금융소비자 보호



법제처
찾기 쉬운 생활법령

이 정보는 2026년 10월 15일 기준으로 작성된 것입니다.

찾기 쉬운 생활법령은 국민이 실생활에 필요한 법령을 쉽게 찾아보고 이해할 수 있도록 관련 법령정보를 국민의 생활중심으로 재분류하여 제공하고 있습니다. 따라서 제공된 법령정보는 법적 효력을 갖는 유권해석(결정, 판단)의 근거가 되지 않고, 각종 신고, 불복 청구 등의 증거자료로서의 효력은 없습니다. 구체적인 법령에 대한 질의는 담당기관이나 국민 신문고에 문의하시기 바랍니다.

공공데이터 정책에 따라 '찾기 쉬운 생활법령'에서 제공하는 생활법령은 누구에게나 개방되어 있으며, 영리 목적의 이용을 포함하여 자유로운 활용이 보장됩니다. 이 경우 출처가 법제처 찾기 쉬운 생활법령(http://www.easylaw.go.kr)임을 명시해 주시고, 단순 인용이 아닌 영리목적의 이용이거나 자료의 상당 부분을 이용하는 경우에는 해당 사항을 법제처 법제정보담당관(044-200-6900)으로 통지하여 주시기 바랍니다.

※ 다만, '찾기 쉬운 생활법령'에서 제공하는 생활법령 중 제3자가 저작권을 갖는 저작물의 경우에는 원 저작자의 저작권 정책 및 「저작권법」에 따릅니다.

찾기 쉬운 생활법령에서 제공하는 자료를 위조 · 변조하거나 생활법령에 포함된 제3자의 저작권을 침해하는 경우에는 관련 법령(「저작권법」 제136조부터 제138조까지)에 따라 처벌을 받을 수 있으니 유의하시기 바랍니다.

[금융소비자 보호]

이 콘텐츠 일반금융소비자를 위한 금융상품에 대한 소개, 금리인하요구권 등의 금융소비자권리, 착오송금 반환 등 금융거래이용, 금융기관의 파산 등에 따른 예금자보호제도, 조정 등을 통한 금융분쟁의 해결에 대한 법령정보를 알기 쉽게 제공합니다.

금융소비자 보호 1
1. 금융상품 및 금융소비자 4
1.1. 금융상품 4
1.1.1. 금융상품 및 금융소비자 알아보기 4
1.1.2. 금융상품 6대 판매원칙 6
1.2. 금융소비자 권리 8
1.2.1. 계약의 청약철회권 8
1.2.2. 위법계약의 해지권 10
1.2.3. 자료열람요구권 12
1.2.4. 금리인하요구권 13
2. 금융거래 이용 15
2.1. 금융실명거래 15
2.1.1. 금융실명거래 및 비밀보장 15
2.2. 전자금융거래 16
2.2.1. 전자금융거래 이용 16
2.2.2. 착오송금 반환 18
2.2.3. 전자금융거래 사고 책임 및 이용자 보호 19
2.3. 휴면예금 찾기 22
2.3.1. 나의 휴면예금 찾기 22
3. 예금자보호 24
3.1. 예금자보호제도 24
3.1.1. 예금자보호에 대해 알아보기 24
3.1.2. 예금등 보험사고 시 예금보험금 지급 26
3.2. 개별법령에 따른 예금자보호제도 28
3.2.1. 새마을금고, 우체국 및 지역조합 예금자보호 28
4. 금융분쟁의 해결 31
4.1. 조정을 통한 분쟁 해결 31
4.1.1. 금융분쟁조정위원회의 분쟁조정 31
4.1.2. 한국소비자원의 분쟁조정 33
4.1.3. 한국거래소 및 금융투자협회의 분쟁조정 34
4.2. 소송을 통한 분쟁 해결 36
4.2.1. 민사조정 및 민사소송 36

1. 금융상품 및 금융소비자

1.1. 금융상품

1.1.1. 금융상품 및 금융소비자 알아보기

금융상품

"금융상품"이란?

▪ "금융상품"이란 예금 및 대출, 금융투자상품, 보험상품, 신용카드 등을 말합니다(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제2조제1호 참조).

금융상품의 유형

▪ 금융상품은 ① 예금성 상품, ② 대출성 상품, ③ 투자성 상품, ④ 보장성 상품으로 다음과 같이 구분하되, 개별 금융상품이 상품유형 중 둘 이상에 해당하는 속성이 있는 경우에는 해당 상품유형에 각각 속하는 것으로 봅니다(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제3조, 「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」 제3조 및 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」 제3조).

구분	금융상품(예시)
예금성 상품	▪ 예금 ▪ 예탁금 ▪ 금융기관이 계약에 따라 일반금융소비자로부터 금전을 받고 장래에 그 금전과 그에 따른 이자등의 대가를 지급하기로 하는 계약(다만, 「주택법」에 따른 입주자저축은 제외)
대출성 상품	▪ 대출 ▪ 신용카드, 시설대여, 연불판매, 할부금융 ▪ 대부 ▪ 연계대출 ▪ 소액후불결제 ▪ 보험회사 등이 일반금융소비자에 어음 할인·매출채권 매입(각각 일반금융소비자에 금전의 상환을 청구할 수 있는 계약으로 한정)·대출·지급보증 또는 이와 유사한 것으로서 금전 또는 그 밖의 재산적 가치가 있는 것(이하 “금전등”이라 함)을 제공하고 장래에 금전등 및 그에 따른 이자등의 대가를 받기로 하는 계약(다만, 수출환어음 매입등 수출·수입 대금 결제와 관련된 계약은 제외)
투자성 상품	▪ 금융투자상품 ▪ 연계투자 ▪ 신탁계약 ▪ 투자일임계약 ▪ 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제3조제1항에 따른 투자성이 있는 금융상품 ▪ 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제360조제1항에 따른 단기금융회사의 발행어음 ▪ 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제77조의3제3항제2호에 따라 종합금융투자사업자가 개설한 종합투자계좌
보장성 상품	▪ 보험상품 ▪ 공제 ▪ 보험상품과 유사한 금융상품

금융상품 비교공시

▪ 금융위원회는 일반금융소비자가 금융상품의 주요 내용을 알기 쉽게 비교할 수 있도록 금융상품의 유형별로 금융상품의 주요 내용을 비교하여 공시할 수 있습니다(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제32조제1항).

> ※ 금융상품별 비교내용은 금융감독원에서 운영하는 <금융상품통합비교공시 “금융상품한눈에” 홈페이지(http://finlife.fss.or.kr)>에서 확인할 수 있습니다.

▪ 금융위원회가 비교공시할 수 있는 금융상품의 범위 및 비교공시에 포함되어야 하는 사항은 다음과 같습니다(

「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」 제29조제1항·제2항 및 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」 제27조제1항·제2항).

비교공시 금융상품의 범위	비교공시 포함내용
▪ 예금성 상품 중 예금 ▪ 대출성 상품 중 대출 ▪ 투자성 상품 중 집합투자증권 ▪ 보장성 상품 중 보험 ▪ 예금성 상품 중 적금 ▪ 연금저축계좌 ▪ 퇴직연금제도	▪ 이자율 ▪ 보험료 ▪ 수수료 ▪ 중도상환수수료율, 위험등급 등 일반금융소비자가 유의해야 할 사항 ▪ 비교공시된 정보에 관한 다음의 사항 √ 해당 정보를 제공한 금융상품직접판매업자의 담당부서 및 연락처 √ 비교공시 시점 ▪ 그 밖에 일반금융소비자 보호를 위해 비교공시가 필요한 사항으로서 금융감독원장이 정하는 사항

금융소비자의 의미

"금융소비자"란?

▪ "금융소비자"란 금융상품에 관한 계약의 체결 또는 계약 체결의 권유를 하거나 청약을 받는 것에 관한 금융상품판매업자의 거래상대방 또는 금융상품자문업자의 자문업무의 상대방인 전문금융소비자 또는 일반금융소비자를 말합니다(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제2조제8호).

※ "전문금융소비자"란 금융상품에 관한 전문성 또는 소유자산규모등에 비추어 금융상품 계약에 따른 위험감수능력이 있는 금융소비자로서 한국은행이나 금융회사등을 말합니다(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제2조제9호 참조).

※ "일반금융소비자"란 전문금융소비자가 아닌 금융소비자를 말합니다(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제2조제9호 참조).

※ 이 콘텐츠에서는 일반금융소비자를 위한 금융거래이용, 전자금융거래, 휴면예금, 예금자보호제도 및 금융분쟁 해결 등 다양한 금융상품의 소비자 보호규정에 대한 법령정보를 제공합니다.

1.1.2. 금융상품 6대 판매원칙

금융상품 6대 판매원칙 준수 의무

「금융소비자 보호에 관한 법률」에 따른 금융상품 6대 판매 원칙

▪ 금융상품 판매업자등이 준수해야 할 금융상품 6대 판매원칙의 주요내용 및 위반 시 제재는 다음과 같습니다.

6대 판매 원칙	내용	위반 시 제재
적합성원칙	일반금융소비자의 연령이나 재산상황등에 비추어 부적합한 계약 체결 권유 금지(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제17조 참조)	3천만원 이하의 과태료 (「금융소비자 보호에 관한 법률」 제69조제2항제1호부터 제4호까지)
적정성원칙	금융상품을 자발적으로 구매하려는 경우 해당소비자의 재산상황등에 비추어 적정하지 않을 경우 고지할 의무(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제18조제1항 및 제2항 참조)	
설명의무	일반금융소비자가 반드시 알아야 할 상품의 주요내용을 설명할 의무(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제19조 참조)	1억원 이하의 과태료 (「금융소비자 보호에 관한 법률」 제69조제1항제2호·제6호)
불공정영업 행위 금지	일반금융소비자의 의사에 반하여 다른 상품 계약강요, 부당한 보증, 담보, 편익을 요구하는 행위 금지(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제20조 참조)	1억원 이하의 과태료 (「금융소비자 보호에 관한 법률」 제69조제1항제3호·제6호)
부당권유 행위 금지	불확실한 사항에 대하여 단정적 판단을 제공하거나 확실하다고 오인하게 할 소지가 있는 내용을 알리는 행위 금지(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제21조 참조)	1억원 이하의 과태료 (「금융소비자 보호에 관한 법률」 제69조제1항제4호·제6호)
허위·과장 광고등 금지	손실보전 또는 이익보장이 되는 것으로 오인하게 하는 행위등을 금지(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제22조 참조)	1억원 이하 과태료 (「금융소비자 보호에 관한 법률」 제69조제1항제5호·제6호)

1.2. 금융소비자 권리

1.2.1. 계약의 청약철회권

청약의 철회

"청약철회권"이란?

▪ "청약철회권"이란 금융상품판매업자 또는 금융상품자문업자(이하 "금융상품판매업자등"이라 함)와 보장성 상품, 투자성 상품, 대출성 상품 또는 금융상품자문에 관한 계약의 청약을 한 일반금융소비자가 일정한 기간 내에 청약을 철회할 수 있는 것을 말합니다(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제46조제1항).

