이하 이 호에서 같다)가 보장성 상품 계약의 중요한 사항을 채신관서에 알리는 것을 방해하거나 알리지 아니할 것을 권유하는 행위

나. 금융소비자가 보장성 상품 계약의 중요한 사항에 대하여 부실하게
채신관서에게 알릴 것을 권유하는 행위

6. 우체국금융소비자보호 내부통제규정에 따른 직무수행 교육을 받지 않
은 자로 하여금 계약체결 권유와 관련된 업무를 하게 하는 행위

제18조(방문판매 및 전화권유판매 관련 준수사항) ① 채신관서는 서면,
전자문서 또는 구두에 의한 방법으로 다음 각 호의 사항을 일반금융소비
자에게 알려야 한다.

1. 일반금융소비자가 채신관서에 대하여 금융상품을 소개하거나 계약 체
결을 권유할 목적으로 본인에게 연락하는 것을 금지하도록 요구할 수
있다는 사항

2. 제1호에 따른 권리의 행사방법 및 절차

② 채신관서는 일반금융소비자가 제1항 제1호의 요구를 하면 즉시 이에
따라야 한다.

③ 채신관서는 금융상품을 소개하거나 계약 체결을 권유할 목적으로 야
간(오후 9시 이후부터 다음 날 오전 8시까지를 말한다)에 금융소비자를
방문하거나 연락하여서는 아니 된다. 다만, 금융소비자가 요청하는 경우
에는 제외한다.

제19조(금융상품등에 관한 광고 관련 준수사항) ① 채신관서가 아닌 자
는 채신관서의 업무에 관한 광고 또는 금융상품에 관한 광고(이하 “금융
상품등에 관한 광고”라 한다)를 해서는 아니 된다.

② 채신관서가 금융상품등에 관한 광고를 하는 경우에는 금융소비자가
금융상품의 내용을 오해하지 아니하도록 명확하고 공정하게 전달하여야
한다.

③ 채신관서가 하는 금융상품등에 관한 광고에는 다음 각 호의 내용이
포함되어야 한다.

1. 금융상품에 관한 계약을 체결하기 전에 금융상품 설명서 및 약관을
읽어 볼 것을 권유하는 내용

2. 채신관서의 명칭, 다음 각 목의 사항을 포함한 금융상품의 내용

가. 금융상품의 명칭

나. 이자율

다. 수수료

라. 다음의 구분에 따른 사항

1) 보장성 상품

가) 보험금 지급제한 사유

나) 이자율의 범위 및 산출기준(피보험자가 생존 시 채신관서가 지급
하는 보험금의 합계액이 일반금융소비자가 이미 납입한 보험료를
초과하는 보장성 상품으로서 일반금융소비자가 적용받을 수 있는
이자율이 고정되지 않는 계약에 한정한다)

2) 예금성 상품

가) 이자율·수익률 각각의 범위 및 산출기준

나) 이자·수익의 지급시기 및 지급제한 사유

3. 다음 각 목의 구분에 따른 내용

가. 보장성 상품의 경우 : 기존에 체결했던 계약을 해지하고 다른 계약을 체결하는 경우에는 계약체결의 거부 또는 보험료 등 금융소비자의 지급비용(이하 이 조에서 “보험료등”이라 한다)이 인상되거나 보장내용이 변경될 수 있다는 사항

나. 예금성 상품의 경우 : 만기지급금 등을 예시하여 광고하는 경우에는 해당 예시된 지급금 등이 미래의 수익을 보장하는 것이 아니라는 사항(만기 시 지급금이 변동하는 예금성 상품으로서 기초자산의 가치에 따라 수익이 변동하는 예금성 상품에 한정한다)

4. 제14조제1항에 따른 설명을 받을 수 있는 권리

5. 이 고시 및 우체국금융소비자보호 내부통제규정에 따른 광고 관련 절차의 준수에 관한 사항

6. 「우체국예금·보험에 관한 법률」 등 다른 법률에 따른 금융소비자의 보호 내용

7. 제24조제1항제1호부터 제3호까지의 규정에 따른 사항(금융상품판매대리·중개업자의 광고만 해당한다)

8. 그 밖에 금융소비자의 계약 체결이나 권리·의무에 중요한 영향을 미치는 사항으로서 별표 2에 해당하는 사항

④ 제3항제4호부터 제8호까지의 규정에도 불구하고 체신관서는 금융상품 등에 관한 광고의 목적, 광고매체의 특성, 광고시간의 제약 등에 따라 제3항제4호부터 제8호까지의 사항을 금융상품등에 관한 광고에 모두 포함시키기 곤란하다고 인정하는 경우에는 일부 내용을 제외할 수 있다. 이 경우 체신관서가 준수해야 할 기준은 다음 각 호의 구분에 따른다.

