

---

種 別： 論説

タイトル： 韓国における金融紛争調停制度と金融消費者保護に関する研究

著 者： 李 芝妍

所 収： 『上智法学論集』第 63 卷 4 号（令和 2 年 3 月）85-98 頁

発行元： 上智大学法学会

---

本頁は書誌情報頁です。適宜論文本文の前に付してご利用下さい。



上智大学法学会

---

## 論 説

---

# 韓国における金融紛争調停制度と金融消費者保護に関する研究

李 芝妍

---

- 一. はじめに
- 二. 韓国における金融紛争調停制度
- 三. 金融消費者保護のための事前対策と事後対策
- 四. 金融消費者保護法（案）の主な内容
- 五. まとめ

## 一. はじめに

今日における金融産業は多角的なグローバル化と金融業の兼営化などによって金融商品が益々複雑化・多様化されており、その影響から金融取引の環境においては金融業者と金融消費者間の情報力および交渉力の不均衡がより拡大されるようになった。

そのような背景から韓国では急変する金融商品の機能や運営方法および金融業の営業方法のなどに関連して各種紛争が大きな社会問題の一つになっている。

現在、韓国では消費者基本法により金融分野を含むあらゆる分野の消費者を保護しており、消費者保護法のみならず金融監督法と各金融法も同様の機能を有している。しかし、このように消費者保護に関する法と制度が設けられているにもかかわらず、金融商品をめぐっては多数の金融消費者に被害をもたらす事件が相次いでいる状況である。そのような問題を解決するために、2011年から金融消費者保護法の制定が議論されるようになった。

金融消費者保護法については従来の消費者保護法や金融監督法規とは別の独立法として制定し、金融消費者の基本権や国家の責務および金融消費者の権益保護を専門的に担当する政策委員会と紛争調停機構を設けるなど、多様な角度から検討・議論がなされてきた。そして、最近では遂に長年の論争を終え金融消費者保護法の制定が見込まれるようになった。

なお、韓国における主な金融紛争内容は金融業者もしくはその従事者などによる金融詐欺や不完全販売(Mis-Selling)<sup>(1)</sup>を含む法的義務違反、金融消費者の法令義務違反などがある。そして、代表的な事件としては、2007年BBK株価操作事件<sup>(2)</sup>、2008年KIKO事件<sup>(3)</sup>、2011年貯蓄銀行事件<sup>(4)</sup>、2013年東洋証券事件<sup>(5)</sup>、2018年サムスン証券の配当事故<sup>(6)</sup>、2019年海外金

- 
- (1) 不完全販売とは、金融関連法規上の公式用語ではないが、金融機関が金融商品に関する基本内容や投資危険性などについて正しく案内せず顧客に金融商品を販売することをいう。すなわち、金融商品の基本構造、資金運用、元本損失の可否など、重要内容について金融機関が顧客に十分な説明を行わずに販売したことをいう。
  - (2) BBK株価操作事件は1999年に設立した投資諮問会社であるBBKがオプションベンチャーズの株価を操作した事件である。
  - (3) KIKOは為替下落による為替差損危険を減らすために、輸出企業と銀行が予め定めておいた為替の上下限度内において為替を約束の金額で処分することができるとした契約である。2007年から国内の輸出企業を相手として集中的に販売された派生金融商品である。しかし、KIKOは契約時の下限線に問題があって、為替が下限線を下回ってしまうとこの契約はなくなってしまう構造になっていた。それにもかかわらず、その危険性については全く説明されないまま銀行の勧誘によって十分な説明も受けず契約してしまったため、多くの中小企業が倒産に追い込まれることになった。
  - (4) 貯蓄銀行が考案したプロジェクト・ファイナンス(PF)は、将来に発生する現金の流れを担保として当該プロジェクトを遂行するのに必要な資金を調達する金融手法である。すなわち、本人の事業、投資計画書を提出すると、貯蓄銀行はその内容を審査し、適正な金利で資金を貸出することである。PFは多様な実物資産と結合した貸出商品を構成できるが、当時は不動産ブームになっていたため、貯蓄銀行はPFの対象を不動産に選定していたが、不動産市場の不況を受けて貯蓄銀行の不実が予測された結果、多くの預金者が引出を要求し、貯蓄銀行は流動性危機に襲われた。
  - (5) 2006年から資金難に陥っていた東洋グループが2013年2月から9月までに東洋証券から得られた約4万名の個人投資者に企業手形(CP)および社債を不完全販売して経済的に被害を与えた。
  - (6) サムスン証券の担当職員が出金/出庫口座を一括代替入金ではなく、わが社株を選択し、現金配当1000Wonが株式配当1000株になってしまったことである。このような職員によるミスとシステム上の欠陥に1000Wonが1000株になってしまい、新株発行と同