> ※ 청약을 철회할 수 있는 금융상품의 유형에 대한 자세한 내용은 「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」 제37조 제1항 및 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」 제30조에서 확인할 수 있습니다.

청약철회권 행사 기간 및 효력

▪ 일반금융소비자가 청약철회를 할 수 있는 기간(거래 당사자 사이에 다음의 기간보다 긴 기간으로 약정한 경우에는 그 기간)과 청약철회의 효력발생 시기는 다음과 같습니다(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제46조제1항·제2항 및 「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」 제37조제3항·제5항·제6항).

구분	청약철회권 행사 기간	청약철회 효력 발생 시기
보장성 상품	일반금융소비자가 「상법」 제640조에 따른 보험증권을 받은 날부터 15일과 청약을 한 날부터 30일 중 먼저 도래하는 기간	일반금융소비자가 청약의 철회의사를 표시하기 위하여 서면(다음의 방법에 따른 경우를 포함. 이하 “서면등”이라 함)을 발송한 때 ① 전자우편 ② 휴대전화 문자메시지 또는 이에 준하는 전자적 의사표시
투자성 상품, 금융상품자문	다음의 어느 하나에 해당하는 날부터 7일 ① 계약서류를 제공받은 날 ② 계약체결일	
대출성 상품	다음의 어느 하나에 해당하는 날[다음의 어느 하나에 해당하는 날보다 계약에 따른 금전·재화·용역(이하 “금전·재화등”이라 함)의 지급이 늦게 이루어진 경우에는 그 지급일]부터 14일 ① 계약서류를 제공받은 날 ② 계약체결일	일반금융소비자가 청약의 철회의사를 표시하기 위하여 서면등을 발송하고, 다음의 금전·재화등(이미 제공된 용역은 제외하며, 일정한 시설을 이용하거나 용역을 제공받을 수 있는 권리를 포함)을 반환한 때 ① 이미 공급받은 금전·재화등 ② 이미 공급받은 금전과 관련하여 일반금융소비자가 금융상품판매업자등으로 부터 금전을 지급받은 날부터 금전을 돌려준 날까지의 기간에 대해 해당 금융상품의 계약에서 정해진 이자율을 적용하여 산출한 이자 ③ 해당 금융상품 계약을 위해 금융상품판매업자등이 제3자에게 이미 지급한 다음의 비용 √ 인지세등 제세공과금 √ 저당권 설정등에 따른 등기 비용

※ 청약 철회의 효력 제한

- 보장성 상품의 경우 청약이 철회된 당시 이미 보험금의 지급사유가 발생한 경우에는 청약 철회의 효력은 발생하지 않습니다(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제46조제5항 본문).

- 다만, 일반금융소비자가 보험금의 지급사유가 발생했음을 알면서 청약을 철회한 경우에는 청약 철회의 효력이 제한되지 않습니다(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제46조제5항 단서).

청약철회에 따른 금전·재화 등의 반환

▪ 청약이 철회된 경우 금융상품판매업자등이 일반금융소비자로부터 받은 금전·재화등의 반환은 다음의 어느 하나에 해당하는 방법으로 합니다(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제46조제3항 및 「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」 제37조제7항).

구분	반환방법	연체이자율
보장성 상품	금융상품판매업자등은 청약의 철회를 접수한 날부터 3영업일 이내에 이미 받은 금전·재화등을 반환	금전·재화등의 반환이 늦어진 기간에 대해서는 해당 금융상품의 계약에서 정해진 연체이자율을 금전·재화등의 대금에 곱한 금액을 일 단위로 계산하여 지급
투자성 상품, 금융상품자문	금융상품판매업자등은 청약의 철회를 접수한 날부터 3영업일 이내에 이미 받은 금전·재화등을 반환	
대출성 상품	금융상품판매업자등은 일반금융소비자로부터 금전·재화등, 이자 및 수수료를 반환받은 날부터 3영업일 이내에 일반금융소비자에게 해당 대출과 관련하여 일반금융소비자로부터 받은 수수료를 포함하여 이미 받은 금전·재화등을 반환	

▪ 금융상품판매업자등이 일반금융소비자에게 금전(이자 및 수수료를 포함)을 반환하는 경우에는 해당 일반금융소비자가 지정하는 계좌로 입금해야 합니다(「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」 제37조제7항).

손해배상 또는 금전 등의 지급 청구 금지

▪ 청약이 철회된 경우 금융상품판매업자등은 일반금융소비자에 대해 청약의 철회에 따른 손해배상 또는 위약금등 금전의 지급을 청구할 수 없습니다(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제46조제4항).

1.2.2. 위법계약의 해지권

위법계약의 해지

"위법계약의 해지권"이란?

▪ "위법계약의 해지권"이란 금융상품판매업자 또는 금융상품자문업자(이하 "금융상품판매업자등"이라 함)가 "① 적합성원칙", "② 적정성원칙", "③ 설명의무", "④ 불공정영업행위 금지", "⑤ 부당권유행위 금지" 규정을 위반하여 일반금융소비자와 금융상품에 관한 계약을 체결한 경우 해당 계약의 해지를 요구할 수 있는 것을 말합니다(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제47조제1항 전단).

계약해지권 요구 대상

▪ "① 일반금융소비자와 금융상품직접판매업자 또는 금융상품자문업자 간 계속적 거래(계약의 체결로 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제9조제22항에 따른 집합투자규약이 적용되는 경우에는 그 적용기간을 포함)가 이루어지고 ② 일반금융소비자가 해지 시 재산상 불이익이 발생하는 금융상품"에 대한 계약의 해지를 요구할 수 있습니다(「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」 제38조제1항 및 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」 제31조제1항).

▪ 다만, 다음의 금융상품의 경우에는 계약의 해지를 요구할 수 없습니다(「금융소비자 보호에 관한 감독규정」 제31조제1항).

1. 온라인투자연계금융업자와 체결하는 계약
2. 원화로 표시된 양도성 예금증서
3. 표지어음

4. 그 밖에 위 1.부터 3.까지의 규정과 유사한 금융상품

해지권의 행사 기간

▪ 위법계약의 해지는 일반금융소비자가 계약 체결에 대한 위반사항을 안 날부터 1년 이내에 요구할 수 있습니다(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제47조제1항 전단 및 「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」 제38조제2항 전단).

▪ 이 경우 해당 기간은 계약체결일부터 5년 이내의 범위에 있어야 합니다(「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」 제38조제2항 후단).

위법계약의 해지 요구 절차

계약의 해지 요구 및 수락등

▪ 일반금융소비자는 계약의 해지를 요구하려는 경우 "① 금융상품의 명칭과 ② 「금융소비자 보호에 관한 법률」 위반사실"을 작성한 계약해지요구서에 위반사항을 증명하는 서류를 첨부하여 금융상품직접판매업자 또는 금융상품자문업자에게 제출해야 합니다(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제47조제1항 전단, 「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」 제38조제3항 전단 및 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」 제31조제2항).

▪ 이 경우 「자동차손해배상 보장법」에 따른 책임보험에 대해 해지 요구를 할 때에는 같은 종류의 다른 책임보험에 가입해 있어야 합니다(「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」 제38조제3항 후단).

▪ 금융상품판매업자등은 해지를 요구받은 날부터 10일 이내에 일반금융소비자에게 수락여부를 통지해야 하며, 거절할 때에는 거절사유를 함께 통지해야 합니다(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제47조제1항 후단).

계약의 해지 및 관련 비용 요구 금지

▪ 일반금융소비자는 금융상품판매업자등이 다음과 같은 정당한 사유 없이 계약의 해지 요구를 따르지 않는 경우 해당 계약을 해지할 수 있습니다(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제47조제2항, 「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」 제38조제4항 및 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」 제31조제4항).

※ 정당한 사유란?

· 위반사실에 대한 근거를 제시하지 않거나 거짓으로 제시한 경우

· 계약 체결 당시에는 위반사항이 없었으나 일반금융소비자가 계약 체결 이후의 사정변경에 따라 위반사항을 주장하는 경우

· 일반금융소비자의 동의를 받아 위반사항을 시정한 경우

· 금융상품판매업자등이 계약의 해지 요구를 받은 날부터 10일 이내에 「금융소비자 보호에 관한 법률」 위반사실이 없음을 확인하는데 필요한 객관적·합리적인 근거자료를 일반금융소비자에게 제시한 경우. 다만, 10일 이내에 일반금융소비자에 제시하기 어려운 경우에는 다음의 구분에 따릅니다.

√ 계약의 해지를 요구한 일반금융소비자의 연락처나 소재지를 확인할 수 없거나 이와 유사한 사유로 계약해지 요구의 수락여부 통지기간 내 연락이 곤란한 경우: 해당 사유가 해소된 후 지체 없이 알릴 것

√ 「금융소비자 보호에 관한 법률」 위반사실 관련 자료 확인을 이유로 일반금융소비자의 동의를 받아 계약해지 요구의 수락여부 통지기한을 연장한 경우: 연장된 기한까지 알릴 것

· 일반금융소비자가 금융상품판매업자등의 행위에 「금융소비자 보호에 관한 법률」 위반사실이 있다는 사실을 계약을 체결하기 전에 알았다고 볼 수 있는 명백한 사유가 있는 경우

▪ 계약이 해지된 경우 금융상품판매업자등은 수수료, 위약금 등 계약의 해지와 관련된 비용을 요구할 수 없습니다(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제47조제3항).

1.2.3. 자료열람요구권

자료의 열람 요구

"자료열람요구권"이란?

▪ "자료열람요구권"이란 일반금융소비자가 분쟁조정 또는 소송의 수행 등 권리구제를 위한 목적으로 금융상품판매업자 또는 금융상품자문업자(이하 "금융상품판매업자등"이라 함)가 기록 및 유지·관리하는 다음 자료의 열람(사본의 제공 또는 청취를 포함)을 요구할 수 있는 것을 말합니다(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제28조제1항·제3항 및 「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」 제26조제1항).

※ 열람 대상 자료

1. 계약체결에 관한 자료
2. 계약의 이행에 관한 자료
3. 금융상품등에 관한 광고 자료
4. 일반금융소비자의 권리행사에 관한 다음의 자료
   - √ 일반금융소비자의 자료 열람 연기·제한 및 거절에 관한 자료
   - √ 청약의 철회에 관한 자료
   - √ 위법계약의 해지에 관한 자료
5. 내부통제기준의 제정 및 운영 등에 관한 자료
6. 업무 위탁에 관한 자료

자료의 열람 요구 절차

열람요구서 제출

▪ 일반금융소비자가 자료의 열람을 요구하려는 경우에는 다음의 사항이 포함된 열람요구서를 금융상품판매업자등에게 제출해야 합니다(「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」 제26조제3항 및 「금융소비자 보호에 관한 감독규정」 제25조제2항).