1. 보장성 상품에 관한 광고

가. 다음의 사항 전부 또는 일부만을 개괄적으로 알릴 것

- 1) 금융상품의 편익
- 2) 금융상품에 적합한 금융소비자의 특성 또는 가입요건
- 3) 금융상품의 특성
- 4) 판매채널의 특징 및 상담 연락처

나. 영상 또는 음성을 활용하는 광고인 경우에는 광고 시간이 2분 이내 일 것

2. 그 밖의 금융상품에 관한 광고: 광고에 제3항제4호부터 제8호까지의 내용 중 일부를 제외함으로 인해 금융소비자의 합리적 의사결정이 저해되거나 건전한 시장질서가 훼손될 우려가 없을 것

⑤ 체신관서가 금융상품등에 관한 광고를 하는 경우 다음 각 호의 구분에 따른 행위를 해서는 아니 된다.

1. 보장성 상품

가. 보장한도, 보장 제한 조건, 면책사항 또는 감액지급 사항 등을 빠뜨리거나 충분히 고지하지 아니하여 제한 없이 보장을 받을 수 있는 것으로 오인하게 하는 행위

나. 보험금이 큰 특정 내용만을 강조하거나 고액 보장 사례 등을 소개하여 보장내용이 큰 것으로 오인하게 하는 행위

다. 보험료를 일(日) 단위로 표시하거나 보험료의 산출기준을 불충분하게 설명하는 등 금융소비자의 경제적 부담이 작아 보이도록 하거나 계약 체결에 따른 이익을 크게 인지하도록 오인하게 하는 행위

- 라. 만기 시 자동갱신되는 보장성 상품의 경우 갱신 시 보험료등이 인상될 수 있음을 금융소비자가 인지할 수 있도록 충분히 고지하지 아니하는 행위
- 마. 이자율 및 투자실적에 따라 만기환급금이 변동될 수 있는 보장성 상품의 경우 만기환급금이 보장성 상품의 만기일에 확정적으로 지급되는 것으로 오인하게 하는 행위
- 바. 비교대상 및 기준을 분명하게 밝히지 않거나 객관적인 근거 없이 다른 금융상품등과 비교하는 행위
- 사. 불확실한 사항에 대해 단정적 판단을 제공하거나 확실하다고 오인하게 할 소지가 있는 내용을 알리는 행위
- 아. 계약 체결 여부나 금융소비자의 권리·의무에 중대한 영향을 미치는 사항을 사실과 다르게 알리거나 분명하지 않게 표현하는 행위
- 자. 금융소비자에 따라 달라질 수 있는 거래조건을 누구에게나 적용될 수 있는 것처럼 오인하게 만드는 행위
- 차. 보험금 지급사유나 지급시점이 다름에도 불구하고 각각의 보험금이 한꺼번에 지급되는 것처럼 오인하게 만드는 행위
- 카. 금융상품에 관한 광고에 연계하여 「보험업법 시행령」 제46조에서 정한 금액을 초과하는 금품을 금융소비자에 제공하는 행위
- 타. 제4항제1호 각 목의 기준을 충족하는 광고로서 다음 어느 하나에 해당하는 행위
 - 1) 광고 시 다음의 사항을 안내하는 방법(음성 또는 자막 등을 말한다)이 동일하지 않은 경우

가) 보장성 상품의 가격, 보장내용 및 만기에 지급받는 환급금 등의 특징

나) 가)의 이행조건

2) 광고 시 금융상품의 주요 특징을 유사한 단어로 3회 이상 연속 또는 반복하여 음성으로 안내하는 경우

파. 금융상품판매대리·중개업자가 광고에서 금융상품과 관련하여 해당 광고매체 또는 자신의 상호를 부각시키는 등 금융소비자가 체신관서를 올바르게 인지하는 것을 방해하는 행위에 대하여 체신관서가 관리·감독하지 아니하는 행위

2. 예금성 상품

가. 이자율의 범위·산정방법, 이자의 지급·부과 시기 및 부수적 혜택·비용을 명확히 표시하지 아니하여 금융소비자가 오인하게 하는 행위

나. 수익률이나 운용실적을 표시하는 경우 수익률이나 운용실적이 좋은 기간의 것만을 표시하는 행위

다. 제5항 제1호 다목, 바목에서 자목까지의 규정에 따른 행위

⑥ 금융상품등에 관한 광고를 할 때 「표시·광고의 공정화에 관한 법률」 제4조제1항에 따른 표시·광고사항이 있는 경우에는 같은 법에서 정하는 바에 따른다.

