

# 금융소비자상담 가이드

소비자상담원용 (초급)

금융소비자네트워크  
[www.fcn.or.kr](http://www.fcn.or.kr)



## 발 간 사

금융서비스 이용이 증가하면서 소비자 피해나 분쟁도 갈수록 증가하고 있습니다. 현재 정부에서는 금융감독원을 중심으로 금융소비자분쟁조정을 위한 활동을 하고 있습니다만 소비자입장에서는 부족한 점이 많은 것이 현실입니다.

우선 금융상품 자체가 너무나 복잡하고 어려워서 소비자가 합리적인 선택을 하기 어려움에도 불구하고 여러 가지 서류에 서명을 해 놓은터라 책임을 묻기도 힘든 상황이 많습니다. 아무리 설명을 들어도 어떤 것이 올바른 선택인지, 더 유리한 방식인지 알기 어렵습니다. 나중에 뭔가 문제가 있다고 깨달은 후에는 구제받기는 더욱 어려운 상황입니다.

현재 소비자단체는 전국에 200여개가 넘는 소비자상담센터를 운영하고 있습니다. 그러나 금융서비스에 대한 상담이 어렵다 보니 금융분야에 대한 적극적인 사전 상담, 피해상담이 이루어지지 못하였습니다. 금융소비자네트워크에서는 소비자단체 등에서 이루어지고 있는 상담기능에 금융서비스 관련 상담을 활성화 하기 위한 첫단계로서 금융소비자 관련 법체계를 전반적으로 살펴보고 문제가 발생하였을 때 어떤 곳과 접촉하여 기본적인 정보를 얻을 수 있는지 등을 중심으로 한 가이드를 발간하고자 합니다.

본 가이드는 금융소비자 상담 내용이나 피해구제 사례보다는 우리나라 정부의 금융소비자관련 정책부서, 관련법, 운영중인 분쟁조정 기능등을 중심으로 정리하였습니다. 이를 바탕으로 구체적인 소비자상담을 하나씩 진행 해 나갈 수 있는 기초적인 이해를 돕는 가이드라고 보시면 되겠습니다. 향후 구체적인 사례와 판례 등 소비자상담전문가들의 역량을 높이기 위한 가이드를 지속적으로 발간하고자 합니다. 많은 이용 바랍니다. 감사합니다

금융소비자네트워크

공동대표 이성환 조연행 황선옥 양금숙





## - 목 차 -

### 제1장 금융소비자보호 • 7

1. 금융소비자의 정의 .....	8
2. 금융소비자보호의 필요성 .....	9
3. 금융감독체계 .....	10
1) 금융위원회와 금융감독원 .....	10
2) 금융감독(건전성감독과 영업행위감독) .....	12
4. 금융소비자보호 법률 .....	14

### 제2장 금융소비자 피해구제 • 17

1. 금융소비자피해 .....	18
2. 금융소비자민원 통계 .....	19
3. 금융소비자 피해 구제 절차 .....	21
1) 상담 .....	21
금감원 콜센터 .....	21
한국소비자원 소비자상담센터 .....	23
2) 금융민원신청 .....	25
금감원 민원신청 .....	25
한국소비자원 .....	32
금융관련협회 .....	34
금융관련기관 .....	35
3) 분쟁조정 .....	39
금감원 분쟁조정위원회 .....	39
한국소비자원 소비자분쟁조정위원회 .....	43
한국거래소 분쟁조정위원회 .....	49
금융투자협회 분쟁조정 .....	55
4) 민사소송 .....	58
민사소송제기 .....	58
법률구조 .....	58
소송지원 .....	58

### 제3장 유용한 사이트 • 59



# 제1장 금융소비자 보호

---



## 1. 금융소비자의 정의

### ◎ 소비자기본법상의 정의

- 소비자기본법 제2조(정의)제1호에서 1. “소비자”라 함은 사업자가 제공하는 물품 또는 용역(시설물을 포함한다.)을 소비생활을 위하여 사용(이용을 포함한다.)하는 자 또는 생산활동을 위하여 사용하는 자로서 대통령령이 정하는 자를 말한다.

### ◎ 금융소비자보호 백서 (금융감독원 금융소비자보호 백서 2011.4)

- 금융소비자는 개인 또는 법인을 불문하고 금융회사와 직접 또는 간접적으로 금융서비스 또는 금융상품계약 체결 등의 거래를 하는 상대방으로 정의할 수 있다.
- 금융소비자는 은행의 예금자, 금융투자회사의 투자자, 보험회사의 보험계약자, 신용카드사의 신용카드이용자 등 금융회사와 거래하고 있는 당사자 뿐만 아니라 잠재적으로 금융회사의 상품이나 서비스를 이용하고자 하는 자를 포함한다고 할 수 있다.

### ◎ 법률상의 (금융)소비자

구분	내용	구분	내용
금융위원회의설치 등에 관한 법률	• 예금자 및 투자자 등 금융수요자(제1조)	소비자기본법	• 소비자(제1조)
은행법	• 예금자(제1조), 은행이용자(제52조)	독점규제 및 공정거래에 관한 법률	
자본시장과 금융투자업에 관한 법률	투자자(제1조), 일반·전문투자자(제9조 등)	약관의 규제에 관한 법률	• 소비자(제1조), 고객(제2조)
보험업법	보험계약자 등(제1조) * 보험계약자, 피보험자, 그 밖의 이해관계인	표시·광고의 공정화에 관한 법률	• 소비자(제1조)
상호저축은행법	• 거래자(제1조) • 금융이용자(제18조의3조)	대부업의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률	• 금융이용자(제1조)
여신전문금융업법	• 신용카드회원등(제12조, 제18조) • 소비자(제24조) * 할부금융이용자(제39조), 금융이용자(제54조)	주식회사의 외부 감사에 관한 법률	• 이해관계인(제1조)
전자금융거래법	• 이용자(제2조)	신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률	• 신용정보주체(제2조 등)



- ◎ 일반적으로 이러한 법률상의 이용자나 거래자의 개념에는 최종소비자로서 상품에 대한 위험을 다른 사람에게 넘길 수 없는 경우가 전제되어 있고 상품에 대한 지식습득, 분석, 비용 등이 제조자 또는 판매자 보다 열등한 거래상대방으로서 사회적 보호가 필요한 대상임이 내포되어 있다고 볼 수 있다.

## 2. 금융소비자보호의 필요성

### ◎ 금융거래 시 금융소비자가 금융회사에 비하여 불리

- 금융소비자 보호의 필요성은 본질적으로 소비자와 금융서비스 공급자 간에 능력, 정보 및 자원의 불균형이 존재하여 금융소비자들이 불리한 위치에 처할 수 있다는 인식에서 출발한다.
- 금융소비자가 원칙적으로 능력과 정보의 열위에 있음을 감안하면 금융서비스 공급자 의무의 사전적 규제 및 금융소비자 피해의 사후적 구제에 있어 관련 규제의 범위는 확대될 필요성이 있다.

### ◎ 복잡한 금융상품 구조

- 급변하는 금융환경과 구조화 금융상품의 출현 등 금융상품 융합화 추세 속에서 금융소비자 보호의 강화 필요성이 증가되고 있다. 금융상품이 복잡해지면서 금융상품에 대한 불완전판매가 증가하고 그로 인한 소비자 피해 및 그에 따른 민원이 증가하고 있다.

### ◎ 판매경쟁 심화, 교차판매, 불완전판매 등 증가

- 키코사태, 무분별한 후순위 채권 판매, 펀드 불완전 판매, 상호저축은행 부실 사태 등

### ◎ 글로벌 금융위기 이후 금융소비자 보호의 중요성 재인식

- 미국, 영국 등 선진국은 별도의 금융소비자보호기구를 설치하는 등 금융소비자 보호 기능 및 조직을 강화하는 추세에 있으며, G20 정상회의(2010)에서 소비자 보호 강화를 위한 제도 개선에 합의한바 있다.

### 3. 금융감독체계

#### 1) 금융위원회와 금융감독원

##### ◎ 금융위원회(金融委員會, Financial Services Commission, 약칭: 금융위, FSC)

- 금융위원회는 국내 금융정책을 총괄하는 국내 금융 분야 최고 의사결정 기구이다. 2008년 2월 29일 금융감독위원회를 개편하여 발족하였으며, 기관장은 장관급 정무직 공무원으로 보한다.

#### ※ 금융위원회의 설치 등에 관한 법률

제17조(금융위원회의 소관 사무)

1. 금융에 관한 정책 및 제도에 관한 사항
2. 금융기관 감독 및 검사·제재(制裁)에 관한 사항
3. 금융기관의 설립, 합병, 전환, 영업의 양수·양도 및 경영 등의 인가·허가에 관한 사항
4. 자본시장의 관리·감독 및 감시 등에 관한 사항
5. 금융소비자의 보호와 배상 등 피해구제에 관한 사항
6. 금융중심지의 조성 및 발전에 관한 사항
7. 제1호부터 제6호까지의 사항에 관련된 법령 및 규정의 제정·개정 및 폐지에 관한 사항
8. 금융 및 외국환업무 취급기관의 건전성 감독에 관한 양자 간 협상, 다자 간 협상 및 국제협력에 관한 사항
9. 외국환업무 취급기관의 건전성 감독에 관한 사항
10. 그 밖에 다른 법령에서 금융위원회의 소관으로 규정한 사항



## ◎ 금융감독원(금감원 · Financial Supervisory Service)

- 금융감독원은 금융기관을 감시하고 감독하는 업무를 주력으로 하는 무자본 특수법인이다. 국내 금융정책을 총괄하는 금융위원회의 지시를 받아 금융 현장에서 금융기관을 관리, 감독하는 일을 맡고 있다. 은행감독원, 증권감독원, 보험감독원, 신용관리기금 등 4개 감독기관이 통합되면서 1999년 1월 2일 설립되었다.

### ※ 금융위원회의 설치 등에 관한 법률

제24조(금융감독원의 설립) ① 금융위원회나 증권선물위원회의 지도·감독을 받아 금융기관에 대한 검사·감독 업무 등을 수행하기 위하여 금융감독원을 설립한다.

② 금융감독원은 무자본(無資本) 특수법인으로 한다.

제37조(업무) 금융감독원은 이 법 또는 다른 법령에 따라 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 제38조 각 호의 기관의 업무 및 재산상황에 대한 검사
2. 제1호의 검사 결과와 관련하여 이 법과 또는 다른 법령에 따른 제재
3. 금융위원회와 이 법 또는 다른 법령에 따라 금융위원회 소속으로 두는 기관에 대한 업무지원
4. 그 밖에 이 법 또는 다른 법령에서 금융감독원이 수행하도록 하는 업무

제38조(검사 대상 기관) 금융감독원의 검사를 받는 기관은 다음 각 호와 같다. <개정 2016.5.29.>

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

◎ 금융위원회가 세워지기 이전 국내 금융시장에 대한 감독과 정책 결정은 재정경제부, 금융감독위원회, 금융감독원 3개 기구에서 이뤄졌다.

- 재정경제부 금융정책국이 금융정책을 결정하고 법률을 제정(혹은 개정)하는 역할을 담당.(정부 부처)
- 금융감독위원회는 금융기관을 감독하는 권한과 금융감독과 관련한 주요 사안을 심의하고 의결하는 역할(정부 기구)
- 금융감독원은 금융감독위원회의 지시를 받아 금융회사를 실제로 감독하는 역할. 금융감독위원회 위원장은 금융감독원장을 겸직하는 게 보통(민간 기구)

## 2) 금융감독(건전성감독과 영업행위감독)

### ◎ 금융감독

- 일반적으로 금융감독은 크게 금융시스템의 안정성에 중점을 두는 건전성감독과 소비자보호에 중점을 두는 영업행위감독으로 나눌 수 있다. 건전성감독은 다시 거시 건전성감독과 미시 건전성감독으로 구분된다.

### ◎ 거시 건전성 감독

- 거시 건전성감독은 실물경제에 부정적인 영향을 미칠 수 있는 금융산업의 시스템 리스크 방지를 목표로 하는 감독행위를 말한다. 따라서 거시 건전성감독은 이러한 시스템 리스크로부터 금융시장을 지켜내기 위하여 주로 시스템상 중요한 금융회사와 이러한 금융회사의 행위가 금융시장에 미치는 영향에 감독의 초점을 두게 된다.

### ◎ 미시 건전성 감독

- 미시 건전성 감독은 개별 금융회사에 대한 직접적인 감독으로 주로 개별 금융회사의 지급능력(solveny)에 중점을 두고 개별 금융회사의 건전성규제 준수여부를 모니터링 함으로써 지급불능사태로부터 소비자를 보호하는 것을 목표로 한다. 이러한 미시 건전성감독은 금융회사의 진입·퇴출 제도, 자기자본 규제, 자산 보유·운용에 대한 규제, 금융회사의 경영공





시제도 등을 통해 이루어진다.

### ◎ 영업행위감독

- 영업행위감독은 불공정한 영업관행으로부터 금융소비자를 보호하는 것을 궁극적 목표로 한다. 영업행위감독은 주로 금융회사가 금융소비자와의 거래에서 지켜야할 정직하고 성실한 영업관행에 대한 규정과 가이드라인을 마련하고 이의 준수여부를 감독하게 된다. 영업행위 감독에는 금융시장내 정보의 비대칭 문제를 해결하기 위한 공시·약관 규제, 금융회사와 고객 사이의 이해상충문제를 해결하기 위한 지도와 모니터링 업무, 고객 불만의 처리, 분쟁조정 등 소비자 보호 관련 업무가 포함된다.

◎ 현행 금융감독은 업권별 규제체계 하에서 건전성 감독과 소비자 보호를 각 개별금융법에서 동시에 규율함에 따라 불가피하게 이해상충의 문제가 제기되고 있다. 이는 금융회사의 건전성과 금융소비자 보호를 위한 강화된 행위규제가 서로 상반되는 접점이 있기 때문이다.

◎ 즉, 건전성 감독에 치중할 경우 금융회사의 수익성 등을 우선시하는 경향이 있어 금융소비자 보호를 위한 영업행위 감독이 다소 소홀해질 우려가 있기 때문이다. 이에 따라 금융감독 기능이 건전성 감독 위주로 이루어져 소비자보호에는 상대적으로 미흡했다고 제기됨에 따라 금융소비자 보호를 위한 제도적 장치의 마련의 필요성이 대두되었다. 이는 금융감독체계의 개편 논의와도 밀접한 관계가 있는 사항이라 할 것이다.

#### 4. 금융소비자보호 법률

##### ◎ 소비자일반관련

법령	시행령	시행규칙
소비자기본법	소비자기본법 시행령	소비자단체소송규칙
약관의 규제에 관한 법률	약관의 규제에 관한 법률 시행령	
표시·광고의 공정화에 관한 법률	표시·광고의 공정화에 관한 법률 시행	
민법		
상법	상법 시행령	

##### ◎ 특수거래관련

법령	시행령	시행규칙
방문판매 등에 관한 법률	방문판매 등에 관한 법률 시행령	방문판매 등에 관한 법률 시행규칙
전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률	전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행령	전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 시행규칙
할부거래에 관한 법률	할부거래에 관한 법률 시행령	할부거래에 관한 법률 시행규칙

##### ◎ 금융관련

법령	시행령	시행규칙
자본시장과 금융투자업에 관한 법률	자본시장과 금융투자업에 관한 법률 시행령	금융투자업에 관한 법률 시행규칙
은행법	은행법 시행령	
상호저축은행법	상호저축은행법 시행령	상호저축은행법 시행규칙
보험업법	보험업법 시행령	보험업법 시행규칙
여신전문금융업법	여신전문금융업법 시행령	여신전문금융업법 시행규칙
우체국예금·보험에 관한 법률	우체국예금·보험에 관한 법률 시행령	우체국예금·보험에 관한 법률 시행규칙
유사수신행위의규제에관한법률	유사수신행위의규제에관한법률시행령	체국예금·보험에 관한 법률 시행규칙
대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률	대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률 시행령	
증권관련 집단소송법		증권관련집단소송규칙



### ◎ 개인정보 관련

법령	시행령	시행규칙
개인정보 보호법	개인정보 보호법 시행령	개인정보 보호법 시행규칙
신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률	신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률 시행령	신용정보의 이용 및 보호에 관한 법률 시행규칙
위치정보의 보호 및 이용 등에 관한 법률	위치정보의 보호 및 이용 등에 관한 법률 시행령	

### ◎ 운송 · 레저관련

법령	시행령	시행규칙
자동차손해배상 보장법	자동차손해배상 보장법 시행령	자동차손해배상 보장법 시행규칙





## 제2장 금융소비자 피해구제

---



## 1. 금융소비자피해

◎ 소비자피해란 소비자가 상품을 구입하여 사용하는 과정에서 품질상의 결함으로 인하여 소비자가 입는 생명·신체상의 손해 또는 부당한 가격이나 거래조건 그리고 불공정한 거래방법 등으로 인해 소비자가 입는 경제적 손해를 의미한다. 즉 소비자의 권리가 제대로 보장되지 않고 침해되고 있는 것이라 할 수 있다.