1. 열람의 목적: 분쟁조정 신청내역 또는 소송제기 내역
2. 열람의 범위: 열람하고자 하는 자료의 내용 및 해당 자료와 위 1.과의 관계
3. 열람의 방법

자료의 열람 및 열람 연기

▪ 금융상품판매업자등은 자료 열람의 요구를 받았을 때에는 그 요구받은 날부터 6영업일 이내에 일반금융소비자가 해당 자료를 열람할 수 있도록 해야 합니다(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제28조제4항 전단 및

「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」 제26조제4항).

▪ 이 경우 해당 기간 내에 열람할 수 없는 정당한 사유가 있을 때에는 일반금융소비자에게 그 사유를 알리고 열람을 연기할 수 있으며, 그 사유가 소멸하면 지체 없이 열람하게 해야 합니다(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제28조제4항 후단).

열람의 제한 또는 거절

▪ 금융상품판매업자등은 다음의 어느 하나에 해당하는 경우에는 일반금융소비자에게 그 사유를 알리고 열람을 제한하거나 거절할 수 있습니다(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제28조제5항 및 「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」 제26조제6항).

- 법령에 따라 열람을 제한하거나 거절할 수 있는 경우
- 다른 사람의 생명·신체를 해칠 우려가 있거나 다른 사람의 재산과 그 밖의 이익을 부당하게 침해할 우려가 있는 경우
- 열람으로 인하여 해당 금융회사의 영업비밀을 현저히 침해할 우려가 있는 경우
- 개인정보의 공개로 인해 사생활의 비밀 또는 자유를 부당하게 침해할 우려가 있는 경우
- 열람하려는 자료가 열람목적과 관련이 없다는 사실이 명백한 경우

1.2.4. 금리인하요구권

금리인하 요구

금리인하 요구 요건

▪ 은행과 신용공여 계약을 체결한 자는 다음의 구분에 따른 요건에 해당하는 경우 은행에 금리인하를 요구할 수 있습니다(「은행법」 제30조의2제1항 및 「은행법 시행령」 제18조의4제1항).

구분	요건
개인	취업, 승진, 재산 증가, 개인신용평점 상승 등 신용상태의 개선이 나타났다고 인정되는 경우
개인이 아닌 자 (개인사업자 포함)	재무상태 개선, 신용등급, 개인신용평점 상승 등 신용상태의 개선이 나타났다고 인정되는 경우

※ 은행은 신용공여 계약을 체결하려는 자에게 금리인하를 요구할 수 있음을 알려야 하며, 이를 위반하면 2천만원 이하의 과태료가 부과됩니다(「은행법」 제30조의2제2항 및 제69조제4항).

※ 은행은 금리인하 요구 인정요건 및 절차 등을 인터넷 홈페이지 등을 이용하여 안내해야 합니다[「은행업감독규정」 제25조의4제3항].

금리인하 요구에 대한 심사

▪ 금리인하 요구를 받은 은행은 해당 요구의 수용 여부를 판단할 때 다음의 사항을 고려할 수 있으며, 금리인하 요구자의 신용 상태 개선을 확인하는 데 필요한 자료의 제출을 요구할 수 있습니다(「은행법 시행령」 제18조의4제2항 및

「은행업감독규정」 제25조의4제1항·제2항).

1. 신용공여 계약을 체결할 때, 계약을 체결한 자의 신용상태가 금리 산정에 영향을 미치지 않은 경우

2. 신용상태의 개선이 경미하여 금리 재산정에 영향을 미치지 않는 경우

금리인하 수용 여부 회신

▪ 은행은 금리인하 요구를 받은 날부터 10영업일 내(금리인하 요구자에게 자료의 보완을 요구하는 날부터 자료가 제출되는 날까지의 기간은 포함하지 않음)에 해당 요구의 수용 여부 및 그 사유를 금리인하 요구자에게 전화, 서면, 문자메시지, 전자우편, 팩스 또는 그 밖에 이와 유사한 방법으로 알려야 합니다(「은행법 시행령」 제18조의4제3항).

2. 금융거래 이용

2.1. 금융실명거래

2.1.1. 금융실명거래 및 비밀보장

금융실명거래

실지명의(실명) 금융거래 원칙

▪ 금융회사 등은 거래자의 실지명의(이하 “실명”이라 함)로 금융거래를 해야 합니다(「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률」 제3조제1항).

> ※ "금융회사"란 은행, 새마을금고, 우체국 등으로서 「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률」 제2조제1호 및 「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률 시행령」 제2조에 따른 기관을 말합니다.
>
> ※ "실지명의(實地名義)"란 주민등록표에 기재된 성명 및 주민등록번호[재외국민의 경우에는 여권에 기재된 성명 및 여권번호(여권이 발급되지 않은 재외국민은 「재외국민등록법」에 의한 등록부에 기재된 성명 및 등록번호)]에 따른 명의를 말합니다.

▪ 실명이 확인된 계좌 또는 외국의 관계 법령에 따라 이와 유사한 방법으로 실명이 확인된 계좌에 보유하고 있는 금융자산은 명의자의 소유로 추정됩니다(「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률」 제3조제5항).

실명확인의 예외

▪ 금융회사 등은 다음의 어느 하나에 해당하는 경우에는 실명을 확인하지 않을 수 있습니다(「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률」 제3조제2항 및 「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률 시행령」 제4조).

- 실명이 확인된 계좌에 따른 계속거래
- 각종 공과금 등의 수납
- 100만원 이하의 원화 또는 그에 상당하는 외국통화의 송금(무통장 입금을 포함)과 100만원 이하에 상당하는 외국통화의 매입·매각
- 외국통화의 매입, 외국통화로 표시된 예금의 수입 또는 외국통화로 표시된 채권의 매도등의 거래로서 「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률」 시행일 이후 1998년 12월 31일 사이에 이루어지는 거래
- 다음의 어느 하나에 해당하는 채권(이하 “특정채권”이라 함)으로서 법률 제5493호 금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률 시행일(1997년 12월 31일) 이후 1998년 12월 31일 사이에 재정경제부장관이 정하는 발행기간·이자율 및 만기 등의 발행조건으로 발행된 채권의 거래
  - √ 「외국환거래법」 제13조에 따른 외국환평형기금 채권으로서 외국통화로 표시된 채권
  - √ 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제329조에 따라 증권금융회사가 발행한 사채
  - √ 「중소기업진흥에 관한 법률」 제65조에 따라 중소벤처기업진흥공단이 발행하는 채권
  - √ 「예금자보호법」 제26조의2에 따른 예금보험기금채권
  - √ 「한국자산관리공사 설립 등에 관한 법률」 제40조에 따른 부실채권정리기금채권

위반 시 제재

▪ 금융실명거래를 위반한 금융회사 등의 임원 또는 직원에게는 3천만원 이하의 과태료가 부과됩니다(「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률」 제7조제1항).

다른 사람의 실명으로 하는 금융거래 금지

불법·탈법 목적의 금융거래 금지

▪ 누구든지 불법재산의 은닉, 자금세탁행위 또는 공중협박자금조달행위 및 강제집행의 면탈이나 그 밖에 탈법행위를 목적으로 다른 사람의 실명으로 금융거래를 해서는 안 됩니다(「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률」 제3조제3항).

▪ 이를 위반하면 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처해지며, 징역형과 벌금형이 병과(倂科)될 수 있습니다(「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률」 제6조).

금융거래의 비밀보장

거래정보등 제공 금지

▪ 금융회사 등에 종사하는 자는 명의인(신탁의 경우에는 위탁자 또는 수익자를 말함)의 서면상의 요구나 동의를 받지 않고는 그 금융거래의 내용에 대한 정보 또는 자료(이하 “거래정보등”이라 함)를 다른 사람에게 제공하거나 누설해서는 안 되며, 누구든지 거짓 또는 그 밖의 부정한 수단이나 방법으로 금융회사 등에 종사하는 자에게 거래정보등의 제공을 요구해서는 안 됩니다(「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률」 제4조제1항 본문).

위반 시 제재

▪ 이를 위반하면 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처해지며, 징역형과 벌금형이 병과(倂科)될 수 있습니다(「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률」 제6조).

2.2. 전자금융거래

2.2.1. 전자금융거래 이용

전자금융거래의 의미

“전자금융거래”란?

▪ “전자금융거래”란 금융회사 또는 전자금융업자가 전자적 장치를 통하여 금융상품 및 서비스를 제공(이하 “전자금융업무”라 함)하고, 이용자가 금융회사 또는 전자금융업자의 종사자와 직접 대면하거나 의사소통을 하지 않고 자동화된 방식으로 이를 이용하는 거래를 말합니다(「전자금융거래법」 제2조제1호).

> ※ "금융회사"란 은행, 새마을금고, 우체국 등으로서 「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률」 제2조제1호 및 「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률 시행령」 제2조에 따른 기관을 말합니다.
>
> ※ "전자금융업자"란 「전자금융거래법」 제28조에 따라 허가를 받거나 등록을 한 자(금융회사는 제외함)를 말합니다(「전자금융거래법」 제2조제4호).

접근매체(비밀번호, 생체정보, 보안카드, 현금카드 등)의 사용 및 관리

접근매체 발급

▪ 금융회사 또는 전자금융업자가 접근매체를 발급할 때에는 이용자의 신청이 있는 경우에 한하여 본인임을 확인한 후에 발급해야 합니다. 다만, 다음 어느 하나에 해당하는 경우에는 이용자의 신청이나 본인의 확인이 없는 때에도 발급할 수 있습니다(「전자금융거래법」 제6조제2항 및 「전자금융거래법 시행령」 제6조제1항).

1. 선불전자지급수단 또는 발행권면 최고한도가 5만원 이하 전자화폐인 경우
2. 갱신 또는 대체발급 예정일 전 6개월 이내에 사용된 적이 없는 접근매체의 경우 이용자로부터 서면동의(전자서명이 있는 전자문서에 의한 동의를 포함)를 얻은 경우
3. 갱신 또는 대체발급 예정일 전 6개월 이내에 사용된 적이 있는 접근매체의 경우 그 예정일부터 1개월 이전에 이용자에게 발급 예정사실과 20일 이내에 이의 제기를 할 수 있음을 알린 후 그 기간 내에 이용자로부터 이의 제기가 없어 묵시적 동의를 얻은 경우

접근매체 양도 등 금지

▪ 누구든지 접근매체를 사용 및 관리함에 있어서 다른 법률에 특별한 규정이 없는 한 다음의 행위를 해서는 안 됩니다(「전자금융거래법」 제6조제3항 본문).

1. 접근매체를 양도하거나 양수하는 행위
2. 대가를 수수(授受)·요구 또는 약속하면서 접근매체를 대여받거나 대여하는 행위 또는 보관·전달·유통하는 행위
3. 범죄에 이용할 목적으로 또는 범죄에 이용될 것을 알면서 접근매체를 대여받거나 대여하는 행위 또는 보관·전달·유통하는 행위
4. 접근매체를 질권의 목적으로 하는 행위
5. 위 1.부터 4.까지의 행위를 알선·중개·광고하거나 대가를 수수(授受)·요구 또는 약속하면서 권유하는 행위

▪ 이를 위반하면 5년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처해집니다(「전자금융거래법」 제49조제4항제1호부터 제4호까지).