제20조(광고의 방법 및 절차) ① 체신관서가 금융상품등에 관한 광고를 하는 경우에는 금융소비자가 광고의 내용을 쉽게 이해할 수 있도록 광고

에서 글자의 색깔·크기 또는 음성의 속도·크기 등이 해당 금융상품으로 인해 금융소비자가 받을 수 있는 혜택과 불이익을 균형 있게 전달하여야 한다.

② 체신관서가 금융상품등에 관한 광고를 하는 경우에는 준법감시담당관의 심의를 받아야 한다.

③ 체신관서는 금융상품등에 관한 광고에 관한 세부 기준 및 절차를 마련하여 운영한다.

제21조(계약서류의 제공의무) ① 체신관서는 금융소비자와 금융상품에 관한 계약을 체결하는 경우 금융상품의 유형별로 다음 각 호의 서류(이하 “계약서류”라 한다)를 금융소비자에게 지체 없이 제공하여야 한다.

1. 금융상품 계약서
2. 금융상품의 약관
3. 금융상품 설명서
4. 「상법」에 따른 보험증권(보험만 해당)

② 제1항에도 불구하고 계약내용 등이 금융소비자 보호를 해칠 우려가 없는 경우로서 다음 각 호에 해당하는 경우에는 계약서류를 제공하지 아니할 수 있다.

1. 기본 계약을 체결하고 그 계약내용에 따라 계속적·반복적으로 거래를 하는 경우
2. 기존 계약과 동일한 내용으로 계약을 갱신하는 경우
3. 법인인 전문금융소비자와 계약을 체결하는 경우(제1항제3호에 따른

설명서만 해당한다)

③ 제1항에 따른 계약서류의 제공 사실 또는 계약체결 사실 및 그 시기에 관하여 금융소비자와 다툼이 있는 경우에는 체신관서가 이를 증명하여야 한다.

④ 제1항에 따라 체신관서가 계약서류를 제공하는 때에는 다음 각 호의 방법으로 제공한다.

1. 서면교부
2. 우편 또는 전자우편
3. 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시

제3절 우체국금융의 업종별 영업행위 준수사항

제22조(미등록자를 통한 금융상품판매대리·중개 금지) 체신관서는 금융상품판매대리·중개업자가 아닌 자에게 금융상품계약체결등을 대리하거나 중개하게 해서는 아니 된다.

제23조(금융상품판매대리·중개업 수행시 금지행위) ① 체신관서는 금융상품판매대리·중개업자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하지 않도록 관리·감독하여야 한다.

1. 금융소비자로부터 보험료 등 계약의 이행으로서 급부를 받는 행위. 다만, 체신관서로부터 급부 수령에 관한 권한을 부여받은 경우로서 보장성 상품에 관한 계약과 관련하여 보험료 또는 공제료를 수령하는 행위는 제외한다.

2. 금융상품판매대리·중개업자가 대리·중개하는 업무를 제3자에게 하게 하거나 그러한 행위에 관하여 수수료·보수나 그 밖의 대가를 지급하는 행위.

3. 그 밖에 금융소비자 보호 또는 건전한 거래질서를 해할 우려가 있는 행위로서 다음 각 목에 해당하는 행위

가. 체신관서를 대신하여 계약을 체결하는 행위

나. 금융소비자를 대신하여 계약을 체결하는 행위

다. 금융소비자로 하여금 체신관서로 오인할 수 있는 상호를 광고나 영업에 사용하는 행위

라. 체신관서에게 자신에게만 대리·중개 업무를 위탁하거나 다른 금융상품판매대리·중개업자에게 위탁하지 않도록 강요하는 행위

마. 다른 금융상품판매대리·중개업자의 명의를 사용하거나 다른 금융상품판매대리·중개업자가 자신의 명의를 사용하도록 하는 행위

바. 업무수행 과정에서 알게 된 금융소비자의 정보를 자기 또는 제3자의 이익을 위해 이용하는 행위

사. 「방송법」 제9조제5항 단서에 따라 상품소개와 판매에 관한 전문편성을 행하는 방송채널사용사업을 승인받은 금융상품판매대리·중개업자(보장성 상품을 취급하는 자에 한정한다)가 보장성 상품에 관한 금융상품판매대리·중개업을 영위할 수 없는 개인으로 하여금 같은 법 제2조제1호에 따른 방송을 통해 그 금융상품을 설명하게 하는 행위

아. 보장성 상품을 취급하는 금융상품대리·중개업자(「보험업법 시행

령」 제43조제2항에 따른 전화를 이용하여 모집하는 자, 같은 조 제4항에 따른 인터넷 화상장치를 이용하여 모집하는 자 및 같은 조 제5항에 따른 사이버몰을 이용하여 모집하는 자는 제외한다)가 일반금융소비자와 만나지 않고 제14조에 따른 설명을 하는 행위. 다만, 다음 각 목의 요건에 모두 해당하는 경우는 제외한다.