利連係派生結合証券（DLF）事件<sup>(7)</sup>などがある。

本稿では既に消費者保護体制を整えているにもかかわらず、相次ぐ金融紛争の状況に疑問を抱きながら、まず現在における金融消費者の保護策について考察した後、新たな金融紛争の対応策として注目されている金融消費者保護法について検討することにする。

## 二．韓国における金融紛争調停制度

現在、韓国の金融紛争調停制度は、まず消費者が問題提起をした上、紛争調停の申込をし、訴訟を提起することを前提としながら金融会社はその対応に応じる形で被害を救済することになっている。しかし、そのような対応ではそれによって少額・多数の金融消費者が金融会社の不完全販売などによる被害を被った場合に個別対応でなく一括対応によって被害を救済できる制度や法的根拠が不十分であるのではないかとの指摘を受けている。

### 1. 金融監督院<sup>(8)</sup>の金融紛争調停委員会

金融紛争調停委員会は金融委員会の設置などに関する法律（以下、「金融委員会設置法」という。）に従って金融監督院が運営する公的機構である。

金融機関や預金者などの金融消費者とその他の利害関係人は金融に係わる

---

様の結果になってしまった。

- (7) DLFは株式や株価指数以外の基礎資産（原油、金、金利、信用など）の価格変動に連係する派生結合証券DLSに投資するファンドである。WOORI銀行とHANA銀行が海外金利連係派生結合ファンド（DLF）を不完全販売し、多数の金融消費者に大きな損失が生じてしまった。すなわち、両銀行は2019年5月までに元本100%の損失可能性のある海外金利連係派生結合ファンドを販売していて、販売したDLF商品契約の半分以上が不完全販売だった。この問題については、銀行の過度な営業実態、深刻な内部統制システムの不実などによって社会的に大変な問題を生じさせた点が反映され、歴代最高水準の賠償比率が決定されている。
- (8) 金融監督院は1997年12月に制定された金融監督機構の設置などに関する法律により銀行監督院・証券監督院・保険監督院・信用管理基金の監督機関が統合され、1999年1月に設立された機関である。主に、銀行と証券、保険者などの各種金融機関の業務に対する監査と制裁、監督の業務を行う。ホームページはwww.fss.or.krである。

紛争が起きた場合、金融監督院長にその紛争調停を申込みすることができる。そして、その申込みを受けた金融監督院長は調停申請書類を検討し、必要に応じて申請人に補完を要請しながら、事件の事実調査および照会、関連者の出席要請などの方法で調査を行うことや、当事者に対する事実確認または資料の提出などを要請できる<sup>(9)</sup>。また、金融監督院長は紛争調停の申込内容を関係当事者に通知し、合意を勧告することも可能である<sup>(10)</sup>。申込日から 30 日以内に関係当事者間の合意を得られなかったときは、遅滞なく金融紛争調停委員会に回付しなければならない<sup>(11)</sup>。その場合、金融紛争調停委員会は 60 日以内にその紛争内容を審議し、調停案を作成しなければならない<sup>(12)</sup>。そして、金融監督院長は申込者と関係当事者にその調停案を提示し、受諾を勧告できるし<sup>(13)</sup>、受諾された調停案は裁判上の和解と同一の効力を有する<sup>(14)</sup>。