계좌정보의 사용 및 관리

범죄 이용 목적의 정보 제공 금지

▪ 누구든지 계좌와 관련된 정보를 사용 및 관리함에 있어서 범죄에 이용할 목적으로 또는 범죄에 이용될 것을 알면서 계좌와 관련된 정보를 제공받거나 제공하는 행위 또는 보관·전달·유통하는 행위를 해서는 안 됩니다(「전자금융거래법」 제6조의3).

위반 시 제재

▪ 이를 위반하면 5년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처해집니다(「전자금융거래법」 제49조제4항제5호).

> ※ 전자금융거래를 통해 발생하는 금융범죄의 피해와 대처방법, 처벌, 피해회복 등에 대한 자세한 내용은 이 사이트의 『전자금융범죄』 콘텐츠에서 확인할 수 있습니다.

전자금융거래내용의 확인

거래내용 확인

▪ 금융회사 또는 전자금융업자는 이용자가 전자금융거래에 사용하는 전자적 장치(금융회사 또는 전자금융업자와 이용자 사이에 미리 약정한 전자적 장치가 있는 경우에는 그 전자적 장치를 포함)를 통하여 거래내용을 확인할 수 있도록 해야 합니다(「전자금융거래법」 제7조제1항).

거래내용의 서면 제공의무

▪ 금융회사 또는 전자금융업자는 이용자가 거래내용을 서면(전자문서는 제외)으로 제공할 것을 요청하는 경우에는 그 요청을 받은 날부터 2주 이내에 거래내용에 관한 서면을 발급해야 합니다(「전자금융거래법」 제7조제2항).

▪ 이를 위반하면 1천만원 이하의 과태료가 부과됩니다(「전자금융거래법」 제51조제3항제1호).

전자금융거래 오류정정 요구

이용자의 오류정정 요구

▪ 이용자는 전자금융거래에 오류가 있음을 안 때에는 그 금융회사 또는 전자금융업자에게 이에 대한 정정을 요구할 수 있습니다(「전자금융거래법」 제8조제1항).

오류의 원인과 처리 결과 통지

▪ 금융회사 또는 전자금융업자는 오류의 정정요구를 받거나 스스로 전자금융거래에 오류가 있음을 안 때에는 이를 즉시 조사해서 처리한 후 정정요구를 받은 날부터 2주 이내 또는 오류가 있음을 안 날부터 2주 이내에 오류의 원인과 처리 결과를 문서, 전화 또는 전자우편으로 이용자에게 알려야 합니다(「전자금융거래법」 제8조제2항·제3항 및 「전자금융거래법 시행령」 제7조의2).

▪ 이를 위반하면 1천만원 이하의 과태료가 부과됩니다(「전자금융거래법」 제51조제3항제2호).

2.2.2. 착오송금 반환

착오송금 반환지원제도

개념

▪ “착오송금 반환지원제도”란 자금이체 금융회사 등을 통하여 착오 송금한 송금인의 신청이 있는 경우 해당 금전을 예금보험공사가 대신 찾아주는 제도를 말합니다[「예금자보호법」 제39조의2 제1항 및 예금보험공사 금융안심포털(https://fins.kdic.or.kr)-착오송금반환지원 참조].

> ※ “착오송금”이란 송금인의 착오로 수취금융회사, 수취계좌번호 등을 잘못 기재하거나 입력하여 수취인에게 자금(선불전자지급수단 포함)이 이동된 거래를 말합니다(「예금자보호법」 제2조제9호 및 「예금자보호법 시행령」 제3조의2).

반환지원신청

반환지원 대상

▪ 반환지원을 신청할 수 있는 착오송금은 다음과 같습니다[「착오송금 반환지원 등에 관한 규정」 제10조제1항 및 예금보험공사 홈페이지(https://kdic.or.kr)-제도·정책-착오송금 반환지원제도 참조].

- 이미 자금이체 금융회사 등을 통해 반환신청을 하였으나 반환이 되지 않은 경우
- 착오송금액이 건당 5만원 이상 1억원 이하인 경우. 이 경우 부당이득반환채권액은 1건의 부당이득반환채권 전부를 기준으로 하며, 부당이득반환채권 일부의 반환지원신청은 제한됩니다.
- 반환지원신청일은 착오송금일로부터 1년 이내인 경우. 이 경우 착오송금일은 불산입 합니다.
- 착오송금과 관련하여 법적절차가 진행 중이지 않은 경우

신청방법

▪ 착오송금한 송금인은 예금보험공사에 다음의 방법으로 반환지원신청을 할 수 있습니다(「예금자보호법」 제39조의2제1항 및 「착오송금 반환지원 등에 관한 규정」 제12조제1항).

- 인터넷 신청: 예금보험공사 금융안심포털(https://fins.kdic.or.kr)
- 방문 신청: 예금보험공사(상담센터 ☎1588-0037)

> ※ 반환지원 대상 예시
>
> **Q1)** 착오송금 발생 이후 언제까지 신청을 해야 하나요?
>
> **A1)** 착오송금일부터 1년 이내(착오송금일은 불산입)인 경우에만 반환지원신청을 할 수 있습니다.
>
> Q2) 착오송금 반환지원 대상 금액은 얼마까지인가요?
>
> **A2)** 예금보험공사의 착오송금 반환지원 대상 금액은 착오송금 건당 5만원 이상 1억원 이하입니다. 다만, 송금일부터 1년 이내에 예금보험공사로 신청한 건에 한해 지원 가능합니다.
>
> Q3) 금융회사를 통한 반환절차를 거치지 않고 바로 예금보험공사에 반환지원신청을 할 수 있나요?
>
> A3) 금융회사를 통한 사전 반환절차를 거치지 않은 경우에는 예금보험공사에 착오송금 반환지원신청을 할 수 없습니다.
>
> 송금인은 착오송금 발생시 우선적으로 해당 금융회사를 통해 반환청구를 요청할 수 있으며, 이 때 수취인과 연락이 된다면 별도의 회수관련 비용 차감 없이 착오송금액을 반환받으실 수 있습니다.
>
> <출처: 예금보험공사 금융안심포털-고객센터-FAQ-착오송금반환지원신청>

> ※ 착오송금 신청대상여부 확인 및 반환지원신청은 <예금보험공사 금융안심포털(https://fins.kdic.or.kr)>에서 할 수 있습니다.

2.2.3. 전자금융거래 사고 책임 및 이용자 보호

금융회사 또는 전자금융업자의 책임

접근매체(비밀번호, 생체정보, 보안카드, 현금카드 등)의 위조·변조 등으로 인한 사고에 대한 책임

▪ 금융회사 또는 전자금융업자는 다음의 어느 하나에 해당하는 사고로 인해 이용자에게 손해가 발생한

경우에는 그 손해를 배상할 책임을 집니다(「전자금융거래법」 제9조제1항).

- 접근매체의 위조나 변조로 발생한 사고
- 계약체결 또는 거래지시의 전자적 전송이나 처리 과정에서 발생한 사고
- 전자금융거래를 위한 전자적 장치 또는 정보통신망에 침입하여 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 획득한 접근매체의 이용으로 발생한 사고

> ※ '금융회사'란 은행, 새마을금고, 우체국 등으로서 「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률」 제2조제1호 및 「금융실명거래 및 비밀보장에 관한 법률 시행령」 제2조에 따른 기관을 말합니다.

▪ 다만, 금융회사 또는 전자금융업자는 다음의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 책임의 전부 또는 일부를 이용자가 부담하게 할 수 있습니다(「전자금융거래법」 제9조제2항).

1. 사고 발생에 있어서 이용자의 고의나 중대한 과실이 있는 경우로서 그 책임의 전부 또는 일부를 이용자의 부담으로 할 수 있다는 취지의 약정을 미리 이용자와 체결한 경우
2. 법인(「중소기업기본법」 제2조제2항에 따른 소기업 제외)인 이용자에게 손해가 발생한 경우로 금융회사 또는 전자금융업자가 사고를 방지하기 위하여 보안절차를 수립하고 이를 철저히 준수하는 등 합리적으로 요구되는 충분한 주의의무를 다한 경우

▪ 위 1.에 따른 이용자의 고의나 중대한 과실은 다음의 범위에서 전자금융거래에 관한 약관(이하 "약관"이라 함)에 기재된 것에 한정합니다(「전자금융거래법」 제9조제3항 및 「전자금융거래법 시행령」 제8조).

1. 이용자가 접근매체를 제3자에게 대여하거나 그 사용을 위임한 경우 또는 양도나 담보의 목적으로 제공한 경우(선불전자지급수단이나 전자화폐를 양도하거나 담보로 제공한 경우는 제외)
2. 제3자가 권한 없이 이용자의 접근매체를 이용하여 전자금융거래를 할 수 있음을 알았거나 쉽게 알 수 있었음에도 불구하고 접근매체를 누설하거나 노출 또는 방치한 경우
3. 금융회사 또는 전자금융업자가 보안강화를 위하여 전자금융거래 시 요구하는 추가적인 보안조치를 이용자가 정당한 사유 없이 거부하여 전자금융거래를 위한 전자적 장치 또는 정보통신망에 침입하여 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 획득한 접근매체의 이용으로 사고가 발생한 경우
4. 이용자가 위 3.에 따른 추가적인 보안조치에 사용되는 매체·수단 또는 정보에 대해 다음의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여 전자금융거래를 위한 전자적 장치 또는 정보통신망에 침입하여 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 획득한 접근매체의 이용으로 사고가 발생한 경우

   √ 누설·노출 또는 방치한 행위

   √ 제3자에게 대여하거나 그 사용을 위임한 행위 또는 양도나 담보의 목적으로 제공한 행위

접근매체의 분실과 도난에 대한 책임

▪ 금융회사 또는 전자금융업자는 이용자로부터 접근매체의 분실이나 도난 등의 통지를 받은 때에는 그 때부터 제3자가 그 접근매체를 사용함으로 인해 이용자에게 발생한 손해를 배상할 책임을 집니다(「전자금융거래법」 제10조제1항 본문).

약관의 명시와 변경통지 등

약관의 명시·설명의무

▪ 금융회사 또는 전자금융업자는 이용자와 전자금융거래의 계약을 체결함에 있어서 약관을 명시해야 하고, 이용자의 요청이 있는 경우에는 전자문서의 전송(전자우편을 이용한 전송 포함), 모사전송(FAX), 우편 또는 직접 발급의 방식으로 그 약관의 사본을 발급하고 다음의 어느 하나의 방법으로 이용자에게 그 약관의 주요 내용을 설명해야 합니다[「전자금융거래법」 제24조제1항 및 「전자금융감독규정」 제40조제2항·제3항].