1) 「보험업감독규정」 제4-36조제8항에 따른 표준상품설명대본에 따라 설명할 것

2) 해당 금융상품을 취급하는 체신관서가 1)에 따른 설명내용이 녹취된 전자파일을 통해 해당 설명내용이 「보험업감독규정」 제4-36조제8항에 따른 표준상품설명대본과 일치하는지를 확인하고 그 전자파일을 보관할 것

② 체신관서는 금융상품판매대리·중개업자가 금융상품판매 대리·중개 업무를 수행할 때 체신관서로부터 정해진 수수료 외의 금품, 다음 각 호에 해당하는 재산상 이익을 요구하거나 받지 않도록 관리·감독하여야 한다.

1. 금전등의 지급 또는 대여

2. 금융상품판매대리·중개업 수행 시 발생하는 비용 또는 손해의 보전

3. 체신관서가 취급하는 금융상품에 대한 계약 체결 시 우대 혜택

제24조(체신관서의 고지의무) ① 체신관서는 금융상품판매대리·중개업자를 통하여 금융상품판매 업무를 수행하는 경우 금융소비자에게 다음 각 호의 사항 모두를 미리 알려야 한다.

1. 금융상품판매대리·중개업자가 대리·중개하는 체신관서의 명칭 및 업무 내용
2. 체신관서만을 대리하거나 중개하는 금융상품판매대리·중개업자인지 여부
3. 체신관서로부터 금융상품 계약체결권을 부여받지 아니한 금융상품판매대리·중개업자의 경우 자신이 금융상품계약을 체결할 권한이 없다는 사실
4. 제23조제1항제1호 본문에 따라 급부를 받을 수 있는지 여부
5. 금융소비자가 제공한 신용정보 또는 개인정보 등은 체신관서가 보유·관리한다는 사실
6. 제23조제2항에 따른 내용
7. 보험의 경우 다음 각 목의 사항을 전자적 장치로 확인할 수 있다는 사실 및 확인방법
 - 가. 금융상품판매대리·중개업자의 이력(보험모집 관련 위탁계약을 체결했던 법인 및 그 법인과의 계약기간을 포함한다)
 - 나. 다음의 조치를 받은 경우 그 이력
 - 1) 「보험업법」에 따른 영업정지, 등록취소 또는 과태료 처분
 - 2) 「보험사기방지 특별법」 제2조제1호에 따른 보험사기행위에 대한 3개월 이상의 업무정지
 - 다. 「보험업감독규정」 제9-4조의2제7호에 따른 불완전판매비율 및 계약 유지율
- ② 금융상품판매대리·중개업자가 자신이 금융상품판매대리·중개업자라

는 사실을 나타내는 표지를 게시하거나 증표를 금융소비자에게 보여주고, 제1항 각 호의 사항 모두를 금융소비자에게 알린 경우에는 체신관서가 제1항에 따른 고지의무를 이행한 것으로 본다.

③ 제2항에 따른 표지의 게시 및 증표의 제시는 다음 각 호의 기준에 따른다.

1. 체신관서가 발급한 표지나 증표를 사용할 것
2. 표지는 사업장 및 인터넷 홈페이지(홈페이지가 있는 경우만 해당한다)에 항상 게시할 것

제25조(자료의 기록 및 유지·관리 등) ① 체신관서는 금융상품판매업의 업무와 관련한 자료로서 다음 각 호의 자료를 기록 및 유지·관리하여야 한다.

1. 계약체결에 관한 자료
 2. 계약의 이행에 관한 자료
 3. 금융소비자의 권리 행사에 관한 다음의 자료
 - 가. 제6항 및 제7항에 따른 금융소비자의 자료 열람 연기·제한 및 거절
 - 나. 제31조에 따른 청약의 철회
 - 다. 제32조에 따른 위법계약의 해지
 4. 우체국금융소비자보호 내부통제규정의 제정 및 운영 등에 관한 자료
 5. 업무 위탁에 관한 자료
- ② 제1항의 자료는 10년 동안 유지·관리하여야 한다. 다만, 다음의 자료

는 해당 호에서 정하는 기간으로 한다.