### ◎ 금융소비자피해 유형

- 은행이나 저축은행, 신용카드회사와의 거래에 있어서 예금자 또는 대출채무자로서 입은 피해  
(예 : 저축은행 부실화에 따른 피해, 악탈적 대출에 따른 피해)
- 증권회사나 자산운용사 또는 투자자문사와의 거래와 관련하여 투자자로서 입은 피해  
(예 : 펀드불완전판매에 따른 피해, 부동산펀드부실운용에 따른 피해, ELS 종가조작피해, 일임매매나 임의매매 관련 피해)
- 보험사와의 거래에 있어서 보험계약자로서 입은 피해  
(예 : 보험상품 불완전판매에 따른 피해, 생보사 이자율담합관련 피해)



## 2. 금융소비자민원 통계

### ■ 금융민원통계 (2016년 금융민원 및 금융상담 동향)

금융상담 및 상속인조회 현황

구 분			'14년	'15년(a)	'16년(b)	증감 (b-a)	증감률 (b-a)/a
금융상 담	권역	은행·비은행	101,333	90,700	89,314	△1,386	△1.5%
		보 험	125,456	139,669	130,388	△9,281	△6.6%
		금융투자	20,062	12,262	10,998	△1,264	△10.3%
		기 타*	183,146	161,537	128,016	△33,521	△20.8%
	불법사금융 신고·상담		115,903	135,494	123,424	△12,070	△8.9%
	금융자문		—	7,027	14,755	7,728	110.0%
	합 계		545,900	546,689	496,895	△49,794	△9.1%
상속인조회 신청			82,228	113,839	151,591	37,752	33.2%

\* 기타는 신용정보, 금융사기, 유사금융, 상속인조회 문의 등

민원처리 현황

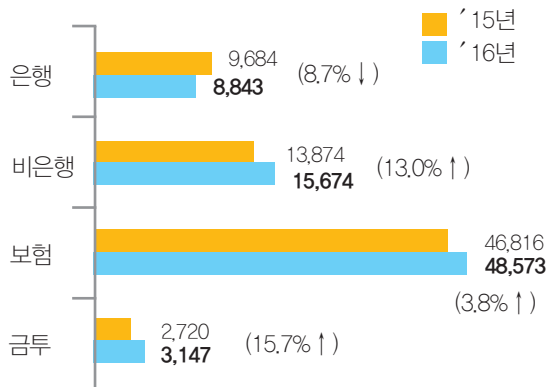
구 분		'14년	'15년	'16년	증감	증감률
금 융 민 원		78,779	73,212	<b>77,966</b>	<b>4,754</b>	<b>6.5%</b>
(중·반복민원 포함)		(119,067)	(96,126)	<b>(100,267)</b>	<b>(4,141)</b>	<b>4.3%</b>
[분쟁민원]		[26,835]	[23,130]	<b>[26,608]</b>	<b>[3,478]</b>	<b>15.0%</b>
권역	은행	11,415	10,061	8,928	△1,133	△11.3%
	비은행	19,466	14,021	15,536	1,515	10.8%
	보험	43,678	46,148	50,213	4,065	8.8%
	금융투자	4,220	2,980	3,289	309	10.4%

민원 수용률 현황

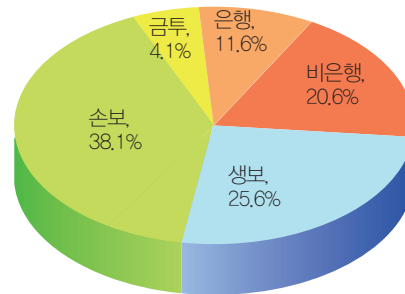
(단위 : %, %p)

구 분	'14년	'15년	'16년	증감
분쟁민원	49.2	40.8	<b>44.6</b>	<b>3.9</b>
일반민원	37.0	30.1	<b>27.2</b>	△2.9
전체	41.7	33.7	<b>33.2</b>	△0.6
은행·비은행	35.4	27.3	<b>33.2</b>	<b>5.9</b>
보험	47.0	38.4	<b>38.1</b>	△0.3
금융투자	18.7	18.8	<b>18.8</b>	0.0

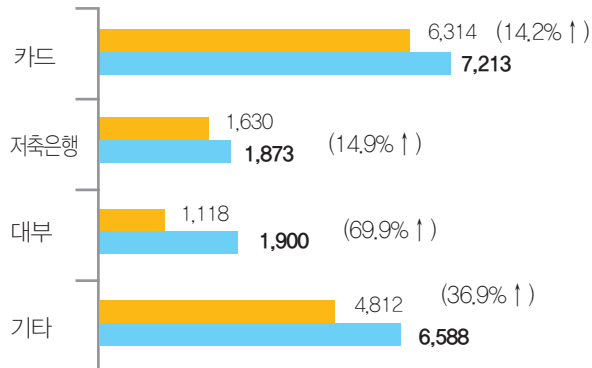
권역별 증감현황



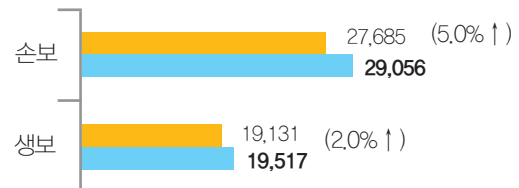
권역별 비중



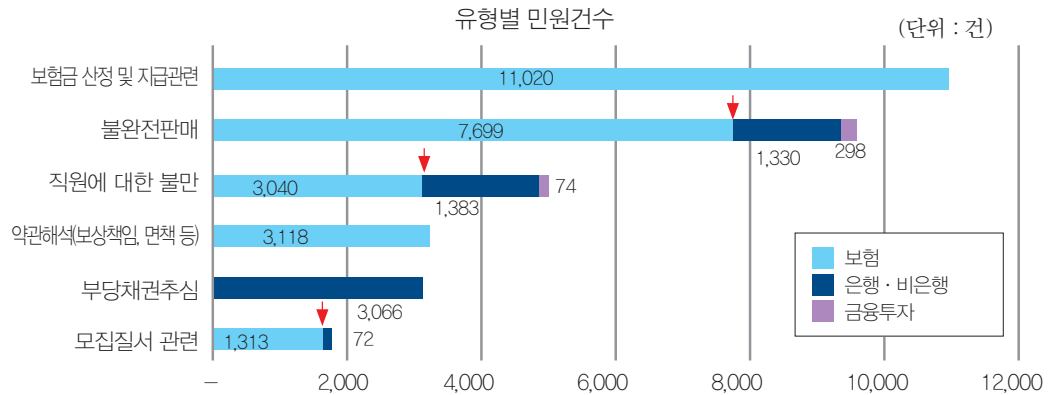
비은행권 세부현황



보험권역 세부현황

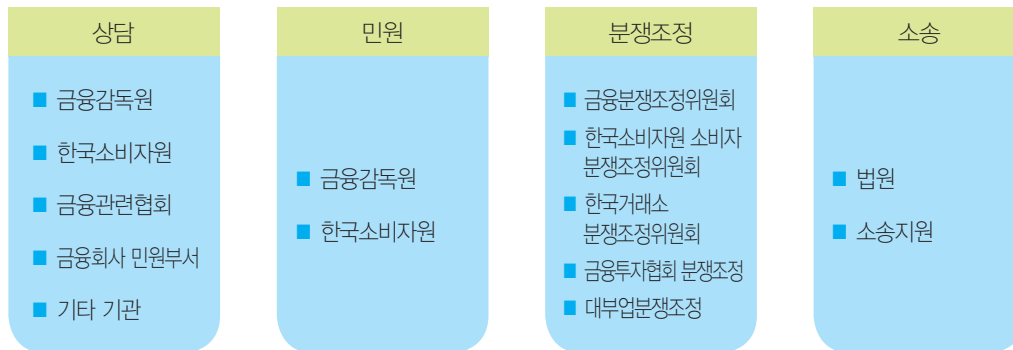






### 3. 금융소비자 피해 구제 절차

#### ◎ 금융소비자 피해 구제 절차 및 주요 기관



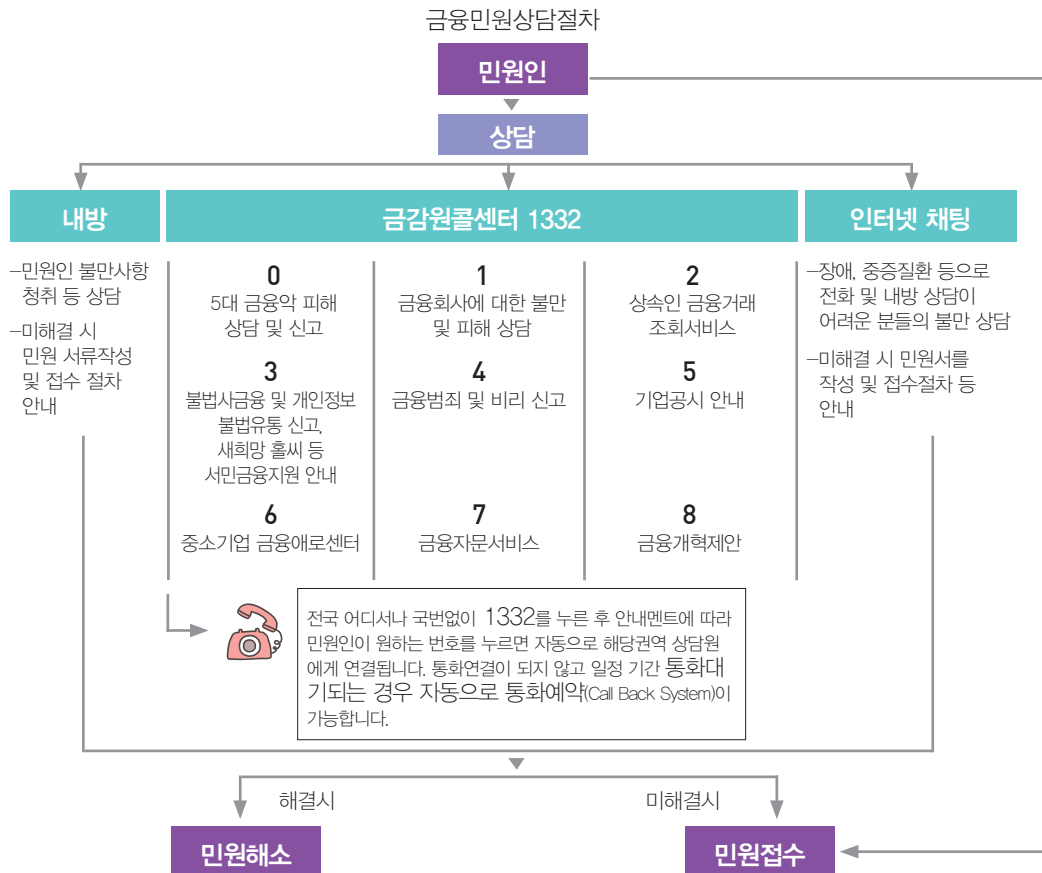
#### 1) 상담

##### ① 금융감독원 콜센터 1332

◎ 금융감독원은 「금감원 콜센터 1332」를 통해 은행, 보험, 증권 등 금융 전반에 대한 금융상담 서비스를 제공하고 있다. 금융거래과정에서 불편을 겪거나 피해를 입은 경우는 물론 금융과 관련

한 의문사항이 있으면 전국 어디서나 국번없이 1332로 전화하여 상담할 수 있다.

- ◎ ‘금감원 콜센터 1332’는 금융거래시 발생할 수 있는 금융회사에 대한 불만·피해(ARS ①번)에 대해 자세한 상담을 받을 수 있으며, 금융피해상담 외에 상속인 금융거래조회(②번), 서민금융 지원(③번) 및 금융자문(자산, 부채관리 등)(⑦번)과 관련된 업무 상담도 가능하다.
- ◎ 특히 신속한 대처가 필요한 보이스피싱 등 사기피해에 대한 상담서비스 ARS 0번으로 전화하면 즉시 적절한 보호를 받을 수 있다. 또한 지난 2016년11월부터는 우리말 소통이 원활하지 않은 외국인들도 상담을 받을 수 있으며 ARS⑤번으로는 외국인 통역서비스도 제공하고 있다.
- ◎ 모든 금융상담 서비스는 전화(☎1332) 외에 금감원 방문(여의도 본원, 전국 11개 지원), 인터넷 채팅(e-금융민원센터)을 통해서도 이용할 수 있다.





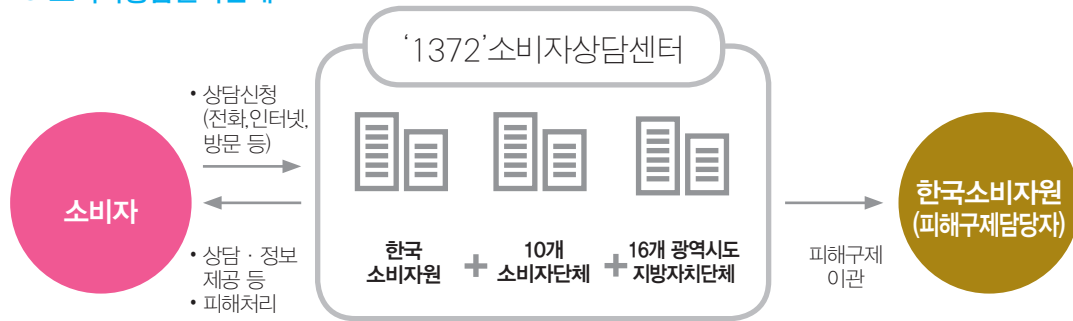
## ◎ 금융민원상담 : 은행, 보험, 증권분야 관련 피해 및 불만 상담

- 전화상담 : 국번없이 1332
- 내방상담 :
  - 본원 1층 금융민원센터
  - 지원 · 출장소(토요일 휴무)
  - 언어 · 청각장애인을 위한 화상(수화) 상담서비스 제공
- 채팅상담 : 청각장애인을 위한 인터넷 채팅상담
- 110 화상 · 수화상담 : 110정부민원안내콜센터 상담
- 상담시간 :
  - 〈전화 및 내방〉
    - 평 일 : 오전 9:00 ~ 17:30
    - 토요일 : 오전 9:00 ~ 13:00
    - 일요일 및 공휴일 : 휴무
  - 〈인터넷 채팅〉
    - 평 일 : 오전 09:00 ~ 17:00

## ② 한국소비자원 1372 소비자상담센터

- ◎ 소비생활을 위해 사업자가 제공하는 물품 등을 사용(또는 이용)하는 과정에서 불편을 겪거나 피해를 입은 경우, 1372소비자상담센터 전문상담원이 상담 · 정보 제공 등 소비자불만을 처리하는 절차이다.

## ◎ 소비자상담절차안내



※ 소비자상담 단계에서 원할하게 해결되지 않을 경우, 피해구제(또는 피해처리) 단계로 이관될 수 있다.