▸ 약관의 중요내용을 이용자에게 직접 설명

▸ 약관의 중요내용에 대한 설명을 전자적 장치를 통하여 이용자가 알기 쉽게 표시하고 이용자로부터 해당 내용을 충분히 인지하였다는 의사표시를 전자적 장치를 통하여 수령

▪ 금융회사 또는 전자금융업자는 약관의 명시·설명의무를 위반해서 계약을 체결한 때에는 해당 약관의 내용을 계약의 내용으로 주장할 수 없습니다(「전자금융거래법」 제24조제2항).

약관 변경 시 공지의무

▪ 금융회사 또는 전자금융업자가 약관을 변경하는 때에는 변경되는 약관의 시행일 1개월 전에 변경되는 약관을 해당 전자금융거래를 수행하는 전자적 장치(해당 전자적 장치에 게시하기 어려울 경우에는 이용자가 접근하기 용이한 전자적 장치로서 해당 금융회사 등이 지정하는 대체장치를 포함)에 이를 게시하고 이용자에게 알려야 하며, 이용자가 이의를 제기할 경우 금융회사 또는 전자금융업자는 이용자에게 적절한 방법으로 약관 변경내용을 통지하였음을 확인해 주어야 합니다(「전자금융거래법」 제24조제3항 본문 및 「전자금융감독규정」 제40조제4항).

▸ 다만, 법령의 개정으로 인해 긴급하게 약관을 변경하는 경우에는 변경된 약관을 전자적 장치에 이를 최소 1개월 이상 게시하고 이용자에게 알려야 합니다(「전자금융거래법」 제24조제3항 단서 및 「전자금융감독규정」 제40조제5항).

▪ 이용자는 약관의 변경내용이 게시되거나 통지된 후부터 변경되는 약관의 시행일 전의 영업일까지 전자금융거래의 계약을 해지할 수 있습니다(「전자금융거래법」 제24조제4항 전단).

▸ 위의 기간 안에 이용자가 약관의 변경내용에 대해서 이의를 제기하지 않는 경우에는 약관의 변경을 승인한 것으로 봅니다(「전자금융거래법」 제24조제4항 후단).

위반 시 제재

▪ 이를 위반하여 약관의 명시, 설명, 교부를 하지 않거나 게시 또는 통지하지 않은 경우에는 1천만원 이하의 과태료가 부과됩니다(「전자금융거래법」 제51조제3항제8호).

분쟁처리 및 분쟁조정

손해배상 등의 분쟁처리

▪ 이용자는 전자금융거래의 처리에 관하여 이의가 있을 때에 손해배상 등의 분쟁처리를 요구하는 경우에는 서면(전자문서를 포함) 또는 전자적 장치를 이용하여 금융회사 또는 전자금융업자의 본점이나 영업점에 분쟁의 처리를 신청할 수 있습니다(「전자금융거래법」 제27조제2항 및 「전자금융거래법 시행령」 제14조제2항 전단).

▪ 이 경우 금융회사 또는 전자금융업자는 15일 이내에 손해배상 등 분쟁처리에 대한 조사 또는 처리 결과를 이용자에게 알려야 합니다(「전자금융거래법 시행령」 제14조제2항 후단).

분쟁조정 신청

▪ 이용자는 전자금융거래의 처리에 관하여 이의가 있을 때에는 금융감독원의 금융분쟁조정위원회 또는 한국소비자원의 소비자분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청할 수 있습니다(「전자금융거래법」 제27조제2항 및 「전자금융거래법 시행령」 제14조제3항).

2.3. 휴면예금 찾기

2.3.1. 나의 휴면예금 찾기

휴면예금등

“휴면예금등”이란?

▪ “휴면예금등”이란 다음의 어느 하나에 해당하는 것을 말합니다(「서민의 금융생활 지원에 관한 법률」 제2조제3호).

▹ 휴면예금: 금융회사의 예금 등 중에서 관련 법률의 규정 또는 당사자의 약정에 따라 채권 또는 청구권의 소멸시효가 완성된 예금등

▹ 실기주 과실(失期株 果實): 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제314조에 따라 예탁자를 통하여 투자자에게 반환된 후 투자자의 명의로 명의개서가 되지 않아서 한국예탁결제원 명의인 주권(이하 “실기주”라 함)의 권리행사에 따라 한국예탁결제원이 수취하여 10년 이상 관리한 배당 등 과실(금전으로 한정하고 금전 이외의 과실을 매각한 경우에는 그 매각대금을 포함)

> ※ "금융회사"란 은행, 새마을금고, 우체국 등으로서 「서민의 금융생활 지원에 관한 법률」 제2조제1호 및 「서민의 금융생활 지원에 관한 법률 시행령」 제2조에 따른 기관을 말합니다.

휴면예금등 조회 및 지급

▪ 휴면예금관리위원회는 휴면예금등 원권리자가 다음의 정보를 조회(자기앞수표 발행대금 또는 실기주 과실을 출연하는 경우는 제외)할 수 있도록 해야 합니다(「서민의 금융생활 지원에 관한 법률」 제43조 및 「서민의 금융생활 지원에 관한 규정」 제4조).

▹ 휴면예금의 경우: 휴면예금 등 원권리자의 성명, 주소, 주민등록번호 또는 외국인등록번호, 휴면예금액 및 그 밖에 금융회사명, 금융회사 연락처, 휴면계좌 번호 또는 가입증서 번호, 소멸시효 완성일, 「소득세법」 또는 「상속세 및 증여세법」에 따른 의무를 이행하기 위하여 필요한 지급명세서 등

√ 다만, 자기앞수표 발행대금을 출연할 때에는 발행인 및 지급인 정보, 자기앞수표 발행번호, 액면금액 및 그 밖에 금융회사명, 금융회사 연락처, 휴면계좌 번호 또는 가입증서 번호, 소멸시효 완성일, 「소득세법」 또는 「상속세 및 증여세법」에 따른 의무를 이행하기 위하여 필요한 지급명세서 등

▹ 실기주 과실의 경우: 실기주의 발행인, 실기주 과실 내역 및 그 밖에 금융회사명, 금융회사 연락처, 휴면계좌 번호 또는 가입증서 번호, 소멸시효 완성일, 「소득세법」 또는 「상속세 및 증여세법」에 따른 의무를 이행하기 위하여 필요한 지급명세서 등

▪ 휴면예금등 원권리자는 다음의 어느 하나에 해당하는 법인이나 단체 등을 통해 컴퓨터통신을 이용하여 위의 정보를 조회할 수 있습니다(「서민의 금융생활 지원에 관한 법률 시행령」 제40조 및 「서민의 금융생활 지원에 관한 규정」 제5조).

1. 전국은행연합회

2. 보험협회 중 생명보험회사로 구성된 협회

3. 보험협회 중 손해보험회사로 구성된 협회

4. 상호저축은행중앙회

5. 행정안전부(휴면예금 원권리자가 「전자정부법」 제9조의2에 따라 제공되는 생활정보 열람서비스를 이용하여 자료를 조회하는 경우로 한정함)

6. 금융감독원

7. 금융결제원

휴면예금등의 지급 청구 등

▪ 휴면예금관리위원회는 휴면예금등이 휴면계정에 출연된 후 휴면예금등 원권리자의 지급청구가 있는 경우에는 휴면예금등을 갈음하는 금액을 해당 휴면예금등 원권리자에게 지급해야 합니다(「서민의 금융생활 지원에 관한 법률」 제45조).

※ 휴면예금등 계좌 확인 방법

Q. 휴면예금등이나 휴면계좌에 대한 정보는 어디에서 확인할 수 있나요?

A. 「서민의 금융생활 지원에 관한 법률」 및 금융회사와 서민금융진흥원의 휴면예금 출연 협약에 따라 소멸시효가 완성된 휴면예금 또는 휴면보험금이 서민금융진흥원에 출연되고, 이와 같이 출연된 휴면예금 또는 휴면보험금은 <서민금융진흥원 휴면예금 찾아줌 홈페이지(https://www.kinfa.or.kr)>를 통해 확인할 수 있습니다.

만약, 금융회사가 서민금융진흥원에 휴면예금등을 출연하지 않은 경우 휴면계좌 또는 예금 등에 대한 정보는 <은행연합회 휴면계좌 통합조회 시스템 홈페이지(http://www.sleepmoney.or.kr)> 또는 <정부24 홈페이지(https://www.gov.kr)>에서 확인할 수 있습니다.

참고로 사용 중인 계좌를 포함한 모든 은행 계좌 조회는 <금융결제원 계좌정보통합관리서비스 홈페이지(https://www.payinfo.or.kr)>에서 확인할 수 있습니다.

3. 예금자보호

3.1. 예금자보호제도

3.1.1. 예금자보호에 대해 알아보기

예금자보호제도

“예금자보호제도”란?

▪ “예금자보호제도”는 금융회사가 영업정지나 파산 등으로 예금 등을 지급할 수 없는 경우 예금보험공사가 금융회사를 대신하여 예금 등을 지급하는 제도를 말합니다(「예금자보호법」 제1조 및 예금보험공사 홈페이지(https://www.kdic.or.kr)-제도·정책-예금자보호제도 참조).

보호대상 금융회사

금융회사의 범위

▪ 「예금자보호법」에 따라 예금보호의 적용을 받는 금융회사(부보금융회사)는 다음의 어느 하나에 해당하는 것을 말합니다(「예금자보호법」 제2조제1호 및 「예금자보호법 시행령」 제2조).

구분	보호대상 금융회사
은행	「은행법」에 따라 인가를 받은 은행 「한국산업은행법」에 따른 한국산업은행 「중소기업은행법」에 따른 중소기업은행 「농업협동조합법」에 따른 농협은행 「수산업협동조합법」에 따른 수협은행 「은행법」에 따라 인가를 받은 외국은행의 국내지점 및 대리점
투자매매업자·투자중개업자	「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따라 증권을 대상으로 투자매매업·투자중개업의 인가를 받은 투자매매업자·투자중개업자. 다만, 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제78조에 따른 다자간매매체결회사, 예금 등이 없는 다음의 투자매매업자·투자중개업자 및 「농업협동조합의 구조개선에 관한 법률」 제2조제1호에 따른 조합은 제외함 √ 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제4조제3항에 따른 채무증권만을 대상으로 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제12조제1항제3호에 따른 전문투자자에 대해서만 투자매매업 또는 투자중개업의 인가를 받은 자 √ 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제4조제1항에 따른 증권을 대상으로 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제12조제1항제3호에 따른 전문투자자에 대해서만 투자중개업의 인가를 받은 자(해당 증권의 환매조건부매매를 중개하는 경우만 해당) √ 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제117조의4에 따라 온라인소액투자중개업자의 등록을 한 자 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제324조제1항에 따라 인가를 받은 증권금융회사
보험회사	「보험업법」에 따라 허가를 받은 보험회사(재보험을 또는 보증보험을 주로하는 보험회사는 제외)
종합금융회사	「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 종합금융회사
상호저축은행	「상호저축은행법」에 따른 상호저축은행 및 상호저축은행중앙회

※ 보호대상 금융회사

Q. 새마을금고에 예금을 맡기려고 하는데요. 새마을금고 예금도 「예금자보호법」에 따라 보호를 받을 수 있나요?

A. 새마을금고는 「예금자보호법」에 따라 보호를 받을 수 있는 금융회사가 아닙니다. 다만, 새마을금고 예금의 경우에는 「새마을금고법」에 따라 새마을금고중앙회에 설치된 예금자보호준비금을 통해서 보호받을 수 있습니다.

참고로 농협은행이나 수협은행 외에 농협·수협의 지역조합, 신용협동조합의 예금도 「예금자보호법」에 따른 보호대상이 아니며 관련 법률에 따른 자체 기금에 따라 보호됩니다.