1. 제1항제1호 및 제2호의 자료: 다음 각 목의 구분에 따른 기간

가. 보장기간이 10년을 초과하는 보장성 상품의 경우: 해당 보장성 상품의 보장기간

나. 계약기간이 10년을 초과하는 금융상품의 경우: 해당 금융상품의 계약기간

2. 제1항제4호의 자료: 5년

③ 체신관서는 제1항에 따라 기록 및 유지·관리하여야 하는 자료가 멸실 또는 위조되거나 변조되지 아니하도록 적절한 대책을 수립·시행하여야 한다.

④ 금융소비자는 제27조에 따른 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제를 위한 목적으로 제1항에 따라 체신관서가 기록 및 유지·관리하는 자료의 열람(사본의 제공 또는 청취를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)을 요구할 수 있다.

⑤ 제4항에 따라 금융소비자가 자료의 열람을 요구하려는 경우에는 다음 각 호의 구분에 따른 사항이 포함된 열람요구서를 체신관서에게 제출해야 한다. 이 경우 해당 요구서에는 열람의 목적, 범위 및 방법 등에 관한 사항이 포함되어야 한다.

1. 열람의 목적: 제27조에 따른 분쟁조정 신청내역

2. 열람의 범위: 열람하고자 하는 자료의 내용 및 해당 자료와 제1호 간의 관계

3. 열람의 방법

⑥ 체신관서는 제4항에 따른 요구를 받았을 때에는 요구받은 날부터 6영업일 이내에 금융소비자가 해당 자료를 열람할 수 있도록 해야 한다. 이 경우 해당 기간 내에 열람할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에는 금융소비자에게 그 사유를 알리고 열람을 연기할 수 있으며, 그 사유가 소멸하면 지체 없이 열람하게 하여야 한다.

⑦ 체신관서는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 금융소비자에게 그 사유를 알리고 열람을 제한하거나 거절할 수 있다.

1. 법령에 따라 열람을 제한하거나 거절할 수 있는 경우

2. 다른 사람의 생명·신체를 해칠 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우

3. 그 밖에 다음 각 목의 경우

가. 「부정경쟁방지 및 영업비밀보호에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 영업비밀을 현저히 침해할 우려가 있는 경우

나. 개인정보의 공개로 인해 사생활의 비밀 또는 자유를 부당하게 침해할 우려가 있는 경우

다. 열람하려는 자료가 열람목적과 관련이 없다는 사실이 명백한 경우

⑧ 체신관서는 금융소비자가 열람을 요구하는 경우 실비를 기준으로 한 금액의 수수료와 우송료(사본의 우송을 청구하는 경우만 해당한다)를 청구할 수 있다. 이 경우 열람업무의 효율적인 운영을 위해 필요한 경우에는 미리 수수료 또는 우송료를 청구할 수 있다.

⑨ 체신관서는 제6항부터 제8항까지의 규정에 따른 열람, 열람의 연기 및 열람의 제한·거절을 알리는 경우에는 다음 각 호의 구분에 따른 사

항이 기재된 문서로 해야 한다. 다만, 제6항 전단에 따라 열람을 알리는 경우에는 전화, 팩스, 전자우편 또는 휴대전화 문자메시지 등의 방법으로 이를 알릴 수 있다.

1. 열람이 가능한 경우

- 가. 열람이 가능한 자료의 목록
- 나. 열람이 가능한 날짜 및 시간
- 다. 열람 방법

2. 열람을 요구한 자료 중 일부만 열람이 가능한 경우

- 가. 제1호 가목부터 다목까지의 사항
- 나. 열람을 요구한 자료 중 일부만 열람이 가능한 이유
- 다. 이의제기 방법

3. 열람이 불가능한 경우

- 가. 열람이 불가능한 사유
- 나. 이의제기 방법

⑩ 제4항과 제6항에 반하는 특약으로서 일반금융소비자에게 불리한 것은 무효로 한다.

제4장 금융소비자보호
제1절 금융소비자보호기준

제26조(금융소비자보호기준) 체신관서는 금융소비자 불만 예방 및 신속한 사후구제를 통하여 금융소비자를 보호하기 위하여 그 직원이 직무를 수행할 때 준수하여야 할 기본적인 절차와 기준(이하 “금융소비자보호기

준”이라 한다)을 정하여야 한다. 금융소비자보호기준은 다음 각 호의 사항이 포함되어야 하며, 구체적인 내용은 우정사업본부장이 정한다.