## ◎ 상담신청 방법 : 소비자상담 후 피해구제 신청이 가능

- 전화 상담 :
  - 이용방법 : ☎ 국번 없이 1372 (통화요금 발신자 부담)
  - 이용시간 : 평일 09:00~18:00 (점심시간 12:00~13:00)
- 인터넷 상담 : 1372 소비자상담센터 인터넷상담 (<http://www.ccn.go.kr>)
- 방문 상담 : 한국소비자원 본원, 서울지원
  - (본원) 충청북도 음성군 맹동면 용두로 54 한국소비자원 1층 방문상담실
  - (서울지원) 서울특별시 송파구 송파대로 167 (문정테라타워 A동 15층) 한국소비자원 서울지원 방문 상담실
- 외국인 상담 :
 

한국소비자원은 법무부 외국인종합안내센터와 연계해 국내에 체류 중인 외국인과 다문화가정 소비자를 위한 외국인 전용상담전화를 운영

  - 이용방법 : ☎ 043-880-5400 (통화요금 발신자 부담)
  - 이용시간 : 평일 09:00~18:00(점심시간 12:00~13:00)



- 이용 가능한 언어 : 한국어, 중국어, 영어, 베트남어, 타이어, 일본어, 몽골어, 인도네시아어/말레이어, 프랑스어, 방글라데시어, 파키스탄어, 러시아어, 네팔어, 캄보디아어, 미얀마어, 독일어, 스페인어, 필리핀어, 아랍어, 싱할리어
- 해외직구 피해 관련 상담 :  
해외 직접구매(해외사업자) 관련 문제가 사업자와 원만히 해결되지 않은 경우, 국제거래 소비자 상담 신청서를 다운로드하여 작성 후 이메일(crossborder@kca.go.kr)로 문의하면 이메일로 답변 받을 수 있다.  
※ 구매대행 및 배송대행 이용 관련 불만은 1372소비자상담센터에 상담

## 2) 금융민원신청

### ① 금감원을 통한 민원 접수

◎ 금융상담을 통해 해결되지 않거나 구체적인 사실관계 확인이 필요한 문제가 있는 경우, ‘금융민원 처리 서비스’를 통해 보다 상세한 답변을 받을 수 있다. 민원을 접수하게 되면, 금융회사를 거치지 않은 민원은 민원인과 금융회사간 자율조정을 거치게 되며, 이미 금융회사를 거친 민원이나 자율조정을 통해 해결되지 않은 민원은 금융감독원이 직접 처리하게 된다.

◎ 민원접수방법 : 인터넷, 우편, FAX 및 방문(여의도본원 및 11개 지원)을 통해 가능

- 인터넷 : e-금융민원센터(www.fcsc.kr)  
인터넷을 이용할 경우 e-금융민원센터(www.fcsc.kr)를 통해 간편하게 민원을 접수할 수 있으며, 우편 · FAX · 방문을 통해 접수할 경우 민원신청서류를 작성하여 제출. e-금융민원센터(www.fcsc.kr)에서 민원접수, 처리진행상황및 처리결과 조회 가능

- 우편 : (07321)서울특별시 영등포구 여의대로38 금융민원센터  
금감원지원: 부산, 대구, 광주, 대전, 인천, 제주, 충주, 전주, 춘천, 강릉, 창원
- FAX제출 : 02-3145-8548

※ 별도 기관에서 감독

우체국, 수협 등 관련법령에 의거 별도의 기관에서 감독권한을 행사하는 기관은 금융민원센터의 민원처리 대상이 아니어서 소관 감독기관에 민원을 신청 에 신청하여야 함.

구 분	소속 감독기관
새마을금고	행정자치부
대부업자	지자체장, 금감원
우체국	미래창조과학부
이동통신 관련 명의도용	한국소비자원
수협 공제	해양수산부
신용회복 지원	신용회복위원회
택시(버스, 화물, 주택, 건설) 공제	국토교통부
다단계업자, 방문판매업자	공정거래위원회
개인채무자회생제도, 파산면책 제도	대법원
파산금융기관	예금보험공사
소관사항을 알 수 없는 경우	국민신문고



## ※ e-금융민원센터를 통한 접수방법

## ① e-금융민원센터 접속



## ② 민원신청



## © 유사사례검토

**【유사사례 검토】**

민원을 신청하시기 전에 키워드 검색을 하시면 귀하가 신청하고자 하는 민원과 유사사례를 확인할 수 있습니다.

※ 다음 버튼을 클릭하시면 해당 홈페이지로 이동합니다.

서민금융 >>	보험사기방지센터 >>	보이스피싱 >>	외국환거래 >>
FBC제도 >>	공시업무 >>	불공정거래 조사절차 >>	회적연금 >>
외부감사 >>	공민회계사시험 >>	회계결의회신 >>	금융중심지 >>

☒ 전체
 ☐ 은행
 ☐ 비은행
 ☐ 금융투자
 ☐ 보험
 ☐ 공통
 ▶ 자주하는질문 TOP10 보기

은행 | 신용감독 | 외환거래 | 상호저축은행 | 상호금융 | 유사수신·사금융 | 신용카드 | 여신전문 회사 | 투자매매·중개 | 발행·공시 | 집합투자 | 종합금융 | 연금 | 손해보험 | 생명보험 | 상담사례 | 감독 검사 | 금융실명법

전제(세부분류) ▼

☒ 자료검색
 제목 ▼
 
 SEARCH
 총 926건 | 페이지 1/93

번호	제목	담당부서	등록일	첨부파일	조회수
926	자동차사고 발생시 양당사자의 과실비율은 어떻게 산정하나요?	보험감독국	2017-01-05		24549
925	교통사고 시 SUV, RV, 승합차의 렌트비 인정기준은 어떻게 되나요?	보험감독국	2016-12-19		17748
924	카드단말기 IC전환 관련 Q&A	상호여전감독국	2015-07-20		32823

민원신청을 계속하시겠습니까?

신청
신청취소





## ① 금융거래와 관련하여 금융회사에 사실확인이 필요한 민원 여부 확인

금융민원 | e-금융민원신청 | 금융감독원 : 민원신청

← → C cmpl.fss.or.kr/inqui/inqui\_m\_reg.jsp

귀하의 민원은 민원처리시 민원인의 금융거래와 관련하여 금융회사에 사실확인이 필요한 민원입니까?

☐ 네 ☐ 아니오

**<해당되는 경우 예시>**

- 대출 관련 민원 : 금융회사에 대출계약 관련 사실관계 확인 필요
- 금융투자상품 불완전 판매 민원 : 불완전판매여부 확인을 위해서는 계약내용 등 사실관계 확인 필요
- 보험금 지급 관련 민원 : 보험금 지급여부의 적절성 확인을 위해서는 보험계약 등 계약내용 등 사실관계 확인 필요
- 기타 해당 민원처리를 위해서 금융회사에 민원인의 금융거래 등 사실확인이 필요한 경우

다음단계 ▶

귀하의 민원은 민원처리시 민원인의 금융거래와 관련하여 금융회사에 사실확인이 필요한 민원입니까?

☐ 네 ☐ 아니오

**<해당되는 경우 예시>**

- 대출 관련 민원 : 금융회사에 대출계약 관련 사실관계 확인 필요
- 금융투자상품 불완전 판매 민원 : 불완전판매여부 확인을 위해서는 계약내용 등 사실관계 확인 필요
- 보험금 지급 관련 민원 : 보험금 지급여부의 적절성 확인을 위해서는 보험계약 등 계약내용 등 사실관계 확인 필요
- 기타 해당 민원처리를 위해서 금융회사에 민원인의 금융거래 등 사실확인이 필요한 경우

다음단계 ▶



⑤ 민원이첩제도 안내 및 기본인적사항 입력

금융감독원이 금융거래와 관련된 민원(분쟁조정) 처리를 위해서는 민원인의 주민등록번호를 포함한 개인정보의 수집, 이용, 금융회사 제공을 통한 사실관계 확인이 필요합니다. 이를 원하지 않을 경우 민원(분쟁조정)신청이 아닌 Q&A를 이용해 주시기 바랍니다.

**민원자율조정 및 민원이점 제도 안내**

**【민원자율조정제도 안내】**

• 금융감독원은 주요 은행, 신용카드회사, 보험회사, 증권회사, 저축은행 등을 대상으로 민원자율조정제도를 시행하고 있습니다. 민원자율조정제도는 민원인이 금융회사에 민원을 제기하지 않고 금융감독원에 곧바로 민원을 제기한 경우 민원인과 금융회사가 자율적으로 해결토록 기회를 부여하고 해결되지 않을 경우 금융감독원이 처리하는 제도입니다.

**금융감독원은 귀하의 민원이 자율조정대상인 경우 우선적으로 해당 금융회사에 자율조정을 의뢰하면서 자율조정절차(14일 소요)를 진행시키게 됩니다. 이에 따라 해당 금융회사는 원만한 민원해결을 위해 귀하에게 접촉할 수 있음을 알려드립니다.**

**【민원 이점제도 안내】**

• 금융감독원 소관외 민원, 금융회사의 영업행위나 경영방침에 대한 의견 해명을 요구하는 민원 등 관련기관 또는 금융회사에서 직접처리하는 것이 적절할 것으로 판단되는 민원은 이점처리할 수 있으나 참고하시기 바랍니다.

• **아래의 모든 항목이 모두 인정되는 경우 '있다'에 체크하십시오.**

① 회사의 공식의견을 문서(전자문서 포함)로 받았는가?  
 ② 문서(민원회신문)에 대표이사의 직인이 날인되어 있는가?  
 ③ 본사 소비자보호부서의 검토 및 심의를 받았는가?  
 ④ (보통 민원인 경우) 민원회신문에 심의필 일련번호를 별도로 기재되어 있는가?

☐ 있다    ☐ 없다

**【과거 동일 내용의 민원접수 여부 안내】**

• 지금 제출하시는 민원내용과 동일한 내용으로 과거 민원을 제출해서 **금융감독원**으로부터 회신을 받은 적이 있으니까?  
☐ 있다    ☐ 없다    ☐ 기타(자율조정, 하하, 이점처리 등)

**【민원 변경신청 안내】**

• 귀하가 기존에 제기한 민원을 이미 처리했던 담당자가 이 민원을 처리하기를 원치 않으면 담당자변경신청을 선택하시기 바랍니다. 다만, 3회 이상 접수되어 자체 종료처리된 민원 등 불가피한 경우에는 변경신청을 하더라도 동일한 담당자가 처리할 수 있음을 알려드립니다.

☐ 변경신청    ☒ 변경신청 안함

• 다른 사람(정보주체)의 성명 및 주민등록번호를 이용하여 민원을 신청할 수 없으며, 경우에 따라서는 주민등록법 및 개인정보보호법 등 관계법령에 따라 처벌될 수도 있음을 알려 드립니다.

• 표시된 항목은 필수 입력사항입니다.

\* 성명  (반드시 실명으로 기재, 성과 이름을 붙여 씁니다. 단, 외국인인 영문으로)



## ㉠ 신청인 정보 입력

금융민원 | e-금융민원신청 | 금융감독원 | 민원신청

← → ↻ 🔒 안전함 | https://cmpl.fss.or.kr/inqui/inqui\_m\_reg1\_1.jsp

귀하가 기존에 제기한 민원을 이미 처리했던 담당자가 이 민원을 처리하기를 원치 않으시면 담당자변경신청을 선택하시기 바랍니다. 다만, 3회 이상 접수되어 자체 종결처리된 민원 등 불가피한 경우에는 변경신청을 하더라도 동일한 담당자가 처리할 수 있음을 알려드립니다.

☐ 변경신청 ☒ 변경신청 안함

다른 사람(정보주체)의 성명 및 주민등록번호를 이용하여 민원을 신청할 수 없으며, 경우에 따라서는 주민등록법 및 개인정보보호법 등 관계법령에 따라 처벌될 수도 있음을 알려 드립니다.

표시된 항목은 필수 입력사항입니다.

* 성명	<input type="text"/> (반드시 실명으로 기재, 성과 이름을 붙여줍니다. 단, 외국인은 영문으로)
* 주민등록번호 (외국인등록번호)	<input type="text"/> - <input type="text"/> <a href="#">실명확인</a> * 귀하의 주민등록번호는 도용 등을 방지하기 위한 실명확인 용도로만 사용되며, 개인고유 식별정보 수집동의를 하지 않은 경우 등 정보를 수집·저장하지 않습니다.
* 본인인증 (공인인증서, 휴대폰, I-PIN)	<a href="#">본인인증받기</a>
다수인민원여부	<input type="radio"/> YES <input checked="" type="radio"/> NO
시각장애인여부	<input type="radio"/> YES <input checked="" type="radio"/> NO
* 이메일	<input type="text"/> @ <a href="#">선택하세요</a> ▼ * 비밀번호 분실시 신원 확인 후 발송되는 메일주소이므로 정확히 작성해 주세요.
* 전화번호(자택)	<input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/>
* 휴대폰번호	<input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/> * 전화번호, 휴대폰번호 중 한 가지 필수입력 단 휴대폰번호 미입력시 진행 상황알림메세지 수신에 불가합니다.
* 우편번호	<input type="text"/> <a href="#">우편번호</a>
* 주소	<input type="text"/> 우편번호를 선택해 주세요 <input type="text"/> 상세주소를 입력해 주세요
* 처리결과확인방법	<input checked="" type="radio"/> 인터넷 <input type="radio"/> 서면 * 서면회신의 경우 등기 우편으로 발송하여 처리결과 확인시까지 3~4일 소요.
* 비밀번호	<input type="text"/>
* 비밀번호 확인	<input type="text"/>
참고	비밀번호는 8~12자리 영어대문자+영어소문자+숫자로 조합하시거나, 10~12자리 영어+숫자로 구성 하십시오. (예) Finance99, supervisory1

[다음단계](#) ▶

대부분(사금융), 유사수신, 증권불공정거래, 불법외환거래신고, 보험범죄신고, 불법대출중개수수료 등 금융부조리 신고는 「불법금융신고센터」 코너를 이용해 주시기 바랍니다.

## ㉔ 민원내용 입력 및 등록

금융민원 | e-금융민원 | 금융감독원 :: 민원신청 |

← → C 안전함 | https://cmpl.fss.or.kr/inqui/inqui\_m\_reg2.jsp

\* 표시된 항목은 필수 입력사항입니다.

* 금융회사 선택	※ 민원을 제기하고자 하는 금융회사가 복수일 경우, 내용상 비중이 큰 회사순서로 선택하여 입력 ※ 금융회사에 대한 민원사항은 해당 금융회사명을 반드시 입력하여야 민원처리가 가능합니다. ※ <b>등장그룹관련 CP/회사채 등 민원은 '금융상품종류', '민원유형', '세부민원유형'을 선택/입력하기 어려울 경우 '기타'로 선택/입력하여 주시기 바랍니다.</b>		
<input type="checkbox"/> 금융회사 <input type="checkbox"/> 금융회사	* 금융회사명	* 금융상품종류	금융상품명
	<input type="text"/>	<input type="text"/> > 검색	<input type="text"/>
	지점명	* 가입경로	상품가입일
	<input type="text"/>	선택하세요 ▼	<input type="text"/>
+ 행추가 - 행삭제 (금융기관외 추가를 원하시면, 행추가 버튼을 눌러 주십시오)			
민원유형	* 금융권역	선택하세요 ▼	
	* 민원유형	* 세부민원유형	
	선택하세요 ▼	선택하세요 ▼	
분쟁금액	<input type="text"/>		
* 제목	(제목은 100자 이내로 입력해 주세요)		
* 민원요지	<input type="text"/>		
	(민원요지는 200자 이내로 간단히 입력)		
* 민원내용	* 민원내용은 64원칙에 따라 사실관계를 명확하게 입력하여 주시기 바랍니다. * 민원내용이 금융분쟁조정제에 관한 사항인 경우 사실확인을 위해 민원신청서 사본등이 해당 금융회사에 송부됩니다.		
	<input type="text"/>		
	현재 0 글자 / 최대 3900글자 (내용이 많으면 첨부파일로 업로드하세요.)		
첨부파일	파일 선택 선택된 파일 없음 파일 선택 선택된 파일 없음 파일 선택 선택된 파일 없음		
	(파일 확장자가 hwp, doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx, txt, pdf, zip, gul, gif, jpg, tif, psd, rar, alz, mp3, wav 이고 20MByte이하만 업로드 가능합니다)		
<input type="button" value="등록"/>			

## ㉕ 한국소비자원을 통한 피해구제(합의권고)

㉔ “피해구제”란 소비자가 사업자가 제공하는 물품 또는 용역을 사용하거나 이용하는 과정에서 발생하는 피해를 구제하기 위하여 사실조사, 전문가 자문 등을 거쳐 관련 법률 및 규정에 따라 양 당사자에게 공정하고 객관적으로 합의를 권고하는 제도이다.

