

# 금융분쟁조정 편면적 구속력의 도입과 금융소비자보호법의 입법 과제

계류 법안의 쟁점과 영국·호주·독일·일본 입법례의  
비교법적 검토



# 차례

|     |                         |                                |    |
|-----|-------------------------|--------------------------------|----|
|     | 요약                      | 소위 계류 10개월, 쟁점은 금액만이 아니다       | 3  |
| 제1장 | 현행 금융분쟁조정 제도의 구조와 운영 실태 | 구속력이 붙는 조정안에 이르는 사건은 얼마나 되는가   | 4  |
| 제2장 | 편면적 구속력 도입 논의의 전개       | 두 개정안은 무엇이 같고 무엇이 다른가          | 9  |
| 제3장 | 주요국의 입법례                | 금융회사를 구속하는 나라들은 어떤 장치를 함께 두는가  | 14 |
| 제4장 | 재판청구권과의 관계 및 입법 과제      | 일방의 수락으로 생기는 효력은 어떤 조건에서 허용되는가 | 17 |
|     | 결론                      |                                | 21 |
|     | 참고 자료                   |                                | 22 |

## 소위 회부 후 10개월 이상정 — 쟁점은 금액과 함께 회부 기준·불복 절차



편면적 구속력을 내용으로 하는 개정안 두 건이 정무위원회 소위원회에 계류되어 있다.

### 경과

|                  |                      |
|------------------|----------------------|
| 2025. 9. 11.·12. | 김현정·이정문 의원 대표발의      |
| 2025. 11. 24.    | 정무위원회 상정, 소위원회 회부    |
| 2026. 3. 24.     | 금융감독원장 1,500만원 언급 보도 |
| 2026. 9. 30.     | '결정액 1,000만원' 검토 보도  |
| 2026. 10. 2.     | 금융위원회 "결정된 바 없음"     |

### 입법 과제 다섯 가지

- 1 구속력이 부여되는 결정과 분쟁조정위원회 회부 기준을 법령에 정한다.
- 2 기준금액은 법률에 상한을 두고, 신청액 기준인지 결정액 기준인지를 조문에 밝힌다.
- 3 제소 제한의 범위를 한정하고, 권한·절차의 하자에 대한 제한적 불복 절차를 둔다.
- 4 분쟁조정위원회의 구성·절차 정비를 구속력 부여와 한 묶음으로 입법한다.
- 5 다수 피해 사건의 처리 절차와 시행 후 평가 조항을 둔다.

주: 2026. 10. 5. 국회 의안정보시스템 기준으로 두 개정안의 소위원회 상정 기록이 없다. 3월과 9월의 금액 기준은 보도된 내용이다.

자료: 국회 의안정보시스템; 금융위원회 보도설명자료(2026. 10. 2.)

## 제1장

# 현행 금융분쟁조정 제도의 구조와 운영 실태

구속력은 분쟁조정위원회의 조정안에 부여된다. 그 조정안에 이르는 사건은 얼마나 되는가.

|   |                 |                              |
|---|-----------------|------------------------------|
| 5 | 규율 구조           | 제36조·제39조·제42조가 정하는 두 단계의 절차 |
| 6 | 조정 절차와 제소 제한 구간 | 조정안 제시 전까지만 미치는 현행 제소 제한     |
| 7 | 접수 대 회부         | 2024년 접수 42,265건, 회부 14건     |
| 8 | 분쟁금액의 분포        | 2천만원 이하 66.8% — 신청액 기준의 의미   |



접수된 분쟁 가운데 분쟁조정위원회에 회부되는 것은 0.1%에 미치지 못한다.

## 조정안 제시 전에는 제소 제한, 제시 후에는 금융회사의 불수락으로 불성립

### 두 단계의 절차

분쟁조정 신청을 받은 금융감독원장은 당사자에게 합의를 권고할 수 있고, 신청일부터 30일 이내에 합의가 이루어지지 않으면 분쟁조정위원회에 회부하여야 한다. 다만 조정 대상으로 적합하지 않다고 인정하는 경우 등에는 회부하지 않을 수 있다. 위원회는 60일 이내에 조정안을 작성한다.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> 금융소비자 보호에 관한 법률 제36조 제2항·제4항·제5항. 조정안을 제시받은 날부터 20일 이내에 수락하지 않으면 수락하지 않은 것으로 본다(같은 조 제7항).

### 조정의 효력

조정안은 양 당사자가 모두 수락하여야 효력이 생긴다. 금융회사가 수락하지 않으면 조정은 성립하지 않는다.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> 같은 법 제39조.