## 2. 韓国消費者院<sup>(15)</sup>の消費者紛争調停委員会

消費者紛争調停委員会は消費者基本法に基づいて韓国消費者院が運営する公的機構である。

まず、消費者紛争調停委員会に紛争調停を申込するためには消費者団体などの事前被害救済手続きを行う必要がある。そして、調停申込があった場合、消費者紛争調停委員会は原則として調停申込を受けた日から 30 日以内に調停決定をしなければならないが、やむを得ない事情がある場合には調停期限を定めて延長できる<sup>(16)</sup>。調停で決定した内容は直ちに当事者に通知

---

(9) 金融委員会設置法施行令第 15 条

(10) 金融委員会設置法第 53 条第 2 項

(11) 金融委員会設置法第 53 条第 3 項

(12) 金融委員会設置法第 53 条第 4 項

(13) 金融委員会設置法第 53 条第 5 項

(14) 金融委員会設置法第 55 条、民法第 732 条

(15) 韓国消費者院 (Korea Consumer Agency : KCA) は、消費者を保護し、消費者の権益と関連する政策および制度を研究・建議するために設立された政府出捐の国家機関である。1987 年に設立された韓国消費者保護院がその前身であり、2007 年に韓国消費者院に改称された。主に、消費者の被害救済と紛争調停など、消費者保護事業を行う。ホームページは [www.kca.go.kr](http://www.kca.go.kr) である。

し<sup>(17)</sup>、当事者は通知を受けた日から15日以内に調停内容の受諾可否を通報しなければならない<sup>(18)</sup>。両当事者の受諾により調停は成立し、その効力は裁判上の和解と同一である<sup>(19)</sup>。

紛争当事者は自由に調停決定を受諾または拒絶できるので、一方当事者が拒絶すると調停は成立できないので、その場合に調停当事者の一方は調停申込の前後に裁判所へ訴訟を提起できる。

### 3. 貸金業紛争調停委員会

貸金業紛争調停委員会は貸金業などの登録および金融利用者の保護に関する法律に従って市・都知事が運営する公的機構である。

貸金業紛争調停制度は金融消費者の貸金行為に係わる紛争について、貸金業などの登録および金融利用者保護に関する法律第18条に従って、訴訟を提起せず迅速に紛争を解決するための制度である。紛争調停委員会では在籍委員の3分の2が賛成したら、紛争に対する調停案を議決し、紛争当事者にその調停案の受諾を勧告できる<sup>(20)</sup>。そして、当事者が紛争調停委員会の調停案を受諾した場合、民法上の和解と同一の効力を生ずる。

### 4. 郵便局保険紛争調停委員会

郵便局保険紛争調停委員会<sup>(21)</sup>は郵便局預金・保険に関する法律第48条の2に従って、郵便局保険に係わる紛争を調停するために科学技術情報通信府長官の所屬下に設置された自律機構である。

紛争調停の申込があった場合、遅滞なく紛争調停委員会に回付し、紛争当事者に通知しなければならないが、その内容が紛争調停対象として適合しないと認められたときは会議に回付しないこともある<sup>(22)</sup>。紛争調停委員会は会

---

(16) 消費者基本法第66条

(17) 消費者基本法第67条第1項

(18) 消費者基本法第67条第2項

(19) 消費者基本法第67条第4項、民法第732条

(20) 貸金などの登録および金融利用者保護に関する法律施行令第4項

(21) ホームページは [www.koreapost.go.kr](http://www.koreapost.go.kr) である。

(22) 郵便局預金・保険に関する法律第48条の5

議に必要な書類の提出および関連資料の補完などを要請できるし、会議が始まった日から60日以内に審議・調停しなければならない。そして、両当事者が調停案を受諾した場合、民法上の和解と同一の効力を生ずる。

## 5. 韓国金融投資協会の紛争調停委員会

韓国金融投資協会<sup>(23)</sup>は会員相互間の業務秩序の維持および公正な取引を確立し、投資者を保護して金融投資業の健全な発展に寄与するために組織された機構である。この韓国金融投資協会では2008年12月に紛争調停に関する規定を制定した上、その紛争調停委員会が紛争の自律調停業務を遂行している。