㉔ 분쟁의 해결은 원칙적으로 민사소송을 통해 해결하여야 하나 소송은 비용, 기간, 절차 등의 번거로움이 발생할 수 있는 반면, 한국소비자원 피해구제는 법원 판결과 달리 강제력은 없지만 비용 없이 신속히 분쟁을 해결할 수 있다.



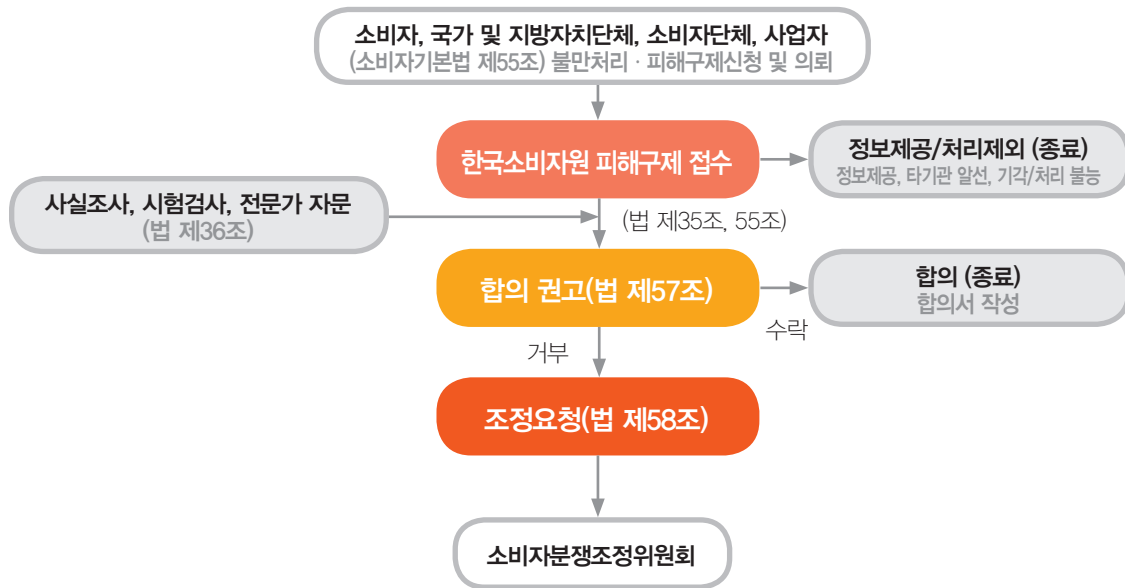
### ※ 피해구제 대상에서 제외되는 경우

- 사업자의 부도, 폐업 등으로 연락이 불가능하거나 소재파악이 안 되는 경우
- 신청인(소비자)의 주장을 입증(입증서류 미제출 포함)할 수 없는 경우
- 영리활동과 관련하여 발생한 분쟁, 임금 등 근로자와 고용인 사이의 분쟁, 개인간 거래 등 소비자와 사업자 사이의 분쟁이 아닌 경우
- 국가 또는 지방자치단체가 제공한 물품 등으로 인하여 발생한 피해인 경우
- 소비자분쟁조정위원회에 준하는 분쟁조정기구에 피해구제가 신청되어 있거나 피해구제절차를 거친 경우
- 법원에 소송 진행 중인 경우 등

### ◎ 피해구제절차

- ㉠ 소비자 상담 : 소비자피해 발생 시 소비자상담을 신청 하면 대응 방법 안내 등. 구제신청전 상담 필요
- ㉡ 피해구제 신청 : 방문, 우편, 팩스, 인터넷을 통하여 피해구제를 신청, 접수된 피해구제는 30일 이내에 처리하며 사안에 따라 90일까지 연장 가능
- ㉢ 사업자 통보 : 피해구제가 접수되면 해당 사업자에게 피해구제 접수사실 통보. 수사실을 통보 받은 사업자는 사건 발생 경위 등에 대한 해명과 합의 의사를 전달해 오는 경우도 있다.
- ㉣ 사실조사 : 소비자의 주장과 사업자의 해명을 토대로 '서류검토', '시험검사', '현장조사', '전문가자문' 등을 통해 사실조사 실시
- ㉤ 합의권고 : 사실조사를 바탕으로 관련 법률 및 규정에 따라 공정하고 객관적으로 양당사자에게 합의를 권고하며 합의가 이루어질 경우에는 사건은 종결된다. 사실조사 결과 사업자에게 귀책사유가 없는 것으로 판명된 때에는 합의권고 없이 사건이 종결된다.
- ㉦ 소비자분쟁조정위원회 조정 : 합의가 이루어지지 않은 경우 소비자분쟁조정위원회에 조정 신청한다.

※ 피해구제절차도



③ 금융관련협회 민원(특수민원)

- ◎ 금감원이 아닌 손해보험협회, 금융투자협회, 여신금융협회에서도 일부 민원에 대해 자율조정을 하고, 불법행위에 대한 신고도 받고 있다.
- ◎ 손해보험협회(구상금분쟁심의위원회)는 자동차사고 과실비율에 대해 당사자간 합의가 이루어지지 않거나 제3자의 전문적인 판단이 필요한 경우, 과실비율을 심의한다. ‘구상금분쟁심의위원회’에 심의가 청구되면 변호사로 구성된 심의위원이 분쟁 당사자들이 제출한 자료를 근거로 과실비율을 심의·결정하게 된다. (2016년 중 처리 건수 : 52,589건) ‘구상금분쟁심의위원회’의 심의 당사자는 양측 보험회사이기 때문에 과실비율에 대한 분쟁이 있는 경우 보험회사를 통해 심의를 청구할 수 있다.
- ◎ 금융투자협회는 분쟁조정위원회를 통해 금융상품 불완전판매 등 금융투자회사의 영업행위와 관련된 분쟁을 조정한다. 금융투자협회에 대한 분쟁조정은 우편 및 방문을 통해서도 신청할 수 있다.
- ◎ 여신금융협회에서는 신용카드 가맹점의 카드결제 거부, 가맹점수수료 전가, 현금결제시 할인행위 등 부당행위와 신용카드 불법모집 등에 대한 신고를 받고 있다. 신용카드 불법행위 등은 여신금융협회 홈페이지([www.crefia.or.kr](http://www.crefia.or.kr))를 방문하여 인터넷으로도 신고할 수 있다.



### ■ 금융관련협회 민원부서

협회명	홈페이지	담당부서	전화번호
은행연합회	<a href="http://www.kfb.or.kr/">http://www.kfb.or.kr/</a>	민원상담실	1544-1040
생명보험협회	<a href="http://www.klia.or.kr/">http://www.klia.or.kr/</a>	소비자보호실	02-2262-6565
손해보험협회	<a href="http://www.knia.or.kr/">http://www.knia.or.kr/</a>	소비자보호팀	02-3702-8629
금융투자협회	<a href="http://www.kofia.or.kr">http:// www.kofia.or.kr</a>	투자자보호센터	02-2003-9423
여신금융협회 (신용카드, 할부금융 등)	<a href="http://www.crefia.or.kr/">http://www.crefia.or.kr/</a>	소비자보호팀	02-2011-0700
저축은행중앙회	<a href="http://www.fsb.or.kr/">http://www.fsb.or.kr/</a>	경영지원부	02-397-8636
신용협동조합중앙회	<a href="http://www.cu.co.kr/">http://www.cu.co.kr/</a>	경영지원부	042-720-1000
새마을금고연합회	<a href="http://www.kfcc.co.kr/">http://www.kfcc.co.kr/</a>	조사부	02-2145-9241
한국예탁결제원	<a href="http://www.ksd.or.kr/">http://www.ksd.or.kr/</a>	증권대행부	02-3774-3543

### ■ 금융관련기관

#### ◎ 은행

번호	금융회사 구분	회사명	전화번호	홈페이지
1	은행	경남은행	1600-8585, 1588-8585	<a href="http://www.knbank.co.kr">http://www.knbank.co.kr</a>
2	은행	광주은행	1588-3388	<a href="http://www.kjbank.com">http://www.kjbank.com</a>
3	은행	국민은행	1588-9999	<a href="http://www.kbstar.com">http://www.kbstar.com</a>
4	은행	중소기업은행	1566-2566	<a href="http://www.ibk.co.kr">http://www.ibk.co.kr</a>
5	은행	농협중앙회	2080-5114, 1588-2100	<a href="http://www.nonghyup.com">http://www.nonghyup.com</a>
6	은행	대구은행	1588-5050, 1566-5050	<a href="http://www.dgb.co.kr">http://www.dgb.co.kr</a>
7	은행	부산은행	1588-6200	<a href="http://www.busanbank.co.kr">http://www.busanbank.co.kr</a>
8	은행	산업은행	1588-1500	<a href="http://www.kdb.co.kr">http://www.kdb.co.kr</a>
9	은행	수협중앙회	1588-1515	<a href="http://www.suhyup.co.kr">http://www.suhyup.co.kr</a>
10	은행	신한은행	1599-8000, 1577-8000	<a href="http://www.shinhan.com">http://www.shinhan.com</a>
11	은행	우리은행	1599-5000	<a href="http://www.wooribank.com">http://www.wooribank.com</a>
12	은행	전북은행	1588-4477	<a href="http://www.jbbank.co.kr">http://www.jbbank.co.kr</a>
13	은행	제주은행	1588-0079	<a href="http://www.e-jejubank.com">http://www.e-jejubank.com</a>
14	은행	KEB하나은행	1599-1111	<a href="https://www.kebhana.com/">https://www.kebhana.com/</a>
15	은행	한국씨티은행	1588-7000	<a href="http://www.citibank.co.kr">http://www.citibank.co.kr</a>
16	은행	한국스탠다드차타드은행	1588-1599	<a href="http://www.standardchartered.co.kr/np/kr/Intro.jsp">http://www.standardchartered.co.kr/np/kr/Intro.jsp</a>
17	은행	농협은행	1588-2100	<a href="http://banking.nonghyup.com">http://banking.nonghyup.com</a>

## ◎ 증권

번호	금융회사 구분	회사명	전화번호	홈페이지
1	증권	골든브릿지	1566-0900	<a href="http://www.bridgefn.com">http://www.bridgefn.com</a>
2	증권	교보증권	1544-0900	<a href="http://www.iprovest.com">http://www.iprovest.com</a>
3	증권	신한금융투자	1588-0365	<a href="http://www.shinhaninvest.com">http://www.shinhaninvest.com</a>
4	증권	대신증권	1588-4488, 1544-2000	<a href="http://www.daishin.co.kr">http://www.daishin.co.kr</a>
5	증권	KDB대우증권	1588-3322	<a href="http://www.kdbdw.com">http://www.kdbdw.com</a>
6	증권	동부증권	1588-4200	<a href="http://www.dongbuhappy.com">http://www.dongbuhappy.com</a>
7	증권	유안타증권	1588-2600	<a href="http://www.tyib.co.kr">http://www.tyib.co.kr</a>
8	증권	리딩투자증권	1544-7004	<a href="http://www.leading.co.kr">http://www.leading.co.kr</a>
9	증권	메리츠종금증권	1588-3400	<a href="http://home.imeritz.com">http://home.imeritz.com</a>
10	증권	미래에셋증권	1588-9200	<a href="http://www.smartmiraeasset.com/index.jsp">http://www.smartmiraeasset.com/index.jsp</a>
11	증권	부국증권(주)	1588-7744	<a href="http://www.bookook.co.kr">http://www.bookook.co.kr</a>
12	증권	삼성증권	1588-2323, 1544-1544	<a href="http://www.samsungpop.com">http://www.samsungpop.com</a>
13	증권	아이엠투자증권 (구.솔로몬투자증권)	02-3770-9200	<a href="http://www.iminvestib.com">http://www.iminvestib.com</a>
14	증권	신영증권	1588-8588	<a href="http://www.shinyoung.com">http://www.shinyoung.com</a>
15	증권	HMC투자증권(신흥증권)	1588-6655	<a href="http://www.hmcib.com">http://www.hmcib.com</a>
16	증권	우리투자증권	1544-0000	<a href="http://www.wooriwm.com">http://www.wooriwm.com</a>
17	증권	유진투자증권	1588-6300	<a href="http://www.eugenefn.com">http://www.eugenefn.com</a>
18	증권	유화증권	02-566-5522	<a href="http://www.yhs.co.kr">http://www.yhs.co.kr</a>
19	증권	이트레이드증권	1588-2428	<a href="http://www.ebestsec.co.kr">http://www.ebestsec.co.kr</a>
20	증권	키움증권	1544-9000, 1577-0777	<a href="http://www.kiwoom.com">http://www.kiwoom.com</a>
21	증권	하나대투증권	1588-3111	<a href="http://www.hanaw.com">http://www.hanaw.com</a>
22	증권	한국투자증권(주)	1544-5000, 1588-0012	<a href="http://www.truefriend.com">http://www.truefriend.com</a>
23	증권	한양증권	1588-2145	<a href="http://www.hygood.co.kr">http://www.hygood.co.kr</a>
24	증권	한화투자증권(푸르덴셜투자)	1544-8282	<a href="http://www.koreastock.co.kr">http://www.koreastock.co.kr</a>
25	증권	하이투자증권(구.CJ투자증권)	1588-7171	<a href="http://www.hi-ib.com">http://www.hi-ib.com</a>
26	증권	KB투자증권	1599-7000, 1544-6000	<a href="http://www.kbsec.co.kr">http://www.kbsec.co.kr</a>
27	증권	NH투자증권	1588-4285	<a href="http://www.nhis.co.kr">http://www.nhis.co.kr</a>
28	증권	SK증권	1599-8245, 1588-8245	<a href="http://www.sks.co.kr">http://www.sks.co.kr</a>





## ◎ 카드사

번호	금융회사 구분	회사명	전화번호	홈페이지
1	카드사	롯데카드	1588-8100	<a href="http://www.lottecard.co.kr">http://www.lottecard.co.kr</a>
2	카드사	비씨카드	1588-4000, 1566-4000	<a href="http://www.bccard.com">http://www.bccard.com</a>
3	카드사	삼성카드	1588-8700	<a href="http://www.samsungcard.co.kr">http://www.samsungcard.co.kr</a>
4	카드사	신한카드	1544-8800, 1544-7000	<a href="http://www.shinhancard.com">http://www.shinhancard.com</a>
5	카드사	현대카드	1577-6000	<a href="http://www.hyundaicard.com">http://www.hyundaicard.com</a>
6	카드사	하나SK카드	1599-1155	<a href="http://www.hanaskcard.com/">http://www.hanaskcard.com/</a>
7	카드사	KB국민카드	1588-1688	<a href="http://www.kbcard.com">http://www.kbcard.com</a>
8	카드사	우리카드	1588-9955	<a href="http://www.wooricard.com">http://www.wooricard.com</a>

## ◎ 보험사(생명, 손해)

번호	금융회사 구분	회사명	전화번호	홈페이지
1	생명보험사	교보생명	1588-1001	<a href="https://www.kyobo.co.kr">https://www.kyobo.co.kr</a>
2	생명보험사	KDB생명	1588-4040	<a href="http://www.kdblifeco.kr/">http://www.kdblifeco.kr/</a>
3	생명보험사	현대라이프생명	1577-3311	<a href="http://www.hyundailife.co.kr">http://www.hyundailife.co.kr</a>
4	생명보험사	에이스생명	02-1599-4600	<a href="http://life.acegroup.com/kr-kr/">http://life.acegroup.com/kr-kr/</a>
5	생명보험사	한화생명(구. 대한생명)	1588-6363	<a href="http://www.hanwhalife.com">http://www.hanwhalife.com</a>
6	생명보험사	동부생명보험(주)	1588-3131	<a href="http://www.dongbulife.co.kr">http://www.dongbulife.co.kr</a>
7	생명보험사	동양생명보험주식회사	1577-1004	<a href="http://www.myangel.co.kr">http://www.myangel.co.kr</a>
8	생명보험사	라이나생명	1588-0058	<a href="http://www.lina.co.kr">http://www.lina.co.kr</a>
9	생명보험사	메트라이프 생명	1588-9600	<a href="http://www.metlifekorea.co.kr">http://www.metlifekorea.co.kr</a>
10	생명보험사	미래에셋생명	1588-0220	<a href="http://www.miraeassetlife.com">http://www.miraeassetlife.com</a>
11	생명보험사	삼성생명	1588-3114	<a href="http://www.samsunglife.com">http://www.samsunglife.com</a>
12	생명보험사	신한생명	1588-5580	<a href="http://www.shinhanlife.co.kr">http://www.shinhanlife.co.kr</a>
13	생명보험사	알리안츠생명	02-3787-7000	<a href="http://www.allianzlife.co.kr">http://www.allianzlife.co.kr</a>
14	생명보험사	케이비생명	1588-9922	<a href="http://www.kbli.co.kr">http://www.kbli.co.kr</a>
15	생명보험사	푸르덴셜생명	1588-3374	<a href="http://www.prudential.co.kr">http://www.prudential.co.kr</a>
16	생명보험사	하나생명(전 하나-HSBC생명)	080-3488-7000	<a href="http://www.hanalife.co.kr/">http://www.hanalife.co.kr/</a>
17	생명보험사	흥국생명	1588-2288	<a href="http://www.hungkuk.co.kr">http://www.hungkuk.co.kr</a>