제39조(조정의 효력) 양 당사자가 제36조제5항에 따른 조정안을 수락한 경우 해당 조정안은 재판상 화해와 동일한 효력을 갖는다.

### 소액분쟁사건 특례

일반금융소비자가 신청한 2천만원 이하의 사건에 대하여 조정절차가 개시되면, 금융회사는 조정안을 제시받기 전에는 소를 제기할 수 없다. 편면적 구속력은 이 제한이 끝나는 조정안 제시 이후의 단계를 바꾸려는 것이다.<sup>3</sup>

<sup>3</sup> 같은 법 제42조, 시행령 제36조. 금액은 조정을 통하여 주장하는 권리나 이익의 가액, 즉 신청액이다.

## 법정 기한 110일 가운데 현행 제소 제한은 조정안 제시 전 90일 구간

### 〈그림 1〉 분쟁조정 절차의 법정 기한과 제소 제한 구간

일. 법정 기한 기준이며 실제 소요 기간이 아님



#### 현행 제42조

**금융회사 제소 불가** 일반금융소비자가 신청한 2천만원 이하 사건에 한함. 조정안 제시 후에는 제한이 없고, 금융회사가 수락하지 않으면 조정은 불성립

#### 김현정 의원안

**재판상 화해의 효력** 소비자가 수락하면 금융회사의 수락 여부와 상관없이 효력 발생. 제소 금지의 명문 규정은 없음

#### 이정문 의원안

**재판상 화해의 효력 + 제소 금지** 소비자가 수락하면 효력 발생. "해당 조정대상기관은 해당 사건에 대하여 소를 제기할 수 없다"

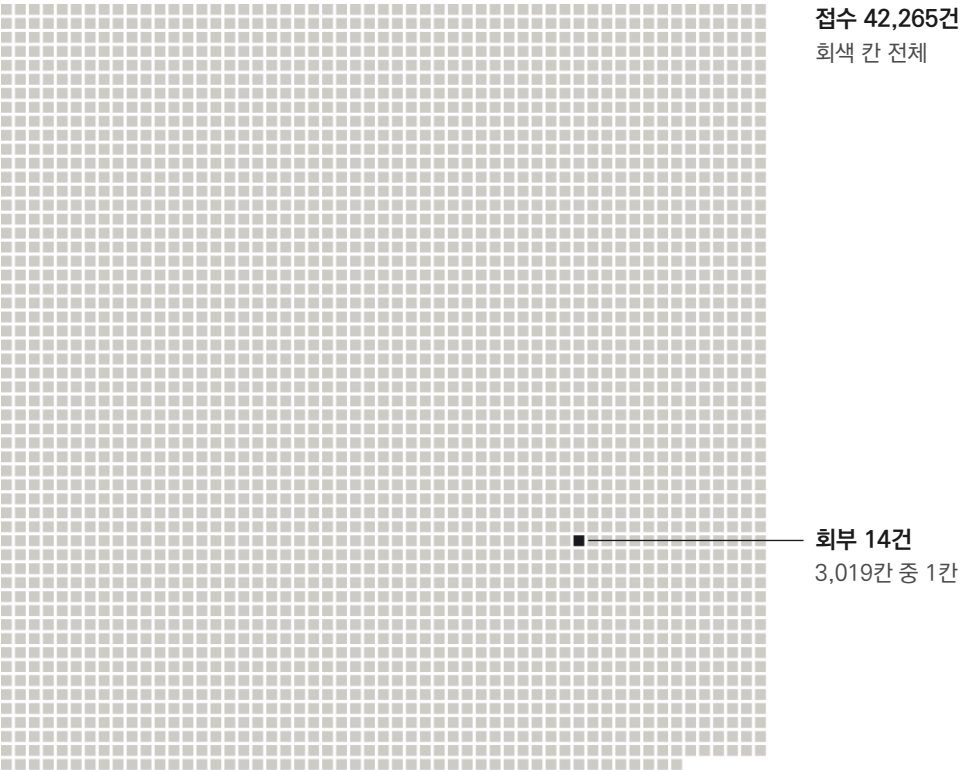
주: 30일은 분쟁조정 신청을 받은 날부터, 60일은 조정위원회가 회부받은 때부터, 20일은 조정안을 제시받은 날부터 센다. 두 의원안의 표식(■)은 소비자가 조정안을 수락하는 시점을 뜻하며 위치는 예시이다.