※ 예금자보호를 받을 수 있는 보호대상 **금융회사 목록**은
<예금보험공사홈페이지(https://www.kdic.or.kr)-제도·정책-예금자보호제도-보호대상-금융회사>에서 확인할 수 있습니다.

보호되는 예금등

▪ 예금보험공사에서는 예금보험 가입 금융회사가 취급하는 “예금등”만을 보호합니다.

※ 예금자보호를 받을 수 있는 **금융상품**에 대한 자세한 내용은
<예금보험공사 홈페이지(https://www.kdic.or.kr)-제도·정책-예금자보호제도-보호대상-금융상품>에서 확인할 수 있습니다.

3.1.2. 예금등 보험사고 시 예금보험금 지급

예금보험금 및 보험사고

“예금보험금”이란?

▪ “예금보험금”이란 「예금자보호법」에 따라 예금보험에 가입한 금융회사(이하 “부보금융회사”라 함)에 파산 등 보험사고가 발생하여 예금등을 지급할 수 없는 경우에 예금자 등의 청구에 따라 예금보험공사가 해당 금융회사를 대신하여 지급하는 금전을 말합니다(「예금자보호법」 제31조제1항 참조).

※ “예금자등”이란 부보금융회사에 대해 예금등 채권을 가진 자를 말합니다(「예금자보호법」 제2조제3호).

※ “예금등 채권”이란 예금자 등이 예금 등 금융거래를 하여 부보금융회사에 대해 가지는 원금·원본·이자·이익·보험금 및 각종 지급금과 그 밖에 약정된 금전의 채권을 말합니다(「예금자보호법」 제2조제4호).

※ “예금등”의 종류는 「예금자보호법」 제2조제2호 및 「예금자보호법 시행령」 제3조에서 확인할 수 있습니다.

예금보험금의 지급기준

▪ 예금자등의 예금 등 채권은 원금, 이자의 순서로 지급하게 되며, 보험금 지급공고일 현재 예금자등이 2개 이상의 예금등 채권을 가지고 있는 경우에도 원금, 이자 순서로 지급하되 담보등이 제공되어 있는 경우에는 그 시기에 따라 지급하게 됩니다(「보험금지급규정」 제8조제2항).

※ 보험금 지급기준의 구체적인 내용은 「보험금지급규정」 제8조에서 확인할 수 있습니다.

※ 보험금의 지급한도는 1억원입니다(「예금자보호법」 제32조제2항 및 「예금자보호법 시행령」 제18조제7항).

"보험사고"의 유형

▪ "보험사고"의 유형은 다음과 같습니다(「예금자보호법」 제2조제8호).

- 제1종 보험사고: 부보금융회사의 예금 등 채권의 지급정지
- 제2종 보험사고: 부보금융회사의 영업 인가·허가의 취소, 해산결의 또는 파산선고

예금보험금의 지급 절차

예금보험금 지급 공고

▪ 예금보험공사는 보험사고가 발생하여 보험금을 지급하는 경우에는 다음의 사항을 정하여 서울특별시 및 부보금융회사의 주된 사무소가 소재한 지역에서 발행되는 각 1개 이상의 일간신문과 인터넷 홈페이지에 공고해야 합니다(「예금자보호법」 제31조제3항, 「예금자보호법 시행령」 제17조제2항 본문 및 「보험금지급규정」 제20조제1항).

- 보험금 청구 및 지급기간
- 보험금 지급장소
- 보험금 지급방법
- 공사가 보험금 지급업무를 대행하게 하는 경우에는 그 대행기관
- 그 밖에 예금보험공사 사장이 필요하다고 인정하는 사항

▪ 다만, 상호저축은행의 예금자 등에 대해 보험금 또는 가지급금을 지급하는 경우에는 그 주된 사무소가 소재한 지역에서 발행되는 일간신문 1개를 포함하여 2개 이상의 일간신문과 인터넷 홈페이지에 공고해야 합니다(「예금자보호법 시행령」 제17조제2항 단서).

예금보험금의 청구

▪ 예금자등은 위의 지급 공고에 따라 보험금을 청구해야 합니다(「예금자보호법」 제31조제1항 및 「보험금지급규정」 제21조제1항).

※ 보험금 청구 시 필요한 서류에 대한 자세한 내용은 <예금보험공사 홈페이지(https://www.kdic.or.kr)-제도·정책-예금자보호제도-예금보험금 안내-신청시 구비서류>에서 확인할 수 있습니다.

※ 가지급금의 지급

Q. 보험금을 받으려면 지급 공고에 따라 청구를 해야 하는 등 절차가 복잡한데요. 당장 급한 돈이라서 미리 받을 수 있는 방법은 없나요?

A. 보험사고가 발생한 경우 해당 금융회사의 예금자는 장기간 금융거래가 중단돼서 경제적인 어려움이 생길 수 있습니다. 이러한 어려움을 최소화하기 위해 제1종 보험사고의 경우에는 예금자가 청구하면 보험금 지급 이전에 보험금의 지급한도안에서 예금보험위원회가 정하는 금액(이하 "가지급금"이라 함)을 미리 받을 수 있습니다(「예금자보호법」 제31조제2항 및 「예금자보호법 시행령」 제17조제1항 본문). 다만, 가지급금이 보험금을 넘는 경우에는 보험금을 그 지급최고한도금액으로 합니다(「예금자보호법 시행령」 제17조제1항 단서).

반면, 장기간에 걸친 파산절차로 인한 예금자의 불편을 해소하기 위해 예금자가 향후 파산배당으로 받게 될 예상배당률을 고려하여 예금자의 보호한도 초과 예금 등 채권을 예금자가 청구하면 예금보험공사가 매입하고, 예금등 채권의 가치를 개산(槪算)한 금액을 받을 수 있습니다(「예금자보호법」 제35조의2 참조). 개산지급금을 수령하지 않은 예금자는 해당 금융회사의 파산절차에 따라 배당금을 수령하시면 됩니다.

<예금보험공사 홈페이지 참조>

예금보험금 청구권의 시효 및 지급 결정

▪ 예금자등의 보험금청구권은 지급의 개시일 부터 5년간 행사하지 아니하면 시효의 완성으로 소멸합니다(「예금자보호법」 제31조제7항).

▪ 제1종 보험사고에 대해서는 보험사고의 통지를 받은 날부터 2개월 이내에 예금보험위원회의 의결에 따라 보험금 지급 여부가 결정됩니다(「예금자보호법」 제31조제1항 단서 및 제34조제1항).

예금보험금 지급 보류

예금보험금 지급보류 대상 및 기간

▪ 예금보험공사는 보험금을 지급할 때 예금자 등이 부실관련자에 해당하거나 부실관련자와 특수관계(「금융회사의 지배구조에 관한 법률 시행령」 제3조제1항)에 있는 경우에는 그 예금자 등의 예금 등 채권에 대해 보험금 지급개시일 등의 공고일부터 6개월의 범위에서 보험금의 지급을 보류할 수 있습니다(「예금자보호법」 제31조제6항 및 「예금자보호법 시행령」 제17조의2).

▪ 예금보험공사는 보험금을 계산할 때에 예금자 등이 타인을 위하여 해당 부보금융회사에 대해 담보로 제공하고 있는 예금 등 채권(이하 "담보제공채권"이라 함)이 있거나 보증채무를 지고 있는 경우에는 피담보채권이나 보증채무가 소멸할 때까지 담보제공채권 또는 보증채무에 상당하는 금액을 한도로 보험금의 지급을 보류할 수 있습니다(「예금자보호법 시행령」 제18조제1항).

3.2. 개별법령에 따른 예금자보호제도

3.2.1. 새마을금고, 우체국 및 지역조합 예금자보호

개별 법령상 예금자보호 개관

개별 법령에 따른 예금자보호 규정 및 보험금 지급한도는 다음과 같습니다.

구분	예금자보호 규정	보험금 지급한도

새마을금고	새마을금고가 예탁금·적금 및 그 밖의 수입금을 지급할 수 없거나 새마을금고중앙회가 공제금, 자기앞수표를 지급할 수 없는 경우에는 준비금관리위원회가 결정하는 바에 따라 그 새마을금고 또는 새마을금고중앙회를 갈음하여 변제(「새마을금고법」 제71조제4항)	새마을금고의 경우 총 1억원(「새마을금고법 시행령」 제46조제4항제1호)
		「소득세법 시행령」 제40조의2제1항제1호다목에 따른 연금저축계좌의 공제계약(법률 제11614호 「조세특례제한법」 일부개정법률 부칙 제41조에 따른 연금저축계좌의 공제계약 포함)에 따라 지급되는 공제금의 경우 1억원[「새마을금고법 시행령」 제46조제4항제2호가목1)]
		공제계약(위 연금저축공제계약 제외)에 따른 지급사유가 발생하여 지급되는 공제금(공제기간이 종료되어 지급되는 공제금 제외)의 경우 1억원[「새마을금고법 시행령」 제46조제4항제2호가목2)]
		자기앞수표를 결제하기 위한 별단예탁금의 경우 1억원[「새마을금고법 시행령」 제46조제4항제2호가목3)]
		그 외의 공제금의 경우 총 1억원(「새마을금고법 시행령」 제46조제4항제2호나목)
우체국	국가가 우체국예금(이자 포함)과 우체국보험계약에 따른 보험금의 지급을 책임(「우체국예금·보험에 관한 법률」 제4조)	전액 보장
농업협동조합	관리기관(중앙회)은 조합에 보험사고가 발생한 때에는 해당 조합의 예금자 등의 청구에 따라 보험금을 지급(「농업협동조합의 구조개선에 관한 법률」 제17조제1항 본문).	1억원(「농업협동조합의 구조개선에 관한 법률 시행령」 제8조제1항)