1. 금융소비자의 권리
2. 민원·분쟁 발생 시 업무처리 절차
3. 금융소비자보호기준의 운영을 위한 조직·인력
4. 금융소비자보호기준 준수 여부에 대한 점검·조치 및 평가
5. 민원·분쟁 대응 관련 교육·훈련
6. 다음 각 목의 사항을 효율적·체계적으로 관리하기 위한 전산처리시스템의 구축
 - 가. 금융소비자의 민원 상황 및 처리결과
 - 나. 금융소비자와의 분쟁조정·소송 진행상황 및 결과
7. 제25조제4항에 따른 금융소비자의 자료열람 요구에 대한 대응
8. 제31조제1항에 따른 일반금융소비자의 청약 철회에 대한 대응
9. 제32조제1항에 따른 계약의 해지 요구에 대한 대응
10. 법령 및 약관상 금융소비자의 권리를 안내하는 방법
11. 계약 체결 후 금융소비자 보호를 위해 필요한 사항 점검 및 관련 제도 개선에 관한 사항

제2절 금융분쟁의 조정

제27조(분쟁조정) 「우체국예금·보험에 관한 법률」 제51조 제1항에 따른 금융상품 관련 분쟁이 있는 경우 체신관서, 금융소비자 및 그 밖의 이해

관계인은 과학기술정보통신부장관이 정하는 바에 따라 우체국예금·보험 분쟁조정위원회의 심의조정을 받을 수 있으며, 분쟁조정 과정에서 신청인은 관계 법령이 정하는 바에 따라 체신관서가 기록 및 유지·관리하는 자료의 열람(사본의 제공 또는 청취를 포함한다)을 요구할 수 있다.

제28조(소액분쟁에 대한 특례) 체신관서는 일반금융소비자가 분쟁조정 신청을 한 분쟁사건으로서 조정을 통하여 주장하는 권리나 이익의 가액이 2천만원 이하인 경우에 대하여 조정절차가 개시된 경우에는 특별한 사정이 없는 한 우정사업본부장이 정한 분쟁조정 절차에 따라 결정서를 통지받을 때까지 소를 제기하지 아니한다.

제2절 손해배상책임 등

제29조(손해배상책임) ① 체신관서는 고의 또는 과실로 이 고시를 위반하여 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우에는 그 손해를 배상할 책임이 있다.

② 제1항에도 불구하고 체신관서가 제14조를 위반한 경우에는 체신관서가 고의 또는 과실이 없음을 입증하여야 한다.

제30조(체신관서의 손해배상책임) ① 체신관서는 금융상품계약체결등의 업무를 대리·중개한 금융상품판매대리·중개업자 또는 그 직원(이하 이 조에서 “금융상품판매대리·중개업자등”이라 한다)이 대리·중개 업무를 할 때 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우에는 그 손해를 배상할 책임

이 있다. 다만, 체신관서가 금융상품판매대리·중개업자등의 선임과 그 업무 감독에 대하여 적절한 주의를 하였고 손해를 방지하기 위하여 노력한 경우에는 그러하지 아니하다.

② 제1항 본문에 따른 체신관서의 손해배상책임은 금융상품판매대리·중개업자등에 대한 체신관서의 구상권 행사를 방해하지 아니한다.

제31조(청약의 철회) ① 체신관서와 보장성 상품에 관한 계약의 청약을 한 일반금융소비자는 「상법」 제640조에 따른 보험증권을 받은 날부터 15일과 청약을 한 날부터 30일 중 먼저 도래하는 기간(거래 당사자 사이에 이보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간) 내에 청약을 철회할 수 있다.

② 제1항에 따라 체신관서와의 보장성 상품 청약이 철회된 경우 체신관서가 일반금융소비자로부터 받은 금전·재화등의 반환은 청약의 철회를 접수한 날부터 3영업일 이내에 해당 일반금융소비자가 지정하는 계좌로 입금해야 하며, 그 반환이 늦어진 기간에 대해서는 해당 금융상품의 계약에서 정해진 연체이자율을 금전·재화·용역의 대금에 곱한 금액을 일 단위로 계산하여 지급한다.

③ 제1항에 따라 청약이 철회된 경우 체신관서는 일반금융소비자에 대하여 청약의 철회에 따른 손해배상 또는 위약금 등 금전의 지급을 청구할 수 없다.

④ 보장성 상품의 경우 청약이 철회된 당시 이미 보험금의 지급사유가 발생한 경우에는 청약 철회의 효력은 발생하지 아니한다. 다만, 일반금융

소비자가 보험금의 지급사유가 발생했음을 알면서 청약을 철회한 경우에는 그러하지 아니하다.