자료: 금융소비자 보호에 관한 법률 제36조·제39조·제42조; 각 의안 원문

# 분쟁민원 4만 2천 건 중 분쟁조정위원회 회부는 14건, 접수율의 0.03%

〈그림 2〉 분쟁민원 접수와 분쟁조정위원회 회부

2024년. 작은 칸 하나가 약 14건, 모두 3,019칸



〈표 1〉 연도별 접수·회부와 조정 결과

2020년~2025년 상반기, 건

| 구분       | 접수      | 회부 | 회부 비율(%) | 조정성립 | 조정불성립 |
|----------|---------|----|----------|------|-------|
| 2020     | 32,130  | 13 | 0.04     | 10   | 1     |
| 2021     | 30,495  | 29 | 0.10     | 17   | 5     |
| 2022     | 36,508  | 18 | 0.05     | 10   | 4     |
| 2023     | 35,595  | 13 | 0.04     | 2    | —     |
| 2024     | 42,265  | 14 | 0.03     | 5    | —     |
| 2025 상반기 | 19,069  | 8  | 0.04     | 2    | —     |
| 합계       | 196,062 | 95 | 0.05     | 46   | 10    |

접수 건수 대비 회부 비율은 연도별로 0.03~0.1%이다. 나머지는 금융감독원의 직접 처리와 이첩으로 종결된다.

구속력은 분쟁조정위원회의 조정안에 부여된다. 현행 회부 실무가 유지되는 한, 그 적용 범위는 금액 기준보다 회부 기준에 먼저 좌우된다.

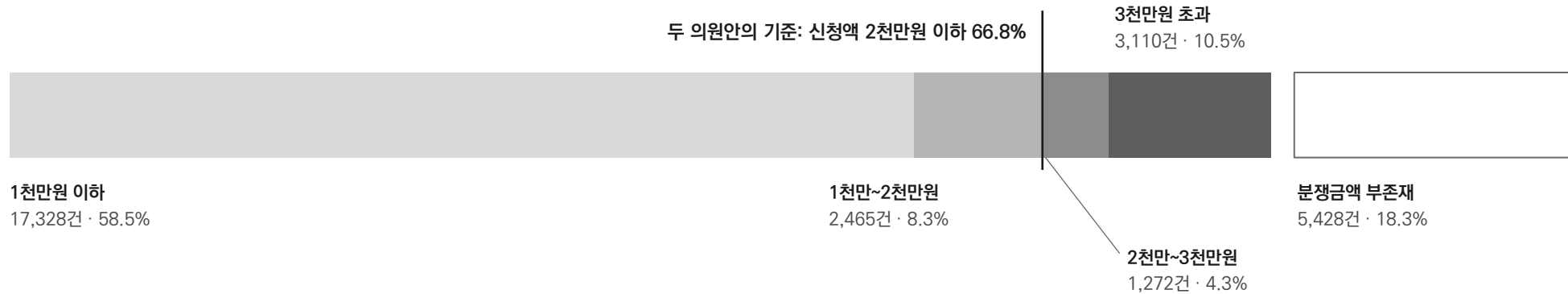
주: 그림은 접수 42,265건을 14건 단위로 나눈 것이다( $42,265 \div 14 \approx 3,019$ ). 회부 건수는 분쟁조정 전문소위원회 개최 건수를 포함한다. 2025년은 상반기. 합계와 함께 행의 회부 비율( $95 \div 196,062$ )은 필자가 계산하였다.

자료: 국회 정부위원회 검토보고(2025. 11.)에 수록된 금융감독원 자료

## 신청액 2천만원 이하 66.8%, 1천만원 이하 58.5% — 금액 미상 18.3%는 별도

〈그림 3〉 분쟁금액별 분쟁 건수의 비중

2024년, %, 117개사 제출자료 29,603건 기준



### 통계를 읽을 때 유의할 점

이 분포는 금융소비자가 주장하는 금액, 즉 신청액을 기준으로 한 것이다. 조정안에서 인정되는 금액(결정액)의 분포는 공개되어 있지 않다.

"분쟁의 3분의 2에 구속력이 적용된다"는 서술은 소액 사건이 모두 분쟁조정위원회의 조정안에 이른다는 가정 위에서만 성립한다. 실제 회부는 연간 10여 건이다.

주: 금융감독원 공표 접수 건수(2024년 42,265건)와 집계 범위가 다르다. 66.8%는 검토보고의 표기이며 건수로 계산하면 66.9%이다. 분쟁금액 부존재는 계약해지의 부당, 약관 해석 등 금액을 확인할 수 없는 경우이다.