紛争調停委員会の紛争調停制度は資本市場と金融投資業に関する法律第286条に従って金融投資協会の会員(金融投資会社)の営業行為に関連する紛争に対して訴訟費用や時間の問題点を解決し、その当事者間の円満かつ迅速な紛争解決を誘導することにより、市場参加者らの便宜を提供するための制度である。従って、紛争当事者は金融投資商品に関する専門的知識と経験を有する委員で構成された紛争調停委員会の紛争調停を利用することによってより迅速かつ公正に紛争を解決できるようになる。

韓国金融投資協会は金融消費者が提出した紛争調停申込書を受理し、その事実調査を実施してから両当事者に合意を勧告し、申込日から30日以内に審議して調停決定を行った後、その調停案を両当事者に通知する<sup>(24)</sup>。両当事者が通知を受け取った日から20日以内に調停決定受諾書を協会に提出すると、調停は成立する。当事者が紛争調停委員会の調停案を受諾した場合、民法上の和解と同様の効力を有する。

## 6. 韓国取引所の市場監視委員会

韓国取引所の市場監視委員会は資本市場と金融投資業に関する法律(第402条第1項第5号)に基づいて韓国取引所の内部機構として、証券・派生

---

(23) ホームページは [www.kofia.co.kr](http://www.kofia.co.kr) である。

(24) 紛争調停に関する規定第19条

商品市場に対する自律規制を遂行している。異常な取引種目の摘出、持分の変動申告など、不公正取引の事前予防活動および市場に対する常時監視体制を構築し、透明な市場作りのために努めている<sup>(25)</sup>。

市場監視委員会は紛争の自律調停に必要な紛争調停規定を定めて、必要に応じて当事者に事実確認または資料提出などを求めることもある。また、市場監視委員会は当事者とその他の利害関係者の意見聴取が必要であると認められた場合、委員会への出席を求めてその意見の陳述を要請できる<sup>(26)</sup>。

### 三. 金融消費者保護のための事前対策と事後対策

現在、韓国における金融消費者の保護策は消費者保護法をベースとしながら金融監督法規および各種金融業法規に基づいて制度化されている。

各種金融業が定めている金融消費者保護に関する法規は、紛争などを未然に防止できる事前対策と問題解決に関する相談、処理、紛争調停などの事後対策に分かれている。

まず、事前対策としては、約款の事前認可制度がある。不特定多数人を対象に取引をする金融業者は、主務官庁において予め作成した約款の認可を得ることでその取引契約上の内容として使用できるようになる。このような事前認可制度を設けることによって約款内容を事前に調整できるし、金融消費者の利益を考慮しながら取引の公正化を図れるようになる。

また、金融取引当事者間の情報提供義務も事前対策の一つである。金融取引において当事者の情報はその相手方に大きな影響を与える重要要素となるので、金融取引の関連法令は金融消費者の金融業者に対する情報提供義務と金融業者の消費者に対する情報提供義務について規定している<sup>(27)</sup>。

禁止となった営業を特定の場合においてはその禁止を解除し適法に営業で

---

(25) ホームページは [www.moc.hrx.co.kr](http://www.moc.hrx.co.kr) である。

(26) 資本市場と金融投資に関する法律第 405 条

(27) Park Se-Min 「保険者の情報提供義務に関するイギリス、ドイツおよびヨーロッパ保険契約法準則の比較分析に関する研究：商法上の約款説明義務を比較対象として」 ANAM 法学第 47 号 156 頁 (ANAM LAW ASSOCIATION、2015 年)

きるようにしたり、禁止営業ではないが法律行為を補充してその法律上の効力を完成させたりする主務官庁の行政行為である営業者・許可も事前対策の一つある。また、金融業者の健全な営業行為を確保することによって金融消費者の保護を図る営業行為準則がある。この営業行為準則の監督内容には適合性、説明義務、適正性、商品販売の強要禁止、不当勧誘禁止などが含まれている。金融業に対する監督は金融業者と金融消費者間の取引において発生する可能性のある金融消費者側の不測の損害などを未然に防止することによって、より公正な金融取引上の秩序の維持・強化を目的とする事前的保護制度である。