수산업 협동조합	관리기관(중앙회)은 조합에 보험사고가 발생하였을 때에는 해당 조합의 예금자 등의 청구에 따라 보험금을 지급(「수산업협동조합의 부실예방 및 구조개선에 관한 법률」 제30조제1항 본문)	1억원(「수산업협동조합의 부실예방 및 구조개선에 관한 법률」 제31조 제2항 및 「수산업협동조합의 부실예방 및 구조개선에 관한 법률 시행령」 제18조)
지역산림조합	관리기관(중앙회)은 조합에 보험사고가 발생하면 그 조합의 예금자 등의 청구에 따라 보험금을 지급해야 합니다(「산림조합의 구조개선에 관한 법률」 제32조제1항 본문).	신용사업 및 공제사업별로 각각 1억원(「산림조합의 구조개선에 관한 법률」 제33조제2항 및 「산림조합의 구조개선에 관한 법률 시행령」 제32조)
신용협동조합	신용협동조합중앙회는 조합 또는 신용협동조합중앙회의 다른 회계에서 예탁금 등을 조합원 등에게 지급할 수 없는 경우에는 그 조합원 등의 청구에 따라 해당 조합 또는 중앙회의 다른 회계를 갈음하여 이를 변제(「신용협동조합법」 제80조의2제4항)	「소득세법 시행령」 제40조의2제1항제1호다목에 따른 연금저축계좌의 공제계약에 따라 지급되는 예탁금 등과 법률 제11614호 「조세특례제한법」 일부개정법률 부칙 제41조에 따른 연금저축계좌의 공제계약에 따라 지급되는 예탁금 등을 합산한 예탁금 등의 경우 1억원(「신용협동조합법 시행령」 제19조의8제3항제1호)
		「신용협동조합법 시행령」 제19조의8제1항제2호의 공제금(「신용협동조합법 시행령」 제19조의8제3항제1호의 예탁금 등 제외) 중 공제계약에 따른 지급사유가 발생하여 지급되는 공제금(공제기간이 종료되어 지급되는 공제금 제외)의 경우 1억원(「신용협동조합법 시행령」 제19조의8제3항제2호)
		그 외의 예탁금 등의 경우 1억원(「신용협동조합법 시행령」 제19조의8제3항제3호)

4. 금융분쟁의 해결

4.1. 조정을 통한 분쟁 해결

4.1.1. 금융분쟁조정위원회의 분쟁조정

금융분쟁의 조정

금융분쟁조정위원회의 설치

▪ 조정대상기관, 금융소비자 및 그 밖의 이해관계인 사이에 발생하는 금융 관련 분쟁의 조정에 관한 사항을 심의·의결하기 위하여 금융감독원에 금융분쟁조정위원회(이하 “조정위원회”라 함)를 둡니다(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제33조).

※ “조정대상기관”이란 다음의 기관을 말합니다(「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」 제38조).

- 「은행법」에 따른 인가를 받아 설립된 은행
- 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」에 따른 금융투자업자, 증권금융회사, 종합금융회사 및 명의개서대행회사(名義改書代行會社)
- 「보험업법」에 따른 보험회사
- 「상호저축은행법」에 따른 상호저축은행과 그 중앙회
- 「신용협동조합법」에 따른 신용협동조합 및 그 중앙회
- 「여신전문금융업법」에 따른 여신전문금융회사 및 겸영여신업자(兼營與信業者)
- 「농업협동조합법」에 따른 농협은행
- 「수산업협동조합법」에 따른 수협은행
- 다른 법령에서 금융감독원이 검사를 하도록 규정한 기관
- 그 밖에 금융업 및 금융 관련 업무를 하는 자

분쟁조정 절차

조정 신청

▪ 조정대상기관, 금융소비자 및 그 밖의 이해관계인은 금융과 관련하여 분쟁이 있을 때에는 금융감독원장에게 분쟁조정을 신청할 수 있습니다(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제36조제1항).

▪ 다수의 신청인이 공동으로 분쟁조정을 신청하는 경우에는 신청인 중 3명 이내의 대표자를 선정할 수 있습니다(「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」 제33조제1항).

※ 인터넷 신청: <금융감독원 홈페이지(https://www.fss.or.kr/)-민원·신고-민원신청>

※ 방문 또는 우편 신청: 금융감독원 본점(지점)(☎1332)

합의 권고

▪ 금융감독원장은 분쟁조정 신청을 받았을 때에는 관계 당사자에게 그 내용을 통지하고 합의를 권고할 수 있습니다(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제36조제2항 본문).

▪ 금융감독원장은 합의를 권고하기 위해 필요하다고 인정하는 경우에는 당사자(대리인을 포함)에게 의견의 진술 또는 자료의 제출을 요구할 수 있습니다(「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」 제33조제3항).

위원회 회부

▪ 금융감독원장은 분쟁조정 신청을 받은 날부터 30일 이내에 합의가 이루어지지 않았을 때에는 지체 없이 조정위원회에 회부해야 합니다(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제36조제4항).

▪ 다만, 분쟁조정의 신청내용이 다음의 어느 하나에 해당하는 경우에는 조정위원회에 회부하지 않을 수 있습니다(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제36조제2항 단서 및 「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」 제33조제4항).

- 신청한 내용이 분쟁조정대상으로서 적합하지 않다고 금융감독원장이 인정하는 경우
- 신청한 내용이 관련 법령 또는 객관적인 증명자료 등에 따라 합의권고절차 또는 조정절차를 진행할 실익이 없는 경우
- 조정위원회에 회부되기 전에 소가 제기된 경우
- 신청 내용의 보완을 2회 이상 요구하였으나 이에 응하지 않은 경우
- 신청 내용이 신청인과 직접적인 이해관계가 없는 경우

조정위원회 심의 및 조정안 작성

▪ 조정위원회는 조정을 회부받았을 때에는 이를 심의하여 조정안을 60일 이내에 작성해야 합니다(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제36조제5항).

조정안 수락여부

▪ 금융감독원장은 조정위원회가 조정안을 작성하였을 때에는 신청인과 관계 당사자에게 제시하고 수락을 권고할 수 있습니다(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제36조제6항).

▪ 신청인과 관계 당사자가 조정안을 제시받은 날부터 20일 이내에 조정안을 수락하지 않은 경우에는 조정안을 수락하지 않은 것으로 봅니다(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제36조제7항).

조정조서 작성

▪ 조정위원회는 당사자가 조정안을 수락을 한 경우에는 조정에 참가한 위원과 분쟁당사자가 기명날인하거나 서명한 조정조서를 작성합니다(「금융소비자 보호에 관한 법률 시행령」 제33조제7항).

분쟁조정의 효력

조정의 효력

▪ 양 당사자가 조정안을 수락한 경우 해당 조정안은 재판상 화해와 동일한 효력을 갖습니다(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제39조).

시효의 중단

▪ 분쟁조정의 신청은 시효중단의 효력이 있습니다(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제40조제1항 본문).

▪ 합의권고를 하지 않거나 조정위원회에 회부하지 않을 때에는 시효가 중단되지 않습니다(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제40조제1항 단서).

▹ 이 경우 1개월 이내에 재판상의 청구, 파산절차참가, 압류 또는 가압류, 가처분을 한 때에는 시효는 최초의 분쟁조정의 신청으로 인하여 중단된 것으로 봅니다(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제40조제2항).

▪ 중단된 시효는 다음의 어느 하나에 해당하는 때부터 새로이 진행합니다(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제40조제3항).

▹ 양 당사자가 조정안을 수락한 경우

▹ 분쟁조정이 이루어지지 않고 조정절차가 종료된 경우

조정절차 중지 및 통지

▪ 조정위원회는 조정이 신청된 사건에 대해 소송절차가 중지되지 않은 경우에는 해당 사건의 조정절차를 중지해야 합니다(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제41조제2항).

▪ 조정위원회는 조정이 신청된 사건과 동일한 원인으로 다수인이 관련되는 동종·유사 사건에 대한 소송이 진행 중인 경우에는 조정위원회의 결정으로 조정절차를 중지할 수 있습니다(「금융소비자 보호에 관한 법률」 제41조제3항).

소송지원

▪ 금융감독원장은 다음 어느 하나에 해당하는 사건으로서 피신청인의 조치가 현저히 부당하다고 조정위원회가 인정하여 소송지원을 요청하는 경우 신청인을 위한 소송지원을 할 수 있습니다(「금융분쟁조정세칙」 제32조의2제1항 참조).

▹ 조정위원회에서 신청인의 청구를 인용하는 것으로 조정결정된 사건

▹ 조정위원회에서 조정결정이 있기 전 사건으로서 조정위원회의 결정례 또는 법원의 판례 등에 비추어 신청인의 청구를 인용하는 것으로 조정결정될 것이 명백한 사건

4.1.2. 한국소비자원의 분쟁조정

소비자분쟁의 조정

분쟁조정기구

▪ 소비자와 사업자 사이에 발생한 분쟁을 조정하기 위해 한국소비자원에 소비자분쟁조정위원회를 두고 있습니다(「소비자기본법」 제60조제1항).

분쟁조정 제외 대상

▪ 한국소비자원의 소비자분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청하더라도 ① 금융감독원에 금융분쟁조정이 신청되어 있거나 분쟁조정절차를 거친 사항과 동일한 내용의 피해구제가 다시 신청된 경우, ② 한국소비자원에 피해구제를 청구한 다음 이와 동일한 내용으로 금융감독원에 피해구제를 신청한 경우에는 분쟁조정 대상에서 제외됩니다(「소비자기본법」 제35조제2항 및 「소비자기본법 시행령」 제28조).

분쟁조정 절차

민원제기

▪ 금융분쟁이 발생한 경우 한국소비자원의 소비자상담센터에 민원 제기를 합니다(「소비자기본법」 제55조제1항 참조).

▪ 민원제기는 전화, 인터넷, 우편, FAX를 이용하여 접수할 수도 있고, 직접 방문하여 민원 상담안내를 받아 제기할 수도 있습니다.

합의권고

▪ 한국소비자원장은 피해구제신청의 당사자에 대해 피해보상에 관한 합의를 권고할 수 있습니다(「소비자기본법」 제57조).

조정 신청 처리 기간

▪ 한국소비자원장은 피해구제의 신청을 받은 날부터 30일 내에 합의가 이루어지지 않으면 지체없이 이를 소비자분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청해야 합니다(「소비자기본법」 제58조제1항).

▪ 원장은 제1항에도 불구하고 피해의 원인규명 등에 상당한 시일이 요구되는 피해구제신청사건으로서 대통령령으로 정하는 사건에 대하여는 60일 이내의 범위에서 처리기간을 연장할 수 있습니다. 이 경우 그 사유와 기한을 명시하여 신청인에게 통지하여야 합니다. (「소비자기본법」 제58조제2항).

> ※ 소비자분쟁조정 신청은 <소비자상담센터 홈페이지 (https://www.ccn.go.kr)>의 상담신청을 통해 할 수 있고, 소비자 상담전화(☎1372)를 통해서도 자세한 안내를 받을 수 있습니다.

조정 기간

▪ 소비자분쟁조정위원회는 분쟁조정의 신청을 받은 날부터 30일 내에 그 분쟁조정을 마쳐야 합니다(「소비자기본법」 제66조제1항).

▪ 소비자분쟁조정위원회는 위에도 불구하고 정당한 사유가 있는 경우로서 30일 내에 그 분쟁조정을 마칠 수 없는 경우 기간을 연장할 수 있습니다. 이 경우 그 사유와 기한을 명시하여 당사자 및 그 대리인에게 알려야 합니다(「소비자기본법」 제66조제2항).