자료: 국회 정부위원회 검토보고(2025. 11.)에 수록된 금융감독원 자료

## 제2장

# 편면적 구속력 도입 논의의 전개

두 개정안은 무엇이 같고 무엇이 다른가. 국회와 금융당국은 어디까지 말하였는가.

|    |               |                            |
|----|---------------|----------------------------|
| 10 | 발의와 심사 경과     | 2025. 11. 소위 회부 후 상정 기록 없음 |
| 11 | 두 의원안의 조문 대비  | 제소 금지의 명문 여부               |
| 12 | 검토보고의 지적      | 재판청구권, 기준금액, 판단의 일관성       |
| 13 | 금융위원회와 업권의 의견 | 시행령 위임과 예외적 이의제기           |



두 개정안은 2025년 11월 소위원회에 회부된 뒤 상정되지 않았다.

## 2025. 9. 발의, 11. 24. 소위 회부 — 추가 의원안·정부안 없이 계류

### 두 개정안의 발의

김현정 의원이 2025. 9. 11., 이정문 의원이 9. 12. 각각 대표발의하였다. 두 안 모두 일반금융소비자가 신청한 2천만원 이하의 소액분쟁사건에서 소비자가 조정안을 수락하면 금융회사의 수락 여부와 관계없이 재판상 화해와 동일한 효력을 부여한다.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> 의안번호 제2212921호(17인), 제2212945호(15인).

### 심사 경과

두 안은 2025. 11. 24. 정무위원회 전체회의에 상정되어 검토보고와 대체토론을 거쳐 소위원회에 회부되었다. 이후 소위원회 상정 기록이 없으며, 편면적 구속력을 다루는 추가 의원안이나 정부안도 제출되지 않았다.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> 국회 의안정보시스템(2026. 10. 5. 확인). 제429회 국회(정기회) 제10차 정무위원회.

### 금융당국의 설명

2026년 9월 말 기준을 '분쟁조정위원회 결정액 1,000만원'으로 가닥 잡았다는 보도가 있었으나, 금융위원회는 다음과 같이 설명하였다.<sup>3</sup>

<sup>3</sup> 금융위원회 보도설명자료(2026. 10. 2.).

편면적 구속력 도입에 대한 구체적인 방안은 아직 결정된 바 없습니다. 편면적 구속력 도입은 국회 심의를 통한 법률 개정이 필요한 사안이며, 금융당국은 ... 다양한 의견을 수렴하여 국회 법안 심의과정에 참여할 계획입니다.

# 두 의원안 모두 신청액 2천만원 이하, 제소 금지 명문은 이정문 의원안에만

〈표 2〉 계류 중인 두 개정안의 조문 대비

금융소비자 보호에 관한 법률 일부개정법률안, 의안 원문 기준

|        | 김현정 의원안<br>의안번호 제2212921호 · 2025. 9. 11. · 17인               | 이정문 의원안<br>의안번호 제2212945호 · 2025. 9. 12. · 15인                                 |
|--------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 신설 위치  | 제42조(소액분쟁사건에 관한 특례) 제2항                                      | 제39조(조정외의 효력) 제2항 · 제40조 제3항 제1호 단서                                            |
| 대상과 요건 | 일반금융소비자가 소액분쟁사건에서 제36조제5항에 따른 조정안을 수락한 경우                    | 제42조에 따른 소액분쟁사건의 경우 당사자인 일반금융소비자가 조정안을 수락하면                                    |
| 효력     | 제39조에도 불구하고 해당 조정안은 조정대상기관의 수락 여부와 상관없이 재판상 화해와 동일한 효력을 갖는다. | 제1항에도 불구하고 ... 해당 사건의 다른 당사자인 조정대상기관의 수락 여부와 관계없이 해당 조정안은 재판상 화해와 동일한 효력을 갖는다. |
| 제소 금지  | (규정 없음)                                                      | 이 경우 해당 조정대상기관은 해당 사건에 대하여 소를 제기할 수 없다.                                        |
| 시효     | (규정 없음)                                                      | 다만, 제39조제2항의 경우에는 양 당사자 중 일반금융소비자가 조정안을 수락한 경우                                 |
| 시행일    | 공포 후 6개월이 경과한 날                                              | 공포 후 6개월이 경과한 날                                                                |
| 적용례    | 이 법 시행 이후 신청된 소액분쟁사건부터 적용                                    | 이 법 시행 이후 분쟁조정을 신청하는 사건부터 적용                                                   |

주: 밑줄은 한쪽 안에만 있는 문언이다. '시효' 행은 제40조 제3항 제1호(중단된 시효가 새로 진행되는 때)에 붙는 단서이다. 소액분쟁사건은 일반금융소비자가 신청한, 주장하는 권리·이익의 금액이 2천만원 이하인 사건이다(현행 제42조, 시행령 제36조).  
자료: 각 의안 원문(국회 의안정보시스템)

## 검토보고의 지적 — 재판청구권 제한, 기준금액의 적정성, 판단의 일관성

### 재판청구권과 조정의 본질

검토보고는 당사자 일방의 수락만을 근거로 조정안에 구속력을 부여하는 것이 금융회사에게 보장된 헌법상 재판청구권을 과도하게 제한한다는 의견이 제기되고 있다고 소개하였다. 조정 제도의 본질과의 관계에 대하여는 다음과 같이 적고 있다.<sup>1</sup>

일방의 수락만으로 조정안의 내용에 재판상 화해의 효력을 부여하는 것은 「민법」상 화해의 의의와 상충되고, 당사자 간 합의를 전제하는 조정제도의 본질에 어긋나는 측면이 존재함.