번호	금융회사 구분	회사명	전화번호	홈페이지
18	생명보험사	AIA생명	1588-9898	<a href="http://www.aia.co.kr/">http://www.aia.co.kr/</a>
19	생명보험사	ING생명	1588-5005	<a href="http://www.inglife.co.kr">http://www.inglife.co.kr</a>
20	생명보험사	DGB생명	1588-4770	<a href="http://www.dgbfnlife.com">http://www.dgbfnlife.com</a>
21	생명보험사	PCA생명	1588-4300	<a href="http://www.pcakorea.co.kr">http://www.pcakorea.co.kr</a>
22	생명보험사	IBK연금보험	1577-4117	<a href="http://www.ibki.co.kr">http://www.ibki.co.kr</a>
23	생명보험사	농협생명	1544-4000	<a href="http://www.nhlife.co.kr">http://www.nhlife.co.kr</a>
24	손해보험사	악사손해보험	1566-1566, 1588-1566	<a href="http://www.axa.co.kr/">http://www.axa.co.kr/</a>
25	손해보험사	교원나라자동차	02-6670-8400, 1566-3000	<a href="http://www.educar.co.kr">http://www.educar.co.kr</a>
26	손해보험사	그린화재	1588-5959	<a href="http://www.greenfire.co.kr">http://www.greenfire.co.kr</a>
27	손해보험사	다음다이렉트 자동차보험(주)	1544-2580	<a href="http://www.ergodaum.co.kr/">http://www.ergodaum.co.kr/</a>
28	손해보험사	동부화재	1588-0100	<a href="http://www.idongbu.com">http://www.idongbu.com</a>
29	손해보험사	롯데손보(舊대한화재)	1588-3344	<a href="http://www.lotteins.co.kr">http://www.lotteins.co.kr</a>
30	손해보험사	메리츠화재	02-3786-2114	<a href="http://www.meritzfire.com">http://www.meritzfire.com</a>
31	손해보험사	삼성화재	1588-5114	<a href="http://www.samsungfire.co.kr">http://www.samsungfire.co.kr</a>
32	손해보험사	서울보증보험	02-3671-7000	<a href="http://www.sgic.co.kr">http://www.sgic.co.kr</a>
33	손해보험사	에이스손보	1566-5800	<a href="http://www.acelimited.co.kr">http://www.acelimited.co.kr</a>
34	손해보험사	한화손해보험	1566-8000	<a href="http://www.hwgeneralins.com">http://www.hwgeneralins.com</a>
35	손해보험사	현대하이카다이렉트 자동차보험	1577-1001	<a href="http://www.hicardirect.com">http://www.hicardirect.com</a>
36	손해보험사	현대해상	1588-5656	<a href="http://www.hi.co.kr">http://www.hi.co.kr</a>
37	손해보험사	흥국쌍용화재	1688-1688	<a href="http://www.insurance.co.kr">http://www.insurance.co.kr</a>
38	손해보험사	AIG손보	02-2260-6800, 1544-2792	<a href="http://www.aig.co.kr">www.aig.co.kr</a>
39	손해보험사	KB손해보험	1544-0077	<a href="http://www.kbinsure.co.kr">www.kbinsure.co.kr</a>



### 3) 분쟁조정

◎ 소액·다수의 피해'를 특징으로 하는 소비자분쟁을 해결하기 위하여 소송을 수행하려면 소송 준비를 위해 과도한 시간과 비용이 소요되며, 소송 수행을 위한 전문지식이 요구되는 현실적인 문제점이 있다. 따라서 소비자보호를 위하여 대체적 분쟁해결수단(Alternative Dispute Resolution, 이하 ADR)이 도입되어 활발하게 이용되고 있다.

◎ 분쟁조정은 소송보다 유연하게 분쟁을 해결할 수 있고, 전문가가 절차에 참여함으로써 고도의 전문성과 이해를 확보할 수 있으며, 비용이 거의 들지 않는다는 장점 때문에 소비자 분야에 일찍이 소개되어 적극적으로 활용되어 왔으며, ADR 중 가장 많이 이용되고 있는 제도이다.

(소비자분쟁조정제도 전문화 및 활성화 방안, 소비자문제연구 | 제48권 제2호 | 2017년 8월)

#### ① 금감원 분쟁조정위원회

◎ 금융거래와 관련한 분쟁\*이 있을 경우 금융소비자는 소송제기 전에 언제든지 금융감독원에 분쟁조정을 신청할 수 있다.

\* 금융거래 관련 분쟁: 금융회사와 소비자간의 금전적 다툼(보험금 과소·미지급, 불완전판매로 인한 손실보상 요구 등)은 '분쟁민원'으로 분류되며, 금융회사의 업무취급에 대한 불만(대출 만기연장, 신용카드 발급, 직원불친절 등)은 '일반민원'으로 분류됨

◎ 금융분쟁조정은 소비자와 금융회사간 다툼이 발생한 경우 합리적인 해결 방안을 제시하여 당사자간의 합의에 따른 원만한 분쟁해결을 도모하기 위해 운영되는 법률상 제도이다.

◎ 금융분쟁조정 제도를 이용할 경우 복잡한 분쟁에 대해 금융전문가의 조언과 도움을 받을 수 있으며, 비용부담도 없고 소송제기에 비해 짧은 기간 내에 처리결과를 받아볼 수 있다.

금융분쟁조정은 일반 민원과 동일하게 인터넷(e-금융민원센터, [www.fcsc.kr](http://www.fcsc.kr)), 우편, FAX 및 방문(여의도 본원, 전국 11개 지원)을 통해 신청할 수 있으며, 같은 내용에 대해 이미 민원을 제기 하여 처리중인 경우 추가로 금융분쟁조정 신청을 할 필요는 없다.

### ※ 금융 분쟁 조정절차

조정 신청 → 사실 조사 → 합의권고(금감원장) · 직접 처리(금감원장) · 당사자 간 자율조정  
→ 분조위 회부 → 조정안 작성 및 수락 권고 → 양 당사자 수락 시 재판상 화해 효력

- (1) (조정 신청) 금융소비자는 직접 또는 대표자(다수인)나 대리인을 선임해 금감원장에게 분쟁 조정을 신청할 수 있다.
- (2) (사실 조사) 금감원장은 소속 직원으로 하여금 분쟁 내용에 대해 금융기관에 사실 조회를 통해 관련 자료 제출을 요구하고 필요시에는 현장 검사, 당사자 의견 청취 등을 실시한다.
- (3) 금감원장은 사실 조사 결과, 종전 분조위 조정 사례나 법원 판례, 관련 법규 등에 비춰볼 때 금융소비자의 주장이 타당한 경우에는 분쟁의 원만한 해결을 위해 당사자에게 합의안을 제시하고 합의할 것을 권고할 수 있다(감독원장 합의권고). 합의가 부적절하고 분쟁의 대상으로 삼기 곤란한 경우2에는 금감원장이 회신문 형태로 분쟁처리를 종결한다(감독원장 직접 처리). 일부 금융 분쟁(약 30%)은 자율분쟁조정기간(14일) 이내 또는 이후에 금융기관과 소비자 간 자율적인 합의를 통해 해결하고 있다(당사자 간 자율 조정3).
- (4) (금융분쟁조정위원회 회부 및 조정안 작성 등) 조정 신청을 접수한 날로부터 30일 이내4에 당사자 간 합의가 이뤄지지 않거나 금감원장의 직접 처리, 또는 합의권고가 적당하지 않은 경우에는 조정위원회에 회부한다. 조정위원회는 안건이 회부된 날로부터 60일 이내에 이를 심의해 조정 결정을 하며, 구성원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결하는데, 결정의 종류에는 인용(전부 · 일부), 기각(이유 없음), 각하(소 제기 · 사실관계 판단 곤란 등)가 있다.
- (5) (재판상 화해와 동일한 효력5) 조정위원회에서 심의 · 의결한 조정안을 분쟁 당사자가 모두 수락할 경우 재판상의 화해와 동일한 효력을 가진다. 만일 양 당사자 중 한쪽이라도 수락하지 않으면 조정은 성립되지 않는다.

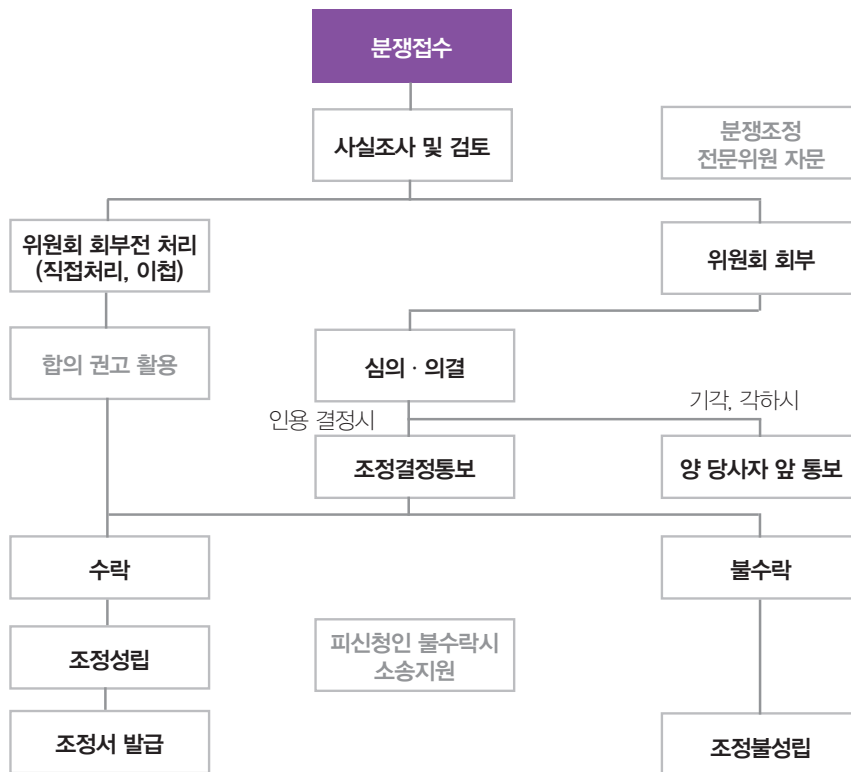


## ※ 금융분쟁조정위원회

## ◎ 금융분쟁조정위원회 설립목적 및 근거

금융분쟁조정위원회는 금융감독원의 검사를 받는 금융회사와 금융소비자 사이에 발생하는 금융관련 분쟁의 조정에 관한 심의사항을 의결하기 위해 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」 제51조에 의해 설치된 기구이다.

금융분쟁조정이란 금융소비자 등이 금융관련기관을 상대로 제기하는 분쟁에 대하여 금융감독원(금융분쟁조정위원회)이 조정신청을 받아 합리적인 분쟁해결 방안이나 조정의견을 제시하여 당사자 간의 합의를 유도함으로써 소송을 통하지 않고 분쟁을 원만하게 해결하는 자주적 분쟁해결방식의 하나이다.



## ◎ 분쟁조정 절차안내

### － 분쟁 접수

금융소비자가 금융회사의 업무와 관련하여 분쟁이 발생하는 경우 조정신청의 원인 및 사실을 증명하는 자료 등을 기재한 분쟁조정신청서(정해진 서식 없음)를 금융감독원에 제출하여야 한다.

### － 분쟁조정위원회 회부 대상

금융분쟁조정위원회에 회부하여 심의·의결하는 안건은 기존의 조정례 또는 판례 등이 없거나, 약관에 명확한 규정이 없어 다의적 해석 또는 법률적 판단이 필요한 경우 등 새로운 조정결정이 필요한 사안에 대해 상정하고 있다. 조정례와 판례와 같은 객관적인 증빙이 있는 경우에까지 안건을 회부할 경우 조정절차 진행의 실익이 없음은 물론 행정력의 낭비를 초래할 수 있기 때문이다.

### － 조정위원회 심의·의결

조정위원회는 안건이 회부된 날로부터 60일 이내에 이를 심의하여 조정결정을 하며, 구성원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.

인용결정 : 신청사항을 전부 또는 일부 받아들이는 경우

기각결정 : 신청사항이 이유 없는 경우

각하결정 : 분쟁조정 신청 후 당사자 일방이 법원에 소를 제기하거나, 당사자의 주장이 상이하거나 증거 채택이 어려워 사실관계의 확정이 곤란한 경우 등 조정의 실익이 없다고 인정되는 경우

### － 조정이 성립되는 경우

분쟁조정위원회의 조정결정은 법원에 의한 판결이 아닌 조정안의 제시이다. 따라서 당사자가 조정결정을 수락하는 경우 조정이 성립되지만, 양 당사자 중 어느 한쪽이 조정결정을 불수락하는



경우 조정은 불성립된다. 조정결정에 대한 수락 여부는 전적으로 분쟁당사자의 자유의사에 있다.

조정결정의 내용은 즉시 당사자에게 통보되며, 당사자가 통보를 받은 날로부터 20일 이내에 조정결정수락서에 기명하고 날인하여 제출하면 조정이 성립된다. 이 경우 당사자가 20일 이내에 조정을 수락하지 않으면 조정안을 수락하지 않은 것으로 본다.

당사자 쌍방이 조정결정 내용을 수락하여 조정이 성립되면 재판상 화해와 동일한 효력을 가지게 되고, 이렇게 확정된 조정결정 내용을 어느 일방이 이행하지 않을 경우에는 별도의 소송절차 없이 조정서를 근거로 강제집행이 가능하다.

※ 조정이 성립되어 ‘재판상 화해’의 효력이 발생되면 기판력이 생기기 때문에 다시 소송을 제기하여 다툴 수 없습니다.

#### – 조정이 불성립되는 경우

#### – 분쟁조정 효력

분쟁조정위원회의 조정결정에 대하여 당사자 일방이 이를 거부하여 조정이 불성립된 경우 법원의 소송절차를 통해 해결할 수 있다.

신청인의 청구를 인용하는 것을 조정결정된 사건으로서 피신청인인 금융회사의 조치가 현저히 부당하다고 위원회가 인정하는 경우 소송지원을 할 수 있다.