最も消費者保護のために必要な事前対策は、金融取引に関する金融教育である。一般消費者は多様かつ複雑な金融商品について十分な理解ができないまま、取引している場合が多いので、教育を通じて金融について理解できるように努めていく必要がある。

次に、金融消費者を保護する事後対策として、金融取引上の紛争を解決するための紛争調停制度がある。保険、銀行、証券、信託、クレジットカードなど、金融業の取引上に起きた紛争は訴訟で解決するより金融紛争調停制度で解決したほうが問題解決までの時間が短縮され、費用も節減できる。従って、紛争調停制度は金融消費者が金融業者に対して問題を提起し、金融監督院がその苦情について意見を提示する方法によって紛争当事者間の合意を誘導することである。従って訴訟をせずに問題を解決できる制度である。ただ、紛争調停決定の法的拘束力は不十分であるが、当事者がその決定を自由な意思により受諾し調停が成立したら、裁判所の確定判決と同様に裁判上の和解の効力を有することになる。

そして、一般的な事後対策として、当事者との相談と苦情処理制度がある。金融監督院は保険、銀行、証券、信託、クレジットカード、その他の金融業で消費者が金融業者の法規違反などの事実の告発や異議申立てをした場合、苦情相談を通じて問題を解決し、その苦情を反映しながら不合理な制度と慣行などを改善するために努力している。

前述のように、金融消費者を保護するために多角的な事前対策・事後対策が行われているにもかかわらず、現在も引き続き金融商品をめぐる紛争は絶

えない状況である。その主な原因は、金融商品の種類が多様であり、その商品内容も一般消費者が理解できない難解なものが多いからであろう。

複雑かつ難解な金融商品の取引契約を行う際、金融消費者はその取引に関する重要事項などについて十分に理解できないまま取引契約をしてしまうと、不完全販売の問題となって紛争が生じてしまう。従って、不完全販売になってしまう最も重要な原因は金融商品の取引を行う当事者間における情報の不均衡にあるだろう。

金融商品の取引契約は基本的に多角的な格差のある当事者間の取引であることを鑑みると、法規の再整備や制度運営上の補完のみならず、金融業者に対する持続的な指導監督、金融監督機構などの積極的な対応、金融消費者に対する金融教育などへの取り組みが何より大事であると思われる。

#### 四. 金融消費者保護法(案)の主な内容

2008年のグローバル金融危機に見舞われた後、韓国では金融消費者の保護を強化するために、多角的な視点での検討が行われた。その結果、韓国では前述のような事前・事後対策などが行われたが、個別的に金融消費者保護機構を設けたアメリカやイギリスに比べると未だ不十分であるとの批判の声も相次いでいた。

特に、現行法や制度運営上の問題として指摘されたのは、同一の金融商品または同種・類似の販売方式による金融消費者の少額・多数の被害が広範囲に発生した際の不十分な救済対応である。そこで、2011年から金融消費者を保護するための法案が検討されるようになった。その後、14件の制定法案が引き続き議論されていたが、その中の9件は期限切れで廃棄され、残りの5件の制定案および6件の関連法案を統合したのが今回の政務委員長の代案である。その主な内容<sup>(28)</sup>は以下のとおりである。

---

(28) 金融委員会公式ブログ ([www.blog.naver.com/blogfsc](http://www.blog.naver.com/blogfsc)) に公表されている内容を翻訳・修正・加筆したものである。

## 1. 6大販売規制の拡大適用とその違反時の制裁

従来、資本市場と金融投資業に関する法律などの個別的な金融業法において一部の金融商品に限定的に適用をしていた6大販売規制を原則的にすべての金融商品に適用することになる。

金融会社が遵守すべき6大販売規制は、①適合性原則、②適正性原則、③説明義務、④不正行為禁止、⑤不当勧誘禁止、⑥虚偽および大げさな広告禁止である。具体的な内容は以下のとおりである。