<sup>1</sup> 국회 정무위원회 수석전문위원 검토보고(2025. 11.) 13면. 이정문 의원안의 제소 금지는 재심청구까지 제한하는 것으로 해석될 수 있다는 지적도 있다.

### 기준금액의 적정성

두 의원안의 기준인 2천만원 이하 사건은 2024년 분쟁 건수의 66.8%를 차지한다. 검토보고는 금융회사의 방어권 행사에 과도한 제약이 생길 우려가 있으므로 기준금액의 차등화 또는 하향이 필요하다는 업권의 의견을 고려할 필요가 있다고 하였다.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> 같은 보고 15면. 117개사 제출자료 29,603건 기준의 신청액 분포이다.

### 판단의 일관성

기준금액을 넘는 동일·유사 분쟁에서 법원의 판단이 달라지면 분쟁조정위원회의 공정성과 신뢰도가 저하될 우려가 있다고 하였다. 제도의 오·남용과 비용 전가의 가능성도 함께 지적되었다.<sup>3</sup>

<sup>3</sup> 같은 보고 15~16면. 조정안과 판결이 달랐던 사례로 파워인컴펀드와 파생결합펀드(DLF)를 들고 있다.

주: 인용문은 검토보고의 문언이며 띄어쓰기는 필자가 다듬었다.

# 금융위원회는 시행령 위임과 예외적 이의제기, 업권은 제소 예외와 금액 하향

〈표 3〉 개정안에 대한 금융위원회와 업권별 협회의 의견

검토보고에 수록된 의견의 요지

| 기관       | 도입에 대한 태도            | 요청한 보완 사항                                                                  |
|----------|----------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 금융위원회    | 보완 방안 검토 필요          | 적용할 소액분쟁사건의 범위를 시행령에 위임. 재심사유나 분쟁조정 절차상 하자가 있는 예외적인 경우 금융회사가 이의를 제기할 근거 마련 |
| 은행연합회    | 도입 취지에 공감            | 금융회사에 최소한의 방어권 보장. 재심청구권 허용 등                                              |
| 금융투자협회   | 과도한 측면, 현행 제도로 보완 가능 | 불가피한 경우 적용 대상 제한(금액, 취약계층 한정), 예외 조항 확대, 불복 방안의 세부 규정                      |
| 생명보험협회   | 취지 공감, 현행 유지가 바람직    | 도입 시 금융회사가 제소할 수 있는 예외 규정, 기준금액 하향                                         |
| 손해보험협회   | 반대                   | 도입 시 업권별 기준금액 차등, 사전심사 절차, 소송 제기 조건부 허용, 의견 제시 절차 강화                       |
| 여신금융협회   | 취지에 공감               | 2단계 심의 구조, 절차적 위법예 대한 제소 허용, 기준금액의 업권별 차등                                  |
| 저축은행중앙회  | 취지에 공감               | 금융회사의 방어권 보장, 단계적 시행, 적용 금액 하향                                             |
| 한국대부금융협회 | 신중할 필요               | 조정안에 강제력을 부여하는 것은 조정 제도의 본질에 반할 수 있음                                       |

주: 검토보고에 소비자단체의 의견은 수록되어 있지 않다. 표의 문구는 검토보고의 서술을 요약한 것이다.

자료: 국회 정부위원회 검토보고(2025. 11.) 13~14면, 17~18면

## 제3장

# 주요국의 입법례

금융회사를 구속하는 나라들은 구속력의 근거, 금액의 한도, 불복의 길을 어떻게 짜 두었는가.

|    |             |                          |
|----|-------------|--------------------------|
| 15 | 4개국 제도의 비교  | 영국·호주·독일·일본과 계류 의원안      |
| 16 | 금융회사의 불복 경로 | 사법심사, 제소에 의한 면제, 시범사건 조항 |



네 나라는 같은 문제를 서로 다른 설계로 다룬다.