분쟁조정의 효력

▪ 소비자분쟁조정위원회의 위원장은 분쟁조정을 마친 경우 지체 없이 당사자에게 그 분쟁조정의 내용을 알려야 합니다(「소비자기본법」 제67조제1항).

▪ 통지를 받은 당사자는 그 통지를 받은 날부터 15일 내에 분쟁조정의 내용에 대한 수락 여부를 소비자분쟁조정위원회에 통보해야 합니다(「소비자기본법」 제67조제2항 전단).

▹ 당사자가 15일 내에 의사표시를 하지 않는 경우에는 수락한 것으로 봅니다(「소비자기본법」 제67조제2항 후단).

▪ 당사자가 분쟁조정의 내용을 수락하거나 수락한 것으로 보는 경우 그 분쟁조정의 내용은 재판상 화해와 동일한 효력을 갖습니다(「소비자기본법」 제67조제4항).

> ※ 소비자분쟁과 그 해결방법에 대한 자세한 내용은 이 사이트의 『소비자분쟁해결』에서 확인할 수 있습니다.

4.1.3. 한국거래소 및 금융투자협회의 분쟁조정

한국거래소 시장감시위원회의 분쟁조정

분쟁조정기구

▪ 증권시장 및 파생상품시장 등에서의 매매와 관련된 분쟁의 자율조정을 위해

한국거래소에 시장감시위원회를 두고 있습니다[한국거래소 감시통합포털 홈페이지(https://sims.krx.co.kr)-분쟁조정-분쟁조정안내 참조].

분쟁조정대상

▪ 유가증권시장, 코스닥시장, 파생상품시장에서의 매매거래와 관련하여 발생한 권리의무 또는 이해관계에 관한 분쟁을 대상으로 합니다(한국거래소 감시통합포털 홈페이지-분쟁조정-분쟁조정안내-증권/파생상품 거래 분쟁조정 참조).

한국거래소 시장감시위원회의 분쟁조정

※ 한국거래소의 분쟁조정은 인터넷 또는 우편·모사전송(FAX), 방문을 통해 신청할 수 있습니다.

· 인터넷

√ 한국거래소 감시통합포털 홈페이지: https://sims.krx.co.kr

√ 한국거래소 홈페이지: https://www.krx.co.kr

√ 시장감시위원회 홈페이지 : https://moc.krx.co.kr

· Fax : 분쟁조정팀 ☎ 02-786-0263

· 시장감시위원회는 분쟁의 원만한 해결을 위하여 당사자가 합의하도록 하는 것이 적당하다고 인정되는 사건의 경우에는 구두 또는 서면으로 당사자에게 합의를 권고하거나 조정안을 제시하여 합의하게 할 수 있습니다.

· 합의권고가 성립되지 않을 경우 조정신청 접수일 부터 30일 이내(사실조사 기간 등 제외)에 시장감시위원회에 회부합니다.

· 당사자가 시장감시위원회가 통보한 조정안을 수락하는 경우에는 조정안 수령일 부터 15일 이내에 시장감시위원회에 출석하여 조정서 3부를 작성하고 기명날인 또는 서명함으로써 조정이 성립됩니다.

<한국거래소 감시통합포털 홈페이지 참조>

분쟁조정의 효력

▪ 당사자가 시장감시위원회의 조정안을 수락한 경우에는 민법상 화해계약의 효력이 부여됩니다(한국거래소 감시통합포털 홈페이지-분쟁조정-분쟁조정안내-증권/파생상품 거래 분쟁조정 참조).

금융투자협회의 분쟁조정제도

"분쟁조정제도"란?

▪ "분쟁조정제도"란 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제286조 제1항제2호에 따라 금융투자협회 회원(금융투자회사)의 영업행위와 관련한 분쟁에 대하여 소송에 따른 비용과 시간의 문제점을 해결하고 당사자 간의 원만하고 신속한 분쟁 해결을 유도함으로써 소송에 따른 비용과 시간의 문제점을 해결하고 시장 참가자들의 편의를 제공하기 위한 제도를 말합니다[금융투자협회 홈페이지(http://www.kofia.or.kr)-투자자지원센터-분쟁조정제도 참조].

분쟁조정대상

▪ 금융투자회사의 영업행위와 관련하여 발생한 권리의무 또는 이해관계에 관한 다툼을 대상으로 합니다(금융투자협회 홈페이지-투자자지원센터-분쟁조정제도 참조).

분쟁조정 절차

▪ 금융투자회사의 영업행위와 관련한 회원의 영업행위와 관련하여 다툼이 발생한 경우 금융투자협회 홈페이지-투자자지원센터-분쟁조정제도-분쟁조정제도 신청을 통해 지원 받을 수 있습니다.

> · 분쟁조정은 직접방문 또는 우편으로 금융투자협회에 신청할 수 있습니다.
> · 분쟁의 원만한 해결을 위하여 당사자가 합의하도록 하는 것이 상당하다고 인정되는 경우에는 구두 또는 서면으로 합의를 권고합니다.
> · 분쟁조정신청 취하서가 접수되거나 수사기관의 수사진행, 법원에의 제소, 신청내용의 허위사실 등 일정한 사유에 따른 경우 분쟁조정위원회에 회부되지 않고 종결처리될 수 있습니다.
> · 당사자간에 합의가 성립하지 않은 경우 금융투자협회는 조정신청서 접수일 부터 30일 이내에 분쟁조정위원회에 사건을 회부하며 분쟁조정위원회는 회부된 날부터 30일 이내에 심의하여 조정 또는 각하 결정함을 원칙으로 하나 부득이한 경우 15일 이내에서 기한을 연장할 수 있습니다.
> · 조정은 당사자가 조정결정 수락서에 기명날인한 후 이를 조정결정의 통지를 받은 날부터 20일 이내에 기명날인한 수락서를 협회에 제출함으로써 조정이 성립됩니다.
>
> <금융투자협회 홈페이지 참조>

분쟁조정의 효력

▪ 당사자가 분쟁조정위원회의 조정안을 수락한 경우 「민법」 상 화해계약의 효력을 갖게 됩니다(금융투자협회 홈페이지 참조).

> ※ 금융투자협회의 분쟁조정절차 및 신청방법에 대한 자세한 내용은 <금융투자협회 홈페이지-투자자지원센터-분쟁조정제도>에서 확인할 수 있습니다.

4.2. 소송을 통한 분쟁 해결

4.2.1. 민사조정 및 민사소송

민사조정을 통해 분쟁을 해결

"민사조정"이란?

▪ 법관이나 법원에 설치된 조정위원회가 분쟁 당사자의 주장을 듣고 관련 자료 등 여러 사항을 검토해서 당사자들의 합의를 주선함으로써 조정을 하는 제도를 말합니다(「민사조정법」 제1조 참조).

민사조정의 대상

▪ 법원에 조정을 신청할 수 있는 사건은 민사에 관한 분쟁 사건입니다(「민사조정법」 제2조).

민사조정 절차

▪ 민사조정의 신청은 서면(書面)이나 구술(口述)로 할 수 있는데 구술로 신청할 때에는 법원서기관,

법원사무관, 법원주사 또는 법원주사보의 앞에서 진술해야 합니다(「민사조정법」 제5조제1항 및 제2항).

▪ 민사조정기일은 소환장을 송달하는 방법이나 그 밖의 적절한 방법으로 당사자에게 통지해야 합니다(「민사조정법」 제15조제1항 및 제2항).

▪ 민사조정은 당사자 사이에 합의된 사항을 조서에 기재함으로써 성립합니다(「민사조정법」 제28조).

민사조정의 효력

▪ 민사조정은 재판상의 화해와 동일한 효력이 있습니다(「민사조정법」 제29조).

▪ 다음의 경우에는 조정신청을 한 때에 소가 제기된 것으로 보고 새로운 소송절차가 진행됩니다(「민사조정법」 제36조제1항).

- 「민사조정법」 제26조에 따라 조정을 하지 않기로 하는 결정이 있는 경우
- 「민사조정법」 제27조에 따라 조정이 성립되지 않은 것으로 사건이 종결된 경우
- 「민사조정법」 제30조 또는 제32조에 따른 조정을 갈음하는 결정에 대해 그 조서의 정본이 송달된 날부터 2주일 이내에 이의신청이 있는 경우

민사소송을 통해 분쟁을 해결

"민사소송"이란?

▪ 사법상의 권리 또는 법률관계에 대한 다툼을 법원이 국가의 재판권에 의해 법률적·강제적으로 해결·조정하기 위한 일련의 절차를 말합니다(대한법률구조공단 혼자하는 소송 법률지원센터 홈페이지 참조).

민사소송 절차

▪ 민사소송을 제기하려는 경우 법원에 소장을 제출해야 합니다(「민사소송법」 제248조제1항).

▪ 법원은 소장의 부본을 피고에게 송달해야 합니다(「민사소송법」 제255조제1항).

▪ 피고가 원고의 청구를 다투는 경우에는 소장의 부본을 송달받은 날부터 30일 이내에 답변서를 제출해야 하고 법원은 피고의 답변서의 부본을 원고에게 송달해야 합니다(「민사소송법」 제256조제1항 본문 및 제3항).

▪ 법원은 피고가 답변서를 제출하지 않거나 피고가 청구의 원인이 된 사실을 모두 자백하는 취지의 답변서를 제출하고 따로 항변을 하지 않은 경우에는 청구의 원인이 된 사실을 자백한 것으로 보고 변론 없이 판결할 수 있습니다(「민사소송법」 제257조제1항 본문 및 제2항).

▪ 변론준비절차는 기간을 정하여, 당사자로 하여금 준비서면, 그 밖의 서류를 제출하게 하거나 당사자 사이에 이를 교환하게 하고 주장사실을 증명할 증거를 신청하게 하는 방법으로 진행합니다(「민사소송법」 제280조제1항).

▪ 변론준비절차를 진행하는 재판장, 수명법관, 변론준비절차의 진행을 위해 촉탁받은 판사(「민사소송법」 제280조제4항)는 변론준비절차를 진행하는 동안에 주장 및 증거를 정리하기 위하여 필요하다고 인정하는 때에는 변론준비기일을 열어 당사자를 출석하게 할 수 있습니다(「민사소송법」 제282조제1항).

▪ 법원은 변론준비절차를 마친 경우에는 첫 변론기일을 거친 뒤 바로 변론을 종결할 수 있도록 해야 하고, 당사자는 이에 협력해야 합니다(「민사소송법」 제287조제1항).

민사소송의 효력

▪ 판결에 패소한 당사자가 판결서가 송달된 날부터 2주 이내에 이의를 제기하지 않으면 판결이 확정됩니다(「민사소송법」 제396조 참조).

※ 민사조정 및 민사소송에 관한 자세한 내용은 이 사이트의 『나홀로 민사소송』 콘텐츠에서 확인할 수 있습니다.