⑤ 제1항부터 제4항까지의 규정에 반하는 특약으로서 일반금융소비자에게 불리한 것은 무효로 한다.

제32조(위법계약의 해지) ① 금융소비자는 채신관서가 제12조, 제13조, 제14조제1항·제3항, 제16조 또는 제17조를 위반하여 금융상품(계속적 거래가 이루어지고 금융소비자가 해지 시 재산상 불이익이 발생하는 금융상품 중 다음 각 호의 상품을 제외한 금융상품으로 한정한다)에 관한 계약을 체결한 경우 계약 체결에 대한 위반사항을 안 날부터 1년 이내의 기간(이 경우 해당 기간은 계약체결일부터 5년 이내의 범위에 있어야 한다) 내에 서면등으로 해당 계약의 해지를 요구할 수 있다. 이 경우 채신관서는 해지를 요구받은 날부터 10일 이내에 금융소비자에게 수락여부를 통지하여야 하며, 거절할 때에는 거절사유를 함께 통지하여야 한다.

1. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 원화로 표시된 양도성 예금증서
2. 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률 시행령」에 따른 표지어음
3. 그 밖에 제1호부터 제2호까지의 규정과 유사한 금융상품

② 금융소비자는 제1항 전단에 따라 계약의 해지를 요구하려는 경우 채신관서가 정한 계약해지요구서에 다음 각 호의 사항을 작성하고 위반사항을 증명하는 서류를 첨부하여 채신관서에 제출해야 한다.

1. 금융상품의 명칭

2. 법 위반사실

③ 금융소비자는 채신관서가 정당한 사유 없이 제1항의 요구를 따르지 않는 경우 해당 계약을 해지할 수 있다. 정당한 사유의 범위는 다음 각 호와 같다.

1. 위반사실에 대한 근거를 제시하지 않거나 거짓으로 제시한 경우
2. 계약 체결 당시에는 위반사항이 없었으나 금융소비자가 계약 체결 이후의 사정변경에 따라 위반사항을 주장하는 경우
3. 금융소비자의 동의를 받아 위반사항을 시정한 경우
4. 채신관서가 계약의 해지 요구를 받은 날부터 10일 이내에 위반사실이 없음을 확인하는데 필요한 객관적·합리적인 근거자료를 금융소비자에 제시한 경우. 다만, 10일 이내에 금융소비자에 제시하기 어려운 경우에는 다음 각 목의 구분에 따른다.

가. 계약의 해지를 요구한 금융소비자의 연락처나 소재지를 확인할 수 없거나 이와 유사한 사유로 제1항 후단에 따른 통지기간 내 연락이 곤란한 경우 : 해당 사유가 해소된 후 지체 없이 알릴 것

나. 위반사실 관련 자료 확인을 이유로 금융소비자의 동의를 받아 제1항 후단에 따른 통지기한을 연장한 경우 : 연장된 기한까지 알릴 것

5. 금융소비자가 채신관서의 행위에 위반사실이 있다는 사실을 계약을 체결하기 전에 알았다고 볼 수 있는 명백한 사유가 있는 경우

④ 제1항 및 제3항에 따라 계약이 해지된 경우 채신관서는 수수료, 위약금 등 계약의 해지와 관련된 비용을 요구할 수 없다.

제5장 관리·감독 및 고시 위반 시 조치

제33조(금융상품판매대리·중개업자 관리·감독) 체신관서는 금융상품판매대리·중개업자로 하여금 제3장 및 제23조, 제24조에 따른 사항을 준수하도록 하고, 이를 관리·감독하여야 한다.

제34조(고시위반 시의 조치) 이 고시에 대한 중대한 위반사실이 발생한 경우 「우정사업본부자체감사규칙」 또는 「우정사업본부 소속 공무원 징계양정세칙」 등 관련 규정에 따른다.

부 칙 <우정사업본부 고시 제2023-41호>

제1조(시행일) 이 고시는 2023년 9월 22일부터 시행한다.

제2조(자료의 기록 및 유지·관리 등에 관한 적용례) 제25조는 이 고시 시행 이후 금융상품에 관한 계약의 체결을 권유하거나 계약을 체결하는 경우부터 적용한다.

제3조(체신관서의 손해배상책임에 관한 적용례) 제29조 제2항은 이 고시 시행 이후 체신관서가 제14조를 위반하여 금융소비자에게 손해를 발생시킨 경우부터 적용한다.

제4조(청약의 철회에 관한 적용례) 제31조는 이 고시 시행 이후 계약의 청약을 한 경우부터 적용한다.