# 영국·호주는 법률과 고액 한도, 독일은 자율규제와 1만 유로, 일본은 제소로 면제

〈표 4〉 주요국 금융분쟁해결 제도와 계류 의원안

금융소비자가 결정을 수락한 경우의 효력을 중심으로

| 구분     | 기구                                  | 구속력의 근거                                            | 금액 한도                            | 금융회사의 불복                               |
|--------|-------------------------------------|----------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------|
| 영국     | 법정 기구인 금융옴부즈만서비스(FOS)               | 법률. 신청인이 수락하면 결정이 양 당사자를 구속하고 최종적                  | 455,000파운드. 옴부즈만이 명할 수 있는 금액의 상한 | 본안 재심사 없음. 사법심사                        |
| 호주     | 비영리 회사인 금융민원처리기구(AFCA). 금융회사의 가입 의무 | 법률이 정한 제도 운영 요건과 기구의 규칙. 결정은 회원을 구속하고 신청인은 구속하지 않음 | 631,500호주달러. 배상의 상한              | 본안 항소 없음. 제한된 사유로 법원에서 다룰 수 있는 것으로 설명됨 |
| 독일     | 은행·보험 등 업권별 민간 옴부즈만                 | 업권이 정한 절차규정                                        | 1만 유로. 분쟁가액 기준                   | 1만 유로 이하에서는 제소 불가. 보험은 시범사건 신청 가능      |
| 일본     | 업법별 지정분쟁해결기관                        | 법률과 기관의 업무규정. 특별조정안의 수락 의무                         | 없음                               | 고객의 수락을 안 날부터 1개월 내에 제소하면 수락 의무를 면함    |
| 계류 의원안 | 금융감독원에 둔 분쟁조정위원회                    | 법률(개정안). 소비자가 수락하면 재판상 화해와 동일한 효력                  | 2천만원. 신청액 기준                     | 김현정 의원안 규정 없음, 이정문 의원안 제소 금지           |

주: 영국은 2026. 4. 1. 이후 회부된 사건 중 2019. 4. 1. 이후의 행위에 관한 것, 호주는 2024. 1. 1. 이후 접수된 사건의 직접 손해 기준이다. 검토보고의 영국 44.5만 파운드는 그 전 연도의 한도이다.

자료: Financial Services and Markets Act 2000 s. 228; Corporations Act 2001 s. 1051(4)(e); AFCA Rules; 독일 민영은행·보험 옴부즈만 절차규정; 일본 은행법 제52조의67 제6항; 각 기구 공표자료

## 중국적 구속에는 사법적 통제가 따르고, 독일은 시범사건에 비용 부담을 조건화

### 본안을 다시 다투지 않는 사법적 통제

영국에서 금융회사의 불복은 사법심사에 의한다. 항소법원은 ombudsman의 판단이 보통법의 규율에 한정되지 않는다고 보면서도, ombudsman은 관련 법을 고려하여야 하고 자의적인 판단은 사법심사의 사유가 된다고 판시하였다.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> R (Heather Moor & Edgecomb Ltd) v Financial Ombudsman Service [2008] EWCA Civ 642, paras 36, 49, 80.

### 제소로 면하는 수락 의무

일본의 특별조정안은 금융회사가 수락하여야 하는 화해안이지만, 고객의 수락을 안 날부터 1개월 이내에 소가 제기되고 취하되지 않으면 수락 의무가 없다. 금융회사를 중국적으로 구속하는 제도와는 구별된다.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> 은행법 제52조의67 제6항 제2호, 보험업법 제308조의7 제6항, 금융상품거래법 제156조의44 제6항도 같은 구조이다.

### 시범사건 조항

독일 보험ombudsman의 절차규정은 원칙적 중요성이 있는 법률문제에 대하여 보험회사가 법원의 판단을 받을 길을 열어 두되, 그 비용을 보험회사가 부담하도록 한다.<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Verfahrensordnung des Versicherungsombudsmanns(VomVO) § 9 Abs. 3. 번역은 필자.

피신청인은 절차의 어느 단계에서든, 원칙적 중요성이 있는 법률문제임을 소명할 수 있는 경우 ombudsman이 해당 신청을 시범사건으로서 결정하지 않고 남겨 둘 것을 신청할 수 있다. 다만 피신청인은 법원에서 승소하는 경우에도 신청인에게 제1심의 재판비용과 변호사 비용을 상환할 것을 약정하여야 한다.

## 제4장

# 재판청구권과의 관계 및 입법 과제

동의하지 않은 당사자에게 재판상 화해의 효력을 미치게 하는 입법은 어떤 조건에서 허용되는가.

|    |              |                       |
|----|--------------|-----------------------|
| 18 | 헌법재판소의 두 선례  | 결론을 가른 것은 기구의 독립성과 절차 |
| 19 | 심사 요소와 현행 구조 | 선례의 기준으로 본 분쟁조정위원회    |
| 20 | 쟁점별 선택지      | 다섯 가지 입법 과제에서 거론된 방안  |



쟁점은 금융회사의 재판받을 권리와 조화이다.