適合性原則	商品を販売する際、消費者の財産状況や投資経験などを考慮すべきである。
適正性原則	消費者が購入しようとする商品が消費者の財産状況などに照らし合わせて不適正である場合、その事実を消費者に告知・確認すべきである。
説明義務	商品を販売するときまたは消費者が要請するとき、商品の重要事項を説明しなければならない。
不正行為禁止	商品を販売するとき、優越的地位を利用して消費者の権益を侵害することを禁ずる。例えば、ローンに関連する他の金融商品契約の強要、担保の強要。
不当勧誘の禁止	商品の販売字、消費者が商品に対して誤認の恐れのある行為の禁止 例えば、事実と異なる内容の説明、客観的な根拠なく商品を比較するなど。
虚偽・大げさな広告禁止	公告の際、必ず含むべき事項および禁止行為

今回の制定案については、従来から主要争点だった懲罰的損害賠償制度と集団訴訟制度などが導入されなかったこと、6大販売規制の中で適合性・適正性原則が懲罰的課徴金の根拠から除外されたこと、損害賠償の立証責任の転換が説明義務に限定されたことを理由に批判的な意見も多数ある。

金融消費者保護法の制定によって、全ての金融取引に対して販売規制(適合性・適正性原則は除外)を違反した際、その関連収入の最大50%まで懲罰的課徴金を付加できるようになる。また、各金融業法に従って異なる適用のあった課徴金を付加する基準が一つに統一(最大1億 Won)され、適合性・適正性原則の違反行為に対しても課徴金(最大3千万 Won)を付加する根拠が新設された。

課徴金の付加基準を原則的に最大 1 億 Won までとする内容で統一したことなどは評価すべき点であるが、懲罰的損害制度が排除され、適合性・適正性原則に関連する課徴金は懲罰的課徴金からも除外されることからすると、制裁が微弱であるとの見解もある。そして、DLF 事件のように消費者が投資状況に相応しないにもかかわらず、販売を続けて多数の被害者が発生したことを鑑みると、適合性・適正性原則が懲罰的課徴金の対象から除外された点については更なる検討が必要であるだろう。

## 2. 消費者被害防止と事後救済に関する制度導入

金融消費者保護法は不完全販売などから消費者の被害を防止し、事後救済の実効性を高めるために新たな制度を導入している。その主な制度として成約撤回権、違法契約解除権、販売制限命令権、損害賠償の立証責任転換、資料要求権、訴訟中止制度、調停離脱禁止制度などがある。

成約撤回権	消費者は契約が成立した後の一定期間内に成約を撤回できるし、販売者は消費者が成約を撤回した場合、消費者が支払った代金を返還しなければならない。
違法契約解除権	販売者が販売規制を違反した場合、消費者はその契約の解除を要求できる。
販売制限命令権	消費者に著しい財産上の被害が懸念される場合、金融委員会はその販売者に該当商品の販売禁止を命令できる。
損害賠償の立証責任転換	販売者の説明義務違反に対する損害賠償訴訟の際、販売者は違法行為に故意または過失がないことを立証しなければならない。
資料要求権	消費者は紛争調停もしくは訴訟遂行などを目的として金融会社に関連資料の閲覧を要求できる。それに対して、金融会社は正当な事由がなければ応じなければならない。
訴訟中止制度	紛争調停の申請がなされ、まだ終了していない事案に対して当事者が訴訟を提起した場合、裁判所の判断により訴訟を中止することができる。
調停離脱禁止制度	一般消費者の少額紛争（2 千万 Won 以下）は紛争調停手続きが完了するまで当事者による提訴を禁じる。

## 3. 金融取引上の情報獲得に対するインフラ構築

金融消費者保護法の制定により金融消費者が金融取引上に必要な情報を得るための多様なインフラを構築できる法的根拠が設けられるようになった。すなわち、一般人も専門的・中立的な金融諮問を容易に利用できるようにす

るため独立諮問業を原則とする金融商品諮問業が新設される<sup>(29)</sup>。そして、金融委員会は定期的(3年以内の期間)に国民の金融力量調査およびそれに伴う金融教育政策を設けなければならない。また、金融当局は金融業界の金融商品の金利・手数料などの比較公示および各金融会社の消費者保護の実態評価結果の公開などを行い、消費者の合理的判断を支援しなければならない。