제5조(위법한 계약의 해지에 관한 적용례) 제32조는 이 고시 시행 이후 계약을 체결하는 경우부터 적용한다.

설명 사항(제14조 제1항 제1호 가목 9) 관련)

1. 주된 위험보장사항·부수적인 위험보장사항 및 각각의 보험료·보험금
2. 보험료 납입기간
3. 해약을 하거나 만기에 이른 경우에 각각 금융소비자에 돌려주어야 하는 금액(이하 “환급금”이라 한다) 및 산출근거. 이 경우 그 금액이 이미 납부한 보험료보다 적거나 없을 수 있다는 사실을 함께 설명해야 한다.
4. 일반금융소비자 또는 피보험자가 「상법」 제651조에 따른 고지의무 및 같은 법 제652조에 따른 통지의무를 각각 위반한 경우에 체신관서가 계약을 해지할 수 있다는 사실
5. 보험금(공제금을 포함한다. 이하 같다)을 지급받는 자를 일반금융소비자가 지정할 수 있는지 여부(보험금을 지급받는 자를 지정할 수 있는 경우에는 지정 방법을 포함한다)
6. 다음의 구분에 따른 사항
 - 가. 피보험자가 생존 시 체신관서가 지급하는 보험금의 합계액이 일반금융소비자가 이미 납입한 보험료(공제료를 포함한다. 이하 같다)를 초과하는 보장성 상품: 다음의 사항
 - 1) 일반금융소비자가 적용받을 수 있는 이자율(이하 “적용이율”이라 한다) 및 산출기준
 - 2) 보험료 중 사업비(계약을 체결·관리하는데 사용된 금액을 말한다. 이하 이 조에서 같다) 등을 뺀 일부 금액만 특별계정에서 운영되거나 적용이율이 적용된다는 사실 및 그 사업비 금액(적용이율이 고정되지 않는 계약에 한정한다)
 - 나. 해약환급금(금융소비자가 계약의 해지를 요구하여 계약이 해지된 경우에 금융상품판매업자가 금융소비자에게 환급해주는 금액을 말한다. 이하 같다)이 지급되지 않는 보장성 상품: 위험보장 내용이 동일하지만 해약환급금이 지급될 수 있는 다른 보장성 상품
 - 다. 일반금융소비자에 배당이 지급되는 보장성 상품: 배당에 관한 사항
 - 라. 계약 종료 이후 금융소비자가 청약에 필요한 사항을 체신관서에 알리지 않고 해당 금융상품에 관한 계약을 다시 체결할 수 있는 보장성 상품: 가입조건 및 보장내용 등의 변경에 관한 사항
7. 그 밖에 보통의 주의력을 가진 일반적인 금융소비자가 오해하기 쉬워 민원이 빈발하는 사항 등 보험금 지급 등 서비스 제공과 관련하여 일반금융소비자가 특히 유의해야 할 사항

광고에 포함해야 하는 사항(제19조 제3항 제8호 관련)

1. 모든 금융상품 및 관련 업무: 다음 각 목의 사항
 - 가. 광고의 유효기간이 있는 경우 해당 유효기간
 - 나. 통계수치나 도표 등을 인용하는 경우 해당 자료의 출처
 - 다. 연계·제휴서비스 등 부수되는 서비스를 받기 위해 충족해야 할 요건(연계·제휴서비스 등 부수되는 서비스를 광고하는 경우만 해당한다)
2. 보장성 상품 및 관련 업무: 다음 각 목의 사항
 - 가. 보험료 중 일부를 금융투자상품을 취득·처분하는데 사용하거나 그 밖의 방법으로 운용한 결과에 따라 보험금 또는 해약환급금에 손실이 발생할 수 있다는 사실(제12조 각 호의 금융상품만 해당한다)
 - 나. 보험료·보험금에 관한 다음의 사항(보험료·보험금 각각의 예시를 광고에 포함하는 경우만 해당한다)
 - 1) 주된 위험보장사항·부수적인 위험보장사항 및 각각의 보험료·보험금 예시
 - 2) 특정 시점(계약 체결 후 1년, 3년 및 5년을 말한다)에 해약을 하거나 만기에 이른 경우의 환급금 예시 및 산출근거
 - 3) 해약환급금이 이미 납부한 보험료보다 적거나 없을 수 있다는 사실
3. 금융상품판매대리·중개업자: 다음 각 목의 사항
 - 가. 제24조제1항제1호부터 제3호까지의 사항
 - 나. 우정사업본부장에 의해 지정되었다는 사실