## 헌법재판소의 두 선례, 결론을 가른 것은 결정기구의 독립성과 절차의 공정성

### 국가배상법 사건 1995년, 위헌

배상심의회에 배상결정에 신청인이 동의하면 재판상 화해가 성립된 것으로 보는 조항에 대하여, 헌법재판소는 다음의 점을 들어 재판청구권을 과도하게 제한한다고 보았다.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> 헌법재판소 1995. 5. 25. 선고 91헌가7 결정.

심의회에 제3자성·독립성이 희박한 점, 심의절차의 공정성·신중성도 결여되어 있는 점, 심의회에서 결정되는 배상액이 법원의 그것보다 하회하는 점 및 ... 신청인의 배상결정에 대한 동의에 재판청구권을 포기할 의사까지 포함되는 것으로 볼 수도 없는 점

### 민주화보상법 사건 2018년, 침해 부정

같은 구조의 조항에 대하여, 위원회의 중립성과 독립성이 보장되어 있고 심의절차의 전문성과 공정성을 높이는 장치가 마련되어 있으며 신청인이 동의 여부를 자유롭게 선택할 수 있다는 이유로 재판청구권을 침해하지 않는다고 판단하였다.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> 헌법재판소 2018. 8. 30. 선고 2014헌바180 등 결정. 정신적 손해 부분은 국가배상청구권 침해로 보았다.

### 편면적 구속력과 차이

두 선례는 결정에 동의한 당사자의 재판청구권이 문제된 사안이다. 편면적 구속력은 조정안에 동의하지 않은 금융회사에게 효력을 미치게 하므로 제한의 정도가 더 크다. 유럽인권재판소는 영국의 일방 구속형 옴부즈만에 관한 금융회사의 신청을 받아들이지 않았다.<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Heather Moor & Edgecomb Ltd v. the United Kingdom, no. 1550/09, 2011. 6. 14. 결정(불수리).

# 선례의 네 가지 심사 요소와 현행 분쟁조정위원회의 구조

〈표 5〉 헌법재판소의 판단 요소와 현행 금융소비자보호법

판단 요소별 대조

| 심사 요소     | 91헌가7(1995) — 위헌               | 2014헌바180(2018) — 침해 부정     | 현행 금융소비자보호법                                                  |
|-----------|--------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 결정기구의 독립성 | 심의회의 제3자성·독립성이 희박              | 위원회의 중립성과 독립성이 보장됨          | <b>제34조</b> 위원장은 금융감독원장이 소속 부원장 중에서 지명. 위원은 금융감독원장이 지명 또는 위촉 |
| 절차의 공정성   | 심의절차의 공정성·신중성이 결여              | 심의절차의 전문성과 공정성을 높이는 장치가 마련됨 | <b>제36조</b> 합의권고, 30일 내 불성립 시 회부, 60일 내 조정안 작성               |
| 결정의 수준    | 심의회가 정하는 배상액이 법원의 그것보다 낮음      | (해당 판시 없음)                  | 조정안과 법원 판결이 달랐던 사례가 검토보고에 제시됨                                |
| 당사자의 의사   | 동의에 재판청구권 포기 의사까지 포함된다고 볼 수 없음 | 신청인이 동의 여부를 자유롭게 선택         | <b>제39조</b> 양 당사자의 수락. 개정안은 금융회사의 수락 없이 효력을 부여               |

## 표를 읽는 법

두 선례는 결정에 동의한 당사자에 관한 것이어서 편면적 구속력에 그대로 적용되지는 않는다. 다만 결정기구의 독립성, 절차의 공정성, 결정 수준의 적정성이라는 요소는 일방 구속의 허용 여부를 가늠하는 기준이 될 수 있다.

주: 헌법재판소 결정 칸은 각 결정요지의 표현을 줄인 것이다. 현행 구조 칸은 조문의 내용이며 평가가 아니다.