## 五. まとめ

金融消費者保護法制定案(政務委員長の代案)は2019年11月26日に政務委員会の全体会議において議決されたので、今後は法制司法委員会と本会議での議論を得て、国務会議を得て公布されることになる。そして、公布されたら公布日より1年(金融商品諮問業に関連する事項は1年6か月)後に施行される予定である。

また、金融委員会は金融消費者保護法が制定されるまでに金融会社の消費者保護体系および機能強化などを内容とする金融消費者保護の模範基準を改正し、その運営期間を1年延長すると発表した。そして、改正の消費者保護模範基準は2020年1月1日から施行されている。その主な内容は、消費者保護責任を最高経営者(CEO<sup>(30)</sup>)に課し、消費者保護総括責任者(CCO<sup>(31)</sup>)の独立的権限を保障するようにし、金融会社の責任を強化することである。その他、商品に関連する権利・負担事項に対する情報を随時に告知するなど、消費者の権益保護を強化し、消費者中心の経営認証を導入するなど、消費者保護の業務監督に対するインフラ強化関連規定なども新たに反映されている。

---

(29) 例外的に資本市場法上の登録のある投資諮問業は従来どおりの非独立諮問業の営為が可能である。

(30) CEOは金融消費者保護協議会の議長を務めながら、協議会を運営しなければならないし、協議会は新商品が発売される際、消費者の影響分析を実施するなど、その機能が強化される。

(31) CCOは消費者関連業務の全般において消費者の被害可能性を事前に点検し、消費者保護の観点から広告を事前に審議するなど、その権限が強化される。

この度、金融消費者保護法の制定が見込まれる中、その法について金融業界では金融取引上のほとんど責任を事実上金融会社に負担させる定めになっている、金融消費者の義務や責任を問う条項は全く見当たらないと批判する見解もある。また、消費者団体などからは、金融消費者保護機構の独立性に対する不十分な保障、集団訴訟や懲罰的損害賠償の全面的な導入、金融商品の販売募集人に対する金融会社の責任を担保する内容が含まれなかったことについて批判の声も上がっている。

現在、韓国では金融監督院と金融委員会が消費者保護と健全性に関する業務を同時に遂行している。しかし、健全性に関する規制は金融会社の財務上の健全性と経営上の安定性を図ることを目的としているため、消費者保護とはその目的が相反する恐れがあるので、消費者保護の実効性を高めるためには独立した消費者保護機構を設ける必要があるだろう。

次に、金融消費者の要請が非常に高かったのが懲罰的損害賠償制度の導入であったが、現段階においては導入されることはない。

韓国において懲罰的損害賠償制度が初めて導入されたのは下請取引の公正化に関する法律が改正された2011年3月である。それは、大企業が中小企業の技術を横取りして流用したときは3倍までの賠償を命じる内容である。以後、多様な分野において懲罰的損害賠償の導入が求められるようになり、2015年2月16日に改正された信用情報の利用および保護に関する法律が改正された際、信用情報会社が信用情報の流出により消費者が被害を被った場合、その損害の最大3倍を賠償する制度が新設された。

当初、金融消費者保護法にも金融商品販売者の説明義務違反時の制裁による実益があまり高くないことを理由に懲罰的損害賠償制度の導入が検討されるようになったが、販売者の違法行為による消費者の被害に対して損害額の3倍範囲内の賠償責任を負う懲罰的損害賠償制度の導入はなく、懲罰的課徴金制度のみが導入されることになったので、今後も引き続き金融消費者の被害に関する実態調査と原因分析を行う必要があるだろう。

金融消費者を保護するためには、まず金融商品に対する十分な説明と理解が必要であると思われる。そして、金融消費者の権益を保護するための明示的な法的根拠を備えながら、監督機関による紛争処理過程の明確化、その基

準と透明性の確保、監督機能による確実な被害救済を実現するための努力が引き続き必要であると思われる。

※本稿を脱稿した後、金融消費者保護法は2020年3月24日に制定され、2021年3月25日に施行されることになった。そして、一部の条項は2021年9月25日に施行される予定である。その詳しい内容については改めて論文として紹介する計画である。

(東洋大学法学部教授)