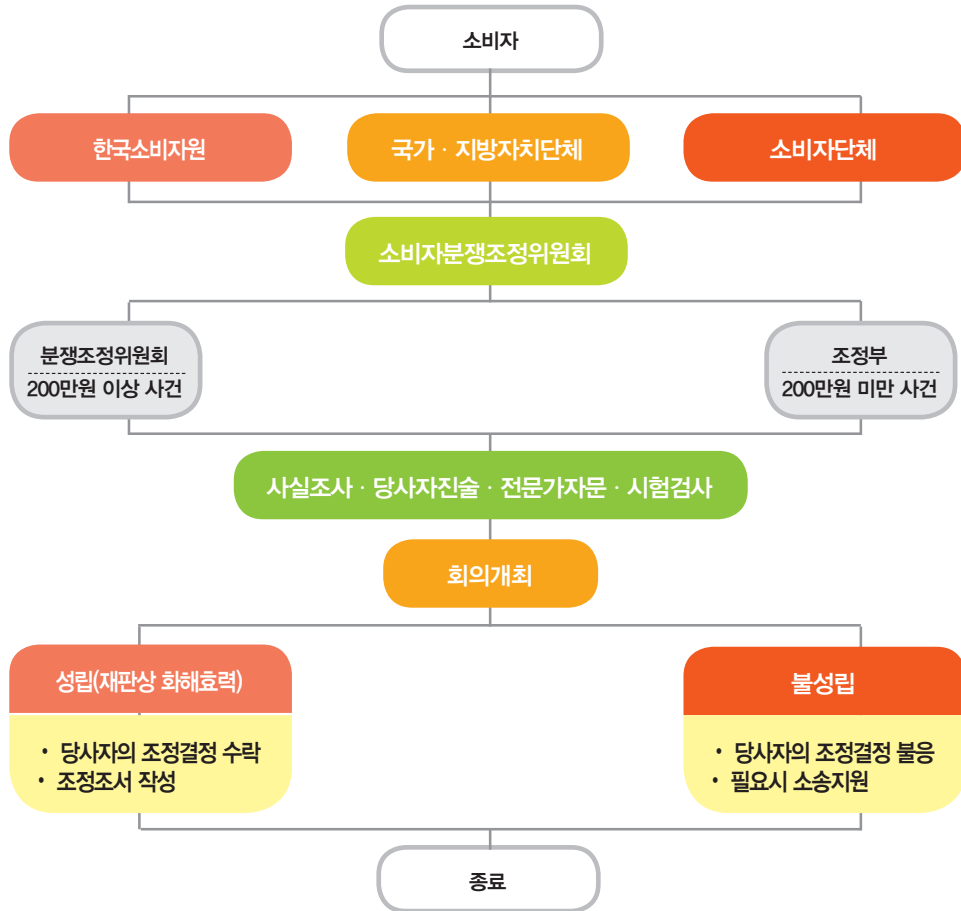
### ② 한국소비자원 소비자분쟁조정위원회

#### ◎ 소비자분쟁조정이란?

- 소비자피해 접수 건은 상담, 합의권고, 분쟁조정 등의 절차를 거쳐 처리된다. 분쟁의 해결은 원칙적으로 민사소송을 통해 해결하여야 하지만 소송은 고비용, 장기간 소요, 복잡한 절차 등의 번거로움이 발생할 수 있다.

- 한국소비자원 피해 구제는 이러한 불편을 해소하기 위해 소비자분쟁해결기준 등 관련법률에 따라 양당사자에게 공정하고 객관적으로 합의를 권고 하는 제도로서 법원 판결과 달리 강제력은 없지만 비용 없이 신속히 분쟁을 해결할 수 있다.

### ◎ 분쟁조정절차



### ◎ 분쟁조정의 신청

#### ■ 한국소비자원

한국소비자원은 소비자 또는 국가·지방자치단체·소비자단체 등으로부터 피해구제 신청을 받은 날로부터 30일 이내에 소비자와 사업자 간에 합의가 이루어지지 않을 경우 지체 없이 소비자분쟁조정위원회에 조정을 요청하고 그 결정에 따라 처리하여야 한다.





### ■ 소비자단체

소비자단체는 소비자불만 및 피해를 처리함에 있어 소비자와 사업자간에 합의가 이루어지지 않을 경우 소비자를 대리하여 소비자분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청할 수 있다.

소비자단체에 의한 소비자분쟁조정 사건 접수시 소비자분쟁조정위원회는 관련규정에 따른 분쟁조정결정 후 지체 없이 그 결과를 당사자 및 신청을 의뢰한 소비자단체에 알리고 있다.

### ■ 지방자치단체

지방자치단체에 설치된 기구(소비생활센터 등)에서 소비자 분쟁이 해결되지 아니한 경우 소비자분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청할 수 있다.

### ■ 당사자

소비자와 사업자간에 발생한 분쟁에 대해 한국소비자원 또는 소비자단체의 합의권고에 따른 합의가 이루어지지 않은 경우 관계 당사자는 소비자분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청할 수 있다.

※ 소비자분쟁조정위원회에서 다루어지는 사건은 반드시 한국소비자원이나 소비자단체의 합의권고가 먼저 이루어져야 한다.

## ◎ 분쟁조정의 결정

### ■ 분쟁조정 기한

소비자분쟁조정위원회는 원칙적으로 조정신청을 받은 날로부터 30일 이내에 조정결정을 하되, 부득이한 경우에는 조정기한을 정하여 연장할 수 있다. 회의는 비공개가 원칙이다.

### ■ 조정결정

소비자분쟁조정위원회는 사실조사, 전문가 자문, 시험검사, 양 당사자의 진술과 관계자료 등을 검토한 후 객관적이고공정한 절차에 의해 위원들간의 의견을 모아 양 당사자간 합의에 이르도록 조정결정 (해결방안)을 내리게 된다.

※ 조정결정은 법원에 의한 판결이 아닌 조정안의 제시

조정결정 내용은 즉시 당사자에게 통보되며, 당사자가 통보를 받은 날로부터 15일 이내에 조정을 수락하여 조정서에 기명·날인하거나 수락거부의 의사를 표시하지 않을 경우 조정은 성립되고, 양 당사자 중 어느 한쪽이 수락거부의 의사를 표시하는 경우에는 조정은 불성립되게 된다.

※ 수락거부의 의사표시는 반드시 서면으로 하여야 한다.

#### ■ 조정결정의 유형

소비자분쟁조정위원회의 심의를 거쳐 양 당사자에게 조정안이 제시되는 경우 조정결정 내용에 대해 양 당사자는 수락 여부의 의사표시를 할 수 있다.

소비자분쟁조정위원회의 심의 결과 신청내용이 이유가 없다고 인정되는 경우 등에 ‘조정을 하지 아니하는 결정’을 하게 된다. 이는 곧 당사자에게 조정안을 제시할 수 없다는 것을 의미한다.

소비자분쟁조정위원회의 조정결정으로 종결된 사건에 대해서는 「소비자기본법」상 재심절차(再審節次)가 없기 때문에 당사자는 소액심판제도, 민사조정제도, 민사소송제도 등을 이용하여 분쟁을 해결할 수 있다.

### ◎ 전문위원회 설치 및 운영

소비자분쟁조정위원회의 업무를 공정하고 객관적으로 수행하기 위하여 각 분야별 전문가로 구성된 전문위원회를 운영 하고 있다.

금융, 건축, 의료, 자동차 등 33개 분야 130명으로 구성되어 있으며 분쟁조정사건에 대한 자문 역할을 수행하고 있다.

※ 다음과 같은 경우에는 분쟁조정 처리 제외대상에 해당된다.

- 국가 또는 지방자치단체의 물품 또는 용역의 제공으로 인하여 발생한 피해
- 세무, 체신, 호적, 주민등록 등 국가가 제공하는 각종 행정서비스
- 상하수도, 도로 등 국가 또는 지자체가 관리하는 공공시설
- 소비자분쟁조정위원회에 준하는 분쟁조정기구가 설치되어 있는 경우 당해 분쟁조정기구에 피해구제가 신청되어 있거나 이미 그 피해구제 절차를 거친 사항과 동일한 내용의 피해 등



## ※ 소비자분쟁조정위원회

### ◎ 설립 목적 및 근거

「소비자기본법」 제60조에 의해 한국소비자원에 소비자분쟁조정위원회를 설치하여 운영하고 있다.

다만, 한국소비자원이 소비자의 불만 처리 및 피해구제의 업무를 수행함에 있어서 ① 국가 또는 지방자치단체가 제공한 물품 등으로 인하여 발생한 피해구제, ② 그 밖에 다른 법률에 따라 전문성이 요구되는 분야에 한국소비자원의 소비자분쟁조정위원회에 준하는 분쟁조정기구가 설치되어 있는 경우에 그 분쟁조정기구에 피해구제가 신청되어 있거나 이미 그 피해구제절차를 거친 사항과 동일한 내용인 피해구제 및 소비자가 한국소비자원에 피해구제를 신청한 후 이와 동일한 내용으로 위와 같은 분쟁조정기구에 피해구제를 신청한 경우22)의 피해구제는 「소비자기본법」 제35조 제2항 및 시행령 제28조에 따라 처리대상에서 제외된다.

### ◎ 성격

소비자분쟁조정위원회는 소비자분쟁에 대한 조정요청 사건을 심의하여 조정결정을 하는 준사법적인 기구이다.

※ 소비자분쟁조정위원회의 분쟁조정은 법원에 의한 사법적 구제 절차 진행 이전에 당사자 간의 분쟁 해결을 위한 마지막 수단이다.

### ◎ 구성

소비자분쟁조정위원회는 한국소비자원장의 제청으로 공정거래위원장이 임명하는 위원장 1인, 상임위원 1인을 포함한 50인의 위원으로 구성되어 있다.

### ◎ 소비자분쟁조정위원회 구성

상임위원	비상임위원					계
	소비자대표	사업자대표	분야별전문가	변호사	소계	
2	8	8	23	9	48	50

소비자분쟁 조정위원회는 분쟁조정회의와 조정부로 구분된다.

분쟁조정회의는 위원장, 상임위원과 위원장이 회의마다 지명하는 5명 이상 9명 이하의 위원으로 구성되는 전체회의이고, 조정부는 위원장 또는 상임위원과 위원장이 지명하는 2명 이상 4명 이하의 위원으로 구성되는 소회의이다.

### ◎ 운영

매주 1~3회의 위원회 개최

### ◎ 조정 성립의 효과

조정이 성립되면 소비자분쟁조정위원회는 조정서를 작성하게 되며 조정서의 내용은 ‘재판상 화해’와 동일한 효력(「민사소송법」상 확정판결과 동일한 효력)이 부여된다.

### ◎ 조정 성립 후 불이행시

조정이 성립되었으나 결정내용을 이행하지 않을 경우에는 「대법원규칙」(제 1768호, ‘각종 분쟁조정위원회 등의 조정 조서 등에 관한 집행문 부여에 관한 규칙’)에 따라 법원으로부터 집행문을 부여받아 강제집행을 할 수 있다.

### ◎ 조정조서 송달증명서 발급

청구인 본인의 신분증, 조정결정서 정본, 조정조서 등을 지참하여 한국소비자원 7층 소비자분쟁조정위원회 사무국(충북 음성)에서 조정서 송달 증명서를 발급 받는다..

(다른 지역에 거주하는 경우 해당 사건 담당자를 통해 발급방법 안내)



### ◎ 강제집행 방법

발급받은 조정서 송달 증명서, 조정결정서 정본, 조정서를 한국소비자원 관할 법원인 청주지방법원(민사신청과, 043-249-7314)에 제출하여 집행문을 받은 후 집행 목적물이 소재하는 지방법원 소속 집행관 사무실을 방문하여 강제집행을 신청하면 된다.

보다 자세한 사항은 대법원 홈페이지 ([www.scourt.go.kr](http://www.scourt.go.kr))를 통해 확인할 수 있다.

### ◎ 조정 불성립된 경우 처리방안

소비자분쟁조정위원회의 조정결정에 대하여 당사자 일방이 이를 거부하여 조정이 불성립된 경우 법원의 소송절차(소액 심판제도 등 민사소송)를 통해 해결할 수 있다.

사업자의 거부로 불성립된 사건 중 일정한 요건을 구비한 사건의 경우 소비자소송 지원제도를 활용할 수 있다.

## ③ 한국거래소 분쟁조정센터

### ◎ 분쟁조정제도

- 투자자와 증권·선물회사간 분쟁이 발생한 경우, 시장감시위원회가 풍부한 전문적 지식과 숙련된 기법을 바탕으로 투자자들이 무료로 신속하게 피해구제를 받을 수 있도록, 중립적인 제3자 입장에서 분쟁해결을 도모해 주는 제도입니다. 이 조정제도는 사전구제제도로서, 조정결과에 이의가 있는 경우에는 법적 소송을 통해 최종 해결할 수 있다.

### ◎ 분쟁조정대상

- 유가증권시장, 코스닥시장, 파생상품시장에서의 매매거래와 관련하여 발생한 권리의무 또는 이해관계에 관한 분쟁

### ◎ 분쟁조정대상 주요유형

1. 과다일임매매 : 위임의 취지 이탈 또는 주의의무를 다하지 않은 과도한 매매행위
2. 임의매매 : 고객의 위탁 또는 위임없이 고객재산으로 거래하는 행위
3. 부당권유 : 고객의 투자상황 고려 없이 위험성이 높은 거래를 권유 등
4. 주문집행 : 주문집행 오류 및 불합리한 반대매매 처리

5. 전산장애 : 전산장애 발생에 대한 증권 · 선물회사의 관리책임 및 적절한 사후조치

6. 기타 : 수수료 및 이자, 증거청약 안내 및 기타 선관주의 의무 위반 여부

### ◎ 분쟁조정효력

- 위원회의 조정안을 당사자가 수락한 경우에는 민법상 화해계약의 효력이 부여된다.

### ◎ 분쟁조정기구

- 시장감시위원회는 법조계, 학계, 증권 · 선물업계, 소비자단체 등 각 분야의 전문가들로 구성된 분쟁조정심의위원회를 두고, 심의위원회 회부사건에 대한 심의 후 해당 심의결과에 대하여 시장감시위원회가 최종적인 조정결정을 한다.

### ◎ 분쟁조정절차





### ◎ 조정신청방법

인터넷 또는 우편 · 모사전송(FAX), 방문을 통해 가능

#### ■ 인터넷

분쟁조정센터 : <http://drc.krx.co.kr>

한국거래소 홈페이지 : <http://www.krx.co.kr>

시장감시위원회 홈페이지 : <http://moc.krx.co.kr>

■ Fax : 분쟁조정팀 02-786-0263

■ 우편 : 150-977 서울시 영등포구 여의나루로 76 한국거래소 시장감시위원회 분쟁조정팀

### ◎ 제출서류

■ 조정신청에 관련된 증거서류 또는 자료

■ 분쟁조정신청서

■ 대리인이 신청하는 경우 그 위임장

■ 개인정보활용동의서

■ 분쟁조정신청취하서

### ◎ 사실조사

■ 시장감시위원회는 사건에 관계된 증거자료 등을 직접 조사하거나, 당사자에게 사실확인 및 자료제출을 요구한다.

### ◎ 합의권고

■ 시장감시위원회는 분쟁의 원만한 해결을 위하여 당사자가 합의하도록 함이 적당하다고 인정되는 사건의 경우에는 구두 또는 서면으로 당사자에게 합의를 권고하거나 조정안을 제시하여 합의하게 할 수 있다.

■ 합의권고는 당사자의 동의를 얻어 합의할 시기 및 장소를 정하고 이해관계인을 참여시킬 수 있다.

■ 합의가 성립된 경우에는 합의서를 작성하여 양 당사자에게 1부씩 교부하고 1부는 시장감시위원회에 보관한다.

- 증권·선물회사는 합의서에 따른 후속처리결과를 합의서 수령일로부터 20일 이내에 시장감시위원회에 통보해야 한다.

#### ◎ 시장감시위원회에의 권고

- 합의권고가 성립되지 않을 경우 조정신청 접수일로부터 30일 이내(사실조사 기간 등 제외)에 위원회에 회부한다.
- 당사자에게는 회부사실, 추가자료제출 여부 및 위원명단을 지체없이 통지하며, 당사자는 명단 수령일로부터 5일 이내에 위원에 대한 기피신청을 할 수 있다.

#### ◎ 조정의 성립

- 당사자가 시장감시위원회가 통보한 조정안을 수락하는 경우, 조정안 수령일로부터 15일 이내에 시장감시위원회에 출석하여 조정서 3부를 작성하고 기명날인 또는 서명함으로써 조정이 성립된다.
- 일방 당사자가 시장감시위원회에 출석하기 곤란한 사유가 인정되는 때에는 그 기간 내에 기명날인한 수락서를 시장감시위원회에 제출할 수 있으며, 이 경우 상대방이 출석하여 조정서를 작성하거나 수락서를 제출함으로써 조정이 성립된 것으로 본다.