자료: 헌법재판소 91헌가7, 2014헌바180 등 결정; 금융소비자 보호에 관한 법률

# 다섯 가지 입법 과제와 지금까지 거론된 선택지

〈표 6〉 입법 과제별 선택지

괄호는 출처

| 입법 과제                  | 거론된 선택지                                                                                                |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 구속력이 부여되는 결정과 회부 기준 | 분쟁조정위원회의 조정안에 한정 (두 의원안) / 회부 판단기준 마련 (금융감독원 2026년 업무계획) / 회부 기준과 절차를 법령에 규정 (본 보고서)                   |
| 2. 기준금액과 산정 기준         | 신청액 2천만원 이하 (두 의원안) / 적용 범위를 시행령에 위임 (금융위원회 의견) / 1,500만원, 결정액 1,000만원 (보도. 금융위원회 "결정된 바 없음")          |
| 3. 금융회사의 불복            | 규정 없음 (김현정 의원안) / 제소 금지 (이정문 의원안) / 재심사유·절차상 하자가 있는 경우 이의제기 (금융위원회 의견) / 1개월 내 제소로 면제 (일본) / 사법심사 (영국) |
| 4. 분쟁조정위원회의 구성과 절차     | 현행 유지 (두 의원안) / 위원 위촉 요건 변경 (김승원 의원안 제2214460호) / 위원 확대, 법조인 확충, 분야별 전문위원회 (금융감독원 업무보고 보도)             |
| 5. 다수 피해 사건과 사후 평가     | 규정 없음 (두 의원안) / 동종·유사 사건 소송 시 조정절차 중지 (현행 제41조 제3항) / 시범사건 신청과 비용 부담 (독일 보험옴부즈만) / 시행 후 평가 조항 (본 보고서)  |

주: 선택지는 서로 배타적이지 않다. '보도'로 표시한 방안은 금융당국이 확정하지 않은 것이다.  
자료: 각 의원 원문; 국회 정무위원회 검토보고(2025. 11.); 금융위원회 보도설명자료(2026. 10. 2.); 각국 법령·절차규정

## 구속력의 선언에 앞서 회부 기준·불복 절차·기구 정비의 조문화



### 남은 과제

편면적 구속력을 둘러싼 논의는 도입 여부와 기준금액을 중심으로 전개되어 왔다. 그러나 분쟁조정위원회에 회부되는 사건이 접수 건수의 0.1%에 미치지 못하는 현행 구조에서, 구속력의 실제 범위는 금액보다 회부의 기준에 먼저 좌우된다.

금융회사를 종국적으로 구속하는 외국의 제도는 결정기구의 독립성 또는 한정된 불복 절차를 함께 두고 있으며, 헌법재판소의 선례도 기구의 독립성과 절차의 공정성을 기준으로 삼아 왔다.

계류 중인 두 개정안은 한두 개 조문을 신설하는 형식이다. 금융위원회가 2025년 11월 제시한 보완 방향을 조문으로 구체화하는 작업이 소위원회 심사의 과제로 남아 있다.

## 참고 자료

### 국회

금융소비자 보호에 관한 법률 일부개정법률안(김현정의원 대표발의, 의안번호 제2212921호, 2025. 9. 11.)

금융소비자 보호에 관한 법률 일부개정법률안(이정문의원 대표발의, 의안번호 제2212945호, 2025. 9. 12.)

정무위원회 수석전문위원, 금융소비자 보호에 관한 법률 일부개정법률안 검토보고 — 소액분쟁사건에 대한 편면적 구속력 부여, 2025. 11.

제429회 국회(정기회) 정무위원회 회의록 제10호, 2025. 11. 24.

### 정부

금융위원회 보도설명자료, 편면적 구속력 도입에 대한 구체적인 방안은 아직 결정된 바 없습니다, 2026. 10. 2.

금융소비자 보호에 관한 법률(법률 제21065호) 및 같은 법 시행령

### 판례

헌법재판소 1995. 5. 25. 선고 91헌가7 결정

헌법재판소 2018. 8. 30. 선고 2014헌바180 등 결정

### 외국 법령·규칙

Financial Services and Markets Act 2000, s. 228 (영국)

Corporations Act 2001 (Cth), s. 1051 (호주)

Verfahrensordnung des Versicherungsombudsmanns(VomVO), 2016. 11. 23. (독일)

Verfahrensordnung des Ombudsmanns der privaten Banken, 2026. 1. 1. (독일)

은행법 제52조의67, 보험업법 제308조의7, 금융상품거래법 제156조의44 (일본)

### 외국 판례

R (Heather Moor & Edgecomb Ltd) v Financial Ombudsman Service [2008] EWCA Civ 642

Heather Moor & Edgecomb Ltd v. the United Kingdom, no. 1550/09, ECtHR, 14 June 2011

### 문헌

고동원, 금융분쟁조정제도의 개선을 위한 입법과제, 입법과 정책 제5권 제1호, 2013

최병규, 금융감독원 분쟁조정결정과 편면적 구속력 인정에 대한 연구, 경제법연구 제20권 제1호, 2021

김은경, 금융소비자보호법상 분쟁민원 해결과 편면적 구속력에 대한 법적 연구, 외법논집 제48권 제1호, 2024