#### ◎ 재조정 신청

- 원칙적으로 시장감시위원회의 조정 또는 기각 결정이 있는 경우에는 동일 사건에 대하여 다시 조정을 신청할 수 없다.
- 다만, 재조정 신청사유에 해당하는 경우에는 조정 또는 기각 결정의 통지 수령일로부터 30일 이내에 당해 사건에 대한 재조정을 신청할 수 있다.

#### ※ 재조정 신청사유

- 조정 진행중에는 제출되지 않은 것으로 조정 결과에 대하여 중대한 영향을 미치는 새로운 사실이 나타날 경우
- 조정 근거로 된 문서, 증인의 증언, 참고인의 진술 등의 자료가 위조 또는 변조된 것이거나 허위임이 밝혀진 경우





- 조정결과에 영향을 미칠 중요한 사항에 관하여 시장감시위원회가 판단하지 않은 경우
- 제척되어야 할 위원이 조정에 관여한 경우
- 조정의 기초가 된 법령 또는 판결 등이 변경된 경우

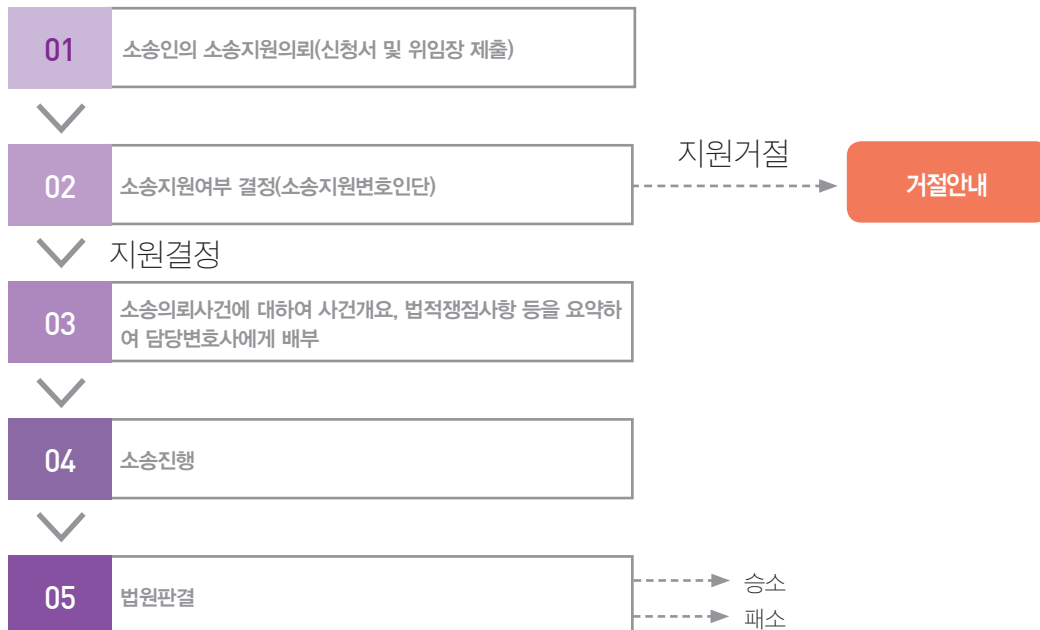
### ◎ 소송지원제도

- 시장감시위원회는 증권·선물회사가 시장감시위원회의 결정을 정당한 이유없이 수락을 거부한 경우에 소송을 무료로 지원

### ◎ 소송지원대상

- 시장감시위원회에 분쟁조정신청이 접수되어 조정결정이 통보되었는데도 증권·선물회사가 정당한 사유없이 거래소 시장감시위원회의 조정안 수락을 거부한 경우
- 시장감시위원회의 조정결정이 있기 전 증권·선물회사가 소 등을 제기하여 조정절차가 종료하였지만 조정선례 또는 법원의 판례 등에 비추어 증권·선물회사에 대한 책임 인정이 명백한 경우

### ◎ 소송지원절차



### ◎ 소송지원중단

신청인이 소송지원 신청시 제출한 자료나 진술 등이 허위로 판명된 경우, 신청인이 소송진행과정에서 재판 불출석, 증거자료제공 거부 등 소송 당사자로서의 의무를 다하지 않는 경우 등에는 소송지원을 중단한다.

### ◎ 소송지원비용

소송관련 비용 중 변호사선임과 관련된 비용은 원칙적으로 무료이다.(단, 인지대, 송달료, 증인 신청비용, 감정비용, 공탁금 등은 신청인이 부담)

신청인이 승소한 경우 지원금액 중 일부를 환수할 수 있다.

### ◎ 법원연계조기조정

- 법원이 민사조정에서 회부된 사건을 전문성이 인정되는 외부 분쟁해결기관에 이첩하여 독립적으로 조정절차를 진행하게 하고, 외부기관의 조정결과 합의가 성립하던 법원이 조정에 갈음하는 결정으로 사건을 조기에 종결하되, 합의가 성립하지 않으면 민사소송으로 복귀시키는 민사조정법상의 조정절차

### ◎ 한국거래소의 법원연계 조기조정 대상

- 금융투자상품과 관련한 법원의 민사조정 사건 중 조정담당판사가 한국거래소에 이첩, 회부한 사건

#### ※ 한국거래소 연계 법원 현황

서울남부지방법원 [‘12.1월]

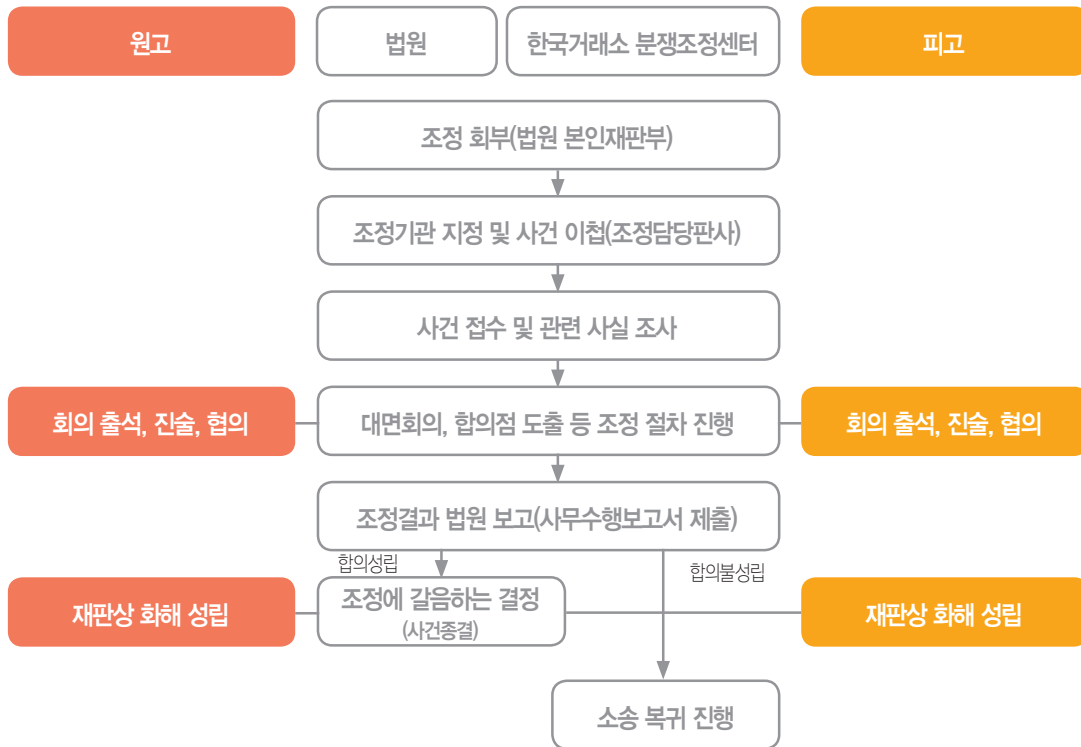
서울중앙지방법원 [‘12.7월]

부산지방법원 [‘13.7월]

서울서부지방법원 [‘14.5월]



## ◎ 법원연계 조기조정 절차



## ④ 금융투자협회 분쟁조정

## ◎ 근거

분쟁조정제도란 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」 제286조에 따라 금융투자협회 회원(금융투자회사)의 영업행위와 관련한 분쟁에 대하여 소송에 따른 비용과 시간의 문제점을 해결하고 당사자 간의 원만하고 신속한 분쟁 해결을 유도함으로써 시장 참가자들의 편의를 제공하기 위한 제도이다.

분쟁 당사자는 금융투자상품에 대한 전문적 지식과 경험을 갖춘 인사들로 구성된 분쟁조정위원회의 분쟁조정을 이용함으로써 신속, 공정하게 분쟁을 해결할 수 있다.

## ◎ 금융투자협회의 조정기능

협회 소비자보호부에서는 금융투자회사의 영업행위와 관련한 투자자와의 분쟁에 대하여 간편

하고 신속한자율조정절차를 통해 합리적인 분쟁조정 서비스를 제공함으로써 투자자의 권익보호를 위해 노력하고 있다.

### ◎ 분쟁조정의 효력

당사자가 본회 분쟁조정위원회의 조정안을 수락한 경우 민법상 화해계약의 효력을 갖게 된다.  
(민법 제732조)

### ◎ 분쟁조정절차

분쟁조정절차 순서도 : 1 분쟁조정신청 접수/통지 - 2 사실조사 - 3 합의권고 - 4 회부 전처리  
- 5 위원회 회부 - 심의 - 각하/조정결정 - 6 조정안 통지 - 조정의 성립 - 7 재조정신청

#### 1 분쟁조정 신청접수/통지

분쟁조정절차는 신청인이 금융투자협회에 분쟁조정신청서를 제출함으로써 시작된다.

##### ※신청방법

신청인 본인이 직접 신청함이 원칙이나 원하는 경우 대리인도 신청이 가능하며 본회로 직접 방문 또는 우편으로 신청이 가능하다.

##### ※신청서류

분쟁조정신청서, 관련증거서류 또는 자료, 신청인 신분증이며 대리인이 신청하는 경우 위임장(신청인의 인감도장 날인), 신청인 인감증명서 및 대리인의 신분증이 추가된다.

#### 2 합의권고

분쟁의 원만한 해결을 위하여 당사자가 합의하도록 함이 상당하다고 인정되는 경우 구두 또는 서면으로 합의를 권고한다.

#### 3 회부 전 처리

분쟁조정신청 취하서가 접수되거나 수사기관의 수사진행, 법원예의 제소, 신청내용의 허위사실 등 일정한 사유에 의한 경우 위원회에 회부되지 않고 종결처리 될 수 있다.

##### ※종결처리

다음의 사유에 해당하는 경우 분쟁조정위원회에 회부되지 않고 종결처리 될 수 있습니다.



- 수사기관이 수사 중 이거나 법원에 제소된 경우
- 법원 또는 다른 분쟁조정기관에 조정신청을 한 경우
- 직접적인 이해관계가 없는 자가 조정신청을 하는 경우
- 동일한 내용으로 다시 신청되었거나 조정신청서상 신청인의 명義와 실제 신청인이 상이한 경우
- 협회의 사실조사를 정당한 사유없이 거부하거나 사실조사 등을 통하여 신청서의 중요내용이 허위임이 드러난 경우
- 조정신청의 내용이 관련법령, 판례 또는 조정선례 등에 비추어 명백하게 받아들일 수 없다고 인정되는 경우
- 조정신청의 내용이 분쟁조정의 대상으로서 적합하지 아니하다고 인정되는 경우
- 당사자 주장 또는 제출자료 등을 통한 사실조사로써 명백히 사실관계를 확정하기 곤란한 경우
- 신청인이 조정의 신청을 취하하는 경우

#### 4 위원회 회부

당사자간에 합의가 성립하지 않은 경우 협회는 조정신청서 접수일로부터 30일 이내에 분쟁조정위원회에 사건을 회부하며 위원회는 회부된 날로부터 30일 이내에 심의하여 조정 또는 각하결정 함을 원칙으로 하나 부득이한 경우 15일 이내에서 기한을 연장 할 수 있습니다.

위원이 당사자의 대리인이거나 친족관계 등 이해관계가 있는 경우 위원회에서 제척되며 신청인은 위원명단을 통지받은 후 7일 이내에 특정위원에 대한 기피신청서를 협회에 제출할 수 있습니다.

#### 5 조정의 성립

조정은 당사자가 조정결정 수락서에 기명날인한 후 이를 조정통지의 통지를 받은 날로부터 20일 이내에 기명날인한 수락서를 협회에 제출함으로써 성립하며 민법상 화해계약(민법 제732조)의 효력을 갖습니다.

#### 6 재조정 신청

분쟁조정신청의 당사자는 아래와 같은 경우 조정결정 또는 각하결정을 통지받은 날로부터 30일 이내에 재조정 신청이 가능합니다.

1. 조정의 진행 중에는 제출되지 아니한 것으로서 조정의 결과에 중대한 영향을 미치는 새로운

사실이 나타난 경우

2. 조정의 증거로 된 문서, 증인의 증언, 참고인의 진술 등의 자료가 위조 또는 변조된 것이거나 허위임이 밝혀진 경우
3. 조정의 기초가 된 법령, 판결 등이 변경된 경우
4. 조정의 결과에 영향을 미칠 중요한 사항에 관하여 판단하지 아니한 경우
5. 제척되어야 할 위원이 조정에 관여한 경우

#### 4) 민사소송

##### ① 최종 수단으로 민사소송 제기

- 금융분쟁조정을 통해서도 원만히 해결되지 못한 민원(분쟁)에 대해서는 민사소송을 통한 피해구제가 가능하다.
- 소송에 의한 경우 변호사와 같은 전문가를 통해 소송을 제기할 수 있으나, 전문가의 도움을 받을 수 없다면 법원 홈페이지 “전자소송”을 이용하여 직접 소장 제출이 가능하며, 소송에 필요한 각종 서식은 “나홀로 소송” 메뉴에서 구할 수 있다.

##### ② 법률구조

- 대한법률구조공단에서는 경제적으로 어렵거나 법을 잘 모르는 국민들에게 법률상담, 변호사 소송대리 등의 법률적 지원을 하고 있다.

##### ③ 금감원의 소송지원

- 금감원은 조정위원회에서 금융소비자의 청구를 인용하는 것으로 조정 결정된 사건과 조정위원회에서 조정결정이 있기 전 사건으로써 위원회의 조정 선례 또는 법원의 판례 등에 비취볼 때 금융소비자의 청구를 인용하는 것으로, 조정 결정이 명백한 사건으로써 금융기관의 조치가 현저히 부당하다고 조정위원회가 인정해 소송지원을 요청하는 경우, 금융소비자를 위해 소송지원을 할 수 있다(2002년 8월 1일 시행).
- 다만, 소송지원의 실익이 없거나 공익목적상 타당성이 없다고 인정되는 경우는 제외한다. 소송지원 방법은 변호인단 구성 및 변호사 비용을 지원하는데 한도제한은 없으며, 매해 관련 예산의 일부를 확보하고 있다.



## 제3장 유용한 사이트

---



## 1. 금융감독원(http://www.fss.or.kr/)



## 2. 금융소비자보호처 홈페이지(http://consumer.fss.or.kr/)







### 3. 파인 (http://fine.fss.or.kr)



#### ◎ 서비스 내용

- 금융감독원이 2016.9.1일부터 서비스를 개시한 **금융소비자정보 포털**사이트로 금융생활에 필요한 거의 모든 정보를 여기서 검색·확인할 수 있다.
- 「파인」에 들어가면 뒤에 설명할 「금융상품 한눈에」, 「통합연금포털」, 「보험다모아」 등 대부분의 금융정보사이트를 **한 번의 클릭으로 접속**할 수 있을 뿐만 아니라, 금융감독원이 제공하는 「금융꿀팁 200선」 등 일상 금융생활에서 알아두면 유익한 수 많은 정보를 얻을 수 있다.

#### ◎ 이용방법

- 인터넷에 접속하여 ① 네이버, 다음 등에서 “**파인**” 두 글자를 치거나 ② 금융소비자정보 포털사이트 「파인」(fine.fss.or.kr)에 직접 접속하거나 ③ 금융감독원 홈페이지를 통해서 이용 가능하다.

금융소비자정보포털(「파인」) 제공정보 및 주요내용(예시)

분 야	제 공 정 보	주 요 내 용
금융상품	<ul style="list-style-type: none"> <li>- '금융상품 한눈에'</li> <li>- '연금저축 통합공시'</li> <li>- '보험다모아'</li> <li>- 'ISA다모아'</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 현재 판매중인 제반 금융상품의 금리, 수수료, 가입조건 등 비교 및 검색 가능( '보험다모아'에서는 보험가입도 가능)</li> </ul>
금융거래	<ul style="list-style-type: none"> <li>- '페이인포' (자동이체통합관리)</li> <li>- '상속인 금융거래 조회'</li> <li>- '통합연금포털'</li> <li>- '보험가입조회'</li> <li>- '휴면계좌 통합조회'</li> <li>- '카드포인트 통합조회'</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 개인의 금융거래내역, 휴면계좌내역, 카드포인트 잔액 등 조회 가능 ( '페이인포'에서는 자동이체 해지·변경 가능)</li> </ul>
금융꿀팁	<ul style="list-style-type: none"> <li>- '금융꿀팁 200선'</li> <li>- '금융자문서비스'</li> <li>- '금융감독원SNS(블로그, 페이스북, 트위터 등)'</li> <li>- '금융주소 한번에'</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 일상 금융거래시 필요한 각종 실용정보(예: '절세금융상품') 습득 가능</li> </ul>
금융피해 예방·구제	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 'e-금융민원센터'</li> <li>- '금융소비자의 소리'</li> <li>- '보이스피싱 지킴이'</li> <li>- '불법금융 SOS'</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 금융민원 신청·상담, 보이스피싱 등 금융피해 예방·구제 가능</li> </ul>
서민·중소기업지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>- '서민금융1332'</li> <li>- '한국이지론'</li> <li>- '전·월세자금 대출안내'</li> <li>- '중소기업 금융지원'</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 서민 및 중소기업 금융지원 제도와 이용절차 등 확인 가능</li> </ul>
금융회사	<ul style="list-style-type: none"> <li>- '제도권 금융회사 조회'</li> <li>- '등록대부업체 통합조회'</li> <li>- '금융회사 핵심경영지표'</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 인허가·등록된 금융회사 여부 확인 및 금융회사 경영현황 파악 가능</li> </ul>
기업정보	<ul style="list-style-type: none"> <li>- '전자공시시스템(DART)'</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사업보고서·수시공시 등 기업공시 내용 확인 가능</li> </ul>
금융통계	<ul style="list-style-type: none"> <li>- '금융통계정보시스템'</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 금융산업과 관한 각종 통계정보 확인 가능</li> </ul>
금융교육	<ul style="list-style-type: none"> <li>- '금융교육센터'</li> <li>- '1사 1교 금융교육 신청'</li> <li>- '금융용어사전'</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 금융교육에 관한 정보 확인 및 교육신청 가능</li> </ul>



## ② 금융상품 한눈에 (<http://finlife.fss.or.kr/>)



### ◎ 서비스 내용

- 은행·증권·보험회사 등에서 판매하고 있는 **다양한 금융상품**을 **쉽고 간편하게 비교**할 수 있는 사이트이다.
- **예금·적금, 대출, 연금저축, 보험, 펀드** 등의 **금리, 수익률, 보험료** 등을 각 금융협회나 금융회사 홈페이지를 일일이 방문할 필요없이 **한 번에 비교**할 수 있다.

「금융상품 한눈에」 제공 정보

금융상품		금융권역	제공 정보
정기예금		은행, 저축은행	저축기간별 이자율, 우대조건 등
적금			적립유형(정액/자유), 저축기간별 이자율 등
대출	주택담보	은행, 저축은행, 보험, 여신전문	금리구간, 중도상환수수료, 대출한도 등
	전세자금		상환·금리 방식, 금리구간, 중도상환수수료 등
	개인신용		신용등급별 대출금리 및 평균금리
연금저축		은행, 보험 금융투자	유지건수, 연평균수익률, 월 예상연금액 등
퇴직연금			유지건수, 연평균수익률 등
펀드		금융투자	펀드수익률, 위험등급, 설정액 등
실손·자동차보험		보험	가입연령 등 조건별 보험료, 담보내역 등
절세금융상품		전 금융회사	세제혜택, 가입대상, 가입한도, 주의사항 등
중금리신용대출		은행, 저축은행	신용등급별 이자율, 평균·최저·최고 금리

## ◎ 이용방법

- 「파인」(fine.fss.or.kr)에 접속하여 「금융상품 한눈에」를 클릭하거나 직접 「금융상품 한눈에」(finlife.fss.or.kr)에 접속하여 조회하고자 하는 **상품을 선택한 후, 희망하는 조건을 입력**하여 검색하면된다.

## ③ 휴면계좌 통합조회(http://www.sleepmoney.or.kr)



## ◎ 서비스 내용

- 은행, 보험사, 우체국, 미소금융중앙재단에 있는 본인 명의의 모든 **휴면예금 및 휴면보험금** 현황을 한 번에 조회할 수 있는 사이트이다. 개별 금융회사의 영업점을 일일이 방문하지 않고도 잊어버리고 있던 휴면 금융재산 현황을 온라인으로 한 번에 쉽게 조회할 수 있다.

## ◎ 이용방법

- 「파인」(fine.fss.or.kr)에 접속하여 「**휴면계좌 통합조회**」를 클릭하거나 은행연합회(www.sleepmoney.or.kr), 생보협회(www.klia.or.kr), 손보협회(www.knia.or.kr) 홈페이지로 접속하여 공인인증서로 본인 확인 후 휴면예금 및 휴면보험금\*을 조회할 수 있다.

\* 2016.6월말 현재 **휴면예금잔액 1,886억원, 휴면보험금잔액 7,540억원**



- 휴면성 증권계좌는 금융투자협회(www.kofia.or.kr)에서 각 증권회사로 접속하여 조회할 수 있습니다.

※ 2016. 12월부터는 은행의 휴면재산 및 비활동성 소액의 예금·적금 등에 대하여는 “은행 계좌통합조회 서비스”를 통하여 온라인으로 한 번에 조회하고, 거래중인 타은행의 계좌로 이체 및 계좌해지도 가능하게 됩니다.

#### ④ 보험다모아 (<https://www.e-insmarket.or.kr/>)



#### ◎ 서비스 내용

- 「보험다모아」는 소비자가 보험상품을 쉽게 비교하고 선택할 수 있도록 하기 위해 2015.11월 구축된 온라인 보험슈퍼마켓이다.
- 자동차보험, 저축성 보험, 실손의료보험상품 등 소비자가 자주 찾는 보험상품의 보험료, 보장내용 등을 한 눈에 비교하고 간편하게 가입할 수 있는 사이트이다.

#### ◎ 이용방법

- 「파인」(fine.fss.or.kr)에 접속하여 「보험다모아」를 클릭하거나 직접 「보험다모아」

(e-insmarket.or.kr)에 접속하면 된다. 접속 후에는 원하는 **보험상품을 선택한 후, 희망하는 조건을 입력**하고 여러 회사의 상품을 비교하여 가장 유리한 조건의 상품을 선택하면 된다.

### ⑤카드포인트 통합조회



#### ◎ 서비스 내용

- 신용카드와 체크카드 사용자가 **적립한 카드포인트**를 한 번에 조회할 수 있는 사이트이다. 보통 카드 사용 후 2~3일내에 적립되는 포인트가 조회되고 사용하지 않은 **잔여 포인트** 및 **소멸예정 포인트**와 **소멸시기**도 알 수 있다.

#### ◎ 이용방법

- 「파인」(fine.fss.or.kr)에 접속하여 「카드포인트 통합조회」를 클릭하거나, 직접 여신전문금융협회 카드포인트 통합조회서비스(cardpoint.or.kr)에 접속하여 성명과 주민등록번호를 입력하면 카드사별 포인트 내역을 조회할 수 있다.





## ⑥ 통합연금포털



### ◎ 서비스 내용

- 현재 가입하고 있는 **국민연금, 사학연금, 퇴직연금, 연금저축(펀드·신탁·보험), 연금보험**에 대해 앞으로 받게 될 연금의 수령시점, 연령별 예상연금액 등을 조회할 수 있는 사이트이다.
- 내 연금자산 수준에서 추가로 필요한 노후생활비를 산정해주는 **‘노후 재무설계’ 서비스**를 이용하면 본인이 기대하는 은퇴생활 수준에 맞는 여유자금 마련 또는 연금가입을 통해 체계적인 노후준비도 할 수 있다.

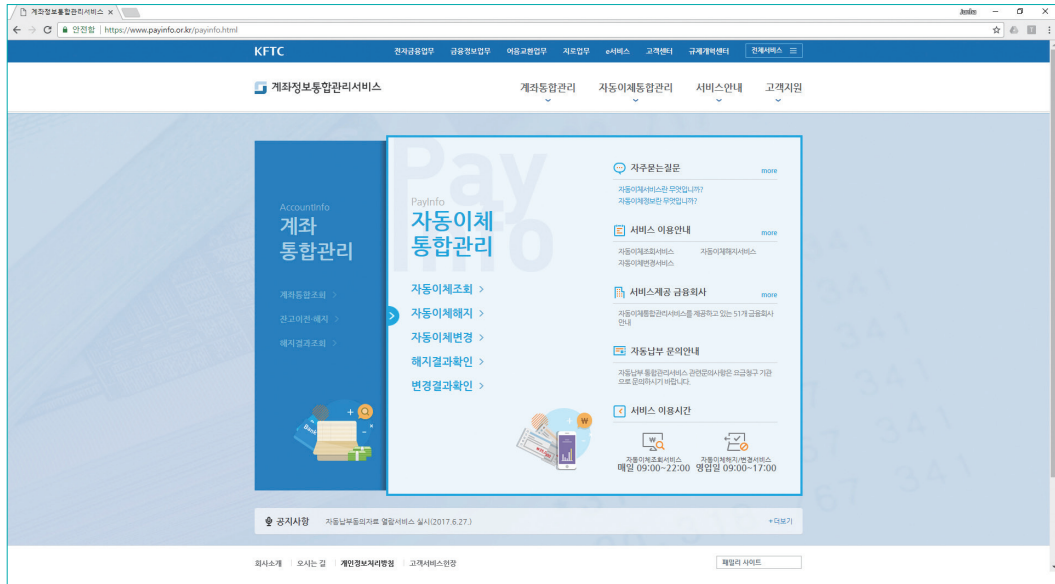
### ◎ 이용방법

- 「파인」(fine.fss.or.kr)에 접속하여 「통합연금포털」을 클릭하거나 직접 「통합연금포털」(100lifeplan.fss.or.kr)로 접속하여 공인인증서, 휴대폰 인증 등 본인 확인절차를 거쳐 **회원**으로 가입한 다음 **‘내 연금조회’**를 신청하면 3영업일 후 자신의 연금정보를 확인할 수 있다.

※ 퇴직연금 종합안내(pension.fss.or.kr)에서는 퇴직연금을 취급하는 회사별·상품별 수익률·수수료율 등 상품정보를 볼 수 있고 「파인」(fine.fss.or.kr)의 「연금저축 통합공시」에서

는 연금저축상품의 수익률, 수수료율 등을 확인할 수 있다.

## ⑦ 자동이체 통합관리서비스(페이인포)



### ◎ 서비스 내용

- 각종 보험료, 카드대금, 통신료 등의 **자동이체** 출금계좌를 다른 은행으로 쉽게 **조회**, **해지** 및 **변경**할 수 있는 사이트이다.
- 금리우대, 수수료 면제 등 고객에게 유리한 거래조건을 제시하고 서비스가 우수한 은행으로 자동이체 출금계좌를 쉽게 변경하거나 원치 않는 자동이체를 간편하게 해지할 수 있다.

### ◎ 이용방법

- 「파인」(fine.fss.or.kr)에 접속하여 「페이인포」를 클릭하거나 직접 「자동이체 통합관리서비스」(payinfo.or.kr)에 접속하여, 공인인증서로 본인확인 후 자동이체 출금계좌를 조회·변경·해지하면 된다.
- ※ A은행 계좌에서 자동이체 되는 카드대금을 B은행 계좌로 변경하고 싶다면 B은행에서 신청하면 됩니다.





제3장 유용한 사이트

## ⑧ 보험가입조회



## ⑨ 서비스 내용

- 생명보험사 및 손해보험사에 가입한 **전체 보험가입 내역**을 **일괄 조회**할 수 있는 사이트이다.
- 보험계약의 계약자 · 피보험자로 가입된 경우 보험회사명, 상품명, 증권번호, 연락처, 계약 관계, 계약기간, 계약상태를 조회할 수 있고 보험협회 홈페이지에서 각 보험사 조회화면으로

연결하여 쉽게 세부 계약사항(보장내역, 면책조건 등)을 확인할 수 있다.

## ◎ 이용방법

- 「파인」(fine.fss.or.kr)에 접속하여 「보험가입조회」를 클릭하거나, 직접 생명보험협회(klia.or.kr) 또는 손해보험협회(knia.or.kr) 홈페이지에 접속하여 ‘생존자 보험가입내역 조회’를 신청하면 된다.
- 본인 확인(공인인증서 또는 본인 명의의 휴대폰 인증)후 신청일 다음날 오후부터 협회 홈페이지에서 결과를 조회 할 수 있으며 조회결과는 신청일부터 3개월간 확인할 수 있다.

## ⑨ 제도권 금융회사 조회

번호	금융기관명	홈페이지	전화번호
4810	주식회사 페트라자산운용	http://www.petra.com	02-3774-0978
4809	연트러스트타임 애니언트 알앤비		02-316-4658(국내연락처)
4808	China Merchants Securities (HK) Co., Ltd.		3019-2700(국내연락처)
4807	MEAG MUNICH ERGO Kapitalanlagegesellschaft		02-2112-1056(국내연락처)
4806	어센트인베스트먼트 주식회사		02-2202-0552
4805	청신산업	http://www.cs.co.kr	053-655-3011
4804	다스비엔터테인먼트 주식회사		02-2287-6400

## ◎ 서비스 내용

- 거래하고자 하는 금융회사가 금융관련법규에 따라 **인가·허가·등록·신고** 등 **적법한 절차**를 거쳐 설립된 제도권 금융회사인지 **불법 유사금융회사 여부**를 쉽게 확인할 수 있는 사이트이다.
- 해당 금융회사 홈페이지, 연락처, 소재지, 허가업종 등 해당 금융회사와 관련된 정보가 제공 된다.



- 불법 유사금융회사인 경우에는 유사금융회사의 위법행위를 사이트에서 곧바로 신고할 수 있습니다. 고수익을 보장한다면서 투자자를 모집하고 선량한 투자자의 투자자금을 가로채는 **불법 유사수신업체**와 제도권 금융회사 명칭을 불법으로 사용하는 **사이비 금융회사**를 가려내는 데 유용한 사이트이다.

### ◎ 이용방법

- 「파인」(fine.fss.or.kr)에 접속하여 「제도권 금융회사 조회」를 클릭하고 검색창에 금융회사명을 입력하거나 금융업종 선택후 검색하여 조회하면 된다.

### ⑩ 신용·보험정보 조회(크레딧포유)



### ◎ 서비스 내용

- 개인의 **대출정보, 연체정보, 카드발급·현금서비스 내역, 보험계약 정보**를 실시간으로 조회할 수 있는 사이트이다.
- 2016.1월 출범한 **한국신용정보원**이 보유하고 있는 개인의 신용정보 등을 확인하고 잘못된 정보의 정정 청구도 할 수 있어 편리하다.

- 제공되는 정보는 금융거래 관련 **연체, 부도** 등 신용도 판단정보, 국세, 지방세, 관세 **체납정보** 등 공공정보, 금융기관 **대출정보**(금융회사명, 사유, 발생일, 금액 등), 신용카드 **현금서비스 잔액**, 신용카드·체크카드 **발급내역**, **보험계약** 가입내역, **실손보험** 가입내역 등 이다.

#### ◎ 이용방법

- 한국신용정보원의 **크레딧포유**(credit4u.or.kr)에 접속하여 **회원 가입**(공인인증서 등으로 본인인증)후 이용하면 됩니다. 올해 12월부터는 금융소비자정보포털「파인」(fine.fss.or.kr)을 통해서도 바로 접속할 수 있게 된다.