

수 신 : 각 언론사 경제부·정치부·사회부·시민사회담당

발 신 : 금융개혁위원회(양채열 위원장, 전남대 교수 / 박래수 부위원장, 숙명여대 교수)

담 당 : 경제정책국(권오인 국장, 정호철 간사 / 02-766-5623)

제 목 : [보도자료] 금융사고 집단 권리구제를 위한 청구·신청인단 모집 간담회를 진행합니다

보도일자 : 2023. 03. 21. (화) (배포 후 즉시)

배포일자 : 2023. 03. 21. (화) (#별첨3 생략)

[간담회] 금융사들의 엉터리 핀테크 비대면 실명확인 금융사고 집단 권리구제를 위한 청구·신청인단 모집 간담회를 진행합니다

■ **일시: 2023년 3월 26일 일요일**

■ **장소: 대학로 소재 경실련 강당 (서울시 종로구 동승3길 26-9)**

시민단체 경실련은 올해 1월부터 전자금융실명거래 비대면 실명확인 금융사고 피해자들의 집단 권리구제를 위해 금융감독원에 국민검사청구 및 분쟁조정신청에 참여할 피해당사자들을 모집하여 왔으나, 현재 사고금융회사들을 상대로 한 관련 대응방법, 사실관계 확인, 법률관계 이해·판단, 서면작성 준비 등에 큰 어려움을 겪고 있어서 이를 돕고자 2023년 3월 26일 일요일 오전 10시부터 경실련 강당에서 청구·신청인단 모집 간담회를 진행합니다.

보이스피싱, 원격조종, 기타 비대면 피싱 등의 전자금융사기는 대다수 비대면 신분증 사본인증을 원인으로 한 사고금융회사의 전자금융실명거래 고객확인 의무 위반, 전기통신금융사기 피해 방지 책임 및 피해금 환급을 거부하고 여전히 사고피해자들을 민사소송으로만 내몰아 피해가 방치되고 있습니다. 최근 언론보도(KBS, 2023)에 따르면, 심지어는 오타가 난 위조 신분증만으로도 비대면 대출 승인을 받았던 것으로 확인돼 문제의 심각성이 더욱 부각되는 가운데, 위법사실관계 확인 미비 등의 잘못된 법률대응으로 인해 판결이 서로 엇갈리고 있는 실정입니다 (<https://youtu.be/wZS8EYnkTDQ>).

이에, 경실련은 위 청구·신청인단 모집에 참여하실 사고피해자 여러분들 뿐만 아니라 개별적으로 민사소송을 준비하고 있는 분들 등을 대상으로 간담회를 진행하여, ▲사고금융회사들을 상대로 한 관련 대응방법, ▲사실관계 확인 방법, ▲법률관계의 이해와 개별적인 판단 방법, ▲서면작성 방법 등과 관련하여 조언을 드리고 질의응답을 진행할 예정입니다. 사고피해자 여러분들의 많은 참석 바랍니다. /끝/.

< 개 요 >		□ 진행: 경실련 정호철 간사
○ 일 시:	2023년 3월 26일 일요일 오전 10:00부터 (*미참석자를 위해 추후 유튜브 녹화영상 제공 예정)	
○ 장 소:	경실련 강당 (서울시 종로구 동숭3길 26-9, *오시는 길: http://ccej.or.kr/intro/location)	
○ 대 상 자:	- 청구·신청인단 참여자 또는 참여를 희망하는 전기통신금융사기 사고피해자 *아래 <모집공고> 등 별첨자료의 청구신청인 자격부터 반드시 확인 - 개별적으로 민사소송 등을 준비하고 있는 당사자(원고)	
○ 진행순서:	1. 발제 2. 질의응답	
○ 주 최:	청구·신청인단 공동대표 경실련, '신분증 사본인증 피해자 모임' 공동대책위원회	
○ 문 의:	경실련 경제정책국 ☎ 02-3673-2143, 766-5623	

※ 위의 모집간담회는 변호사법 제109조에서 정한 법률사무를 취급·알선해드리지 않습니다. 당일 원활한 진행을 위해, 서면작성 작성안내 등 청구신청 위임사무의 방법·내용·절차는 <https://moaform.com/q/smHdAb>나 기타 궁금한 사항은 아래 #별첨 자료들을 사전에 충분히 숙지하시고 참석하시기를 당부드립니다.

※ 당일 기자회견은 진행하지 않습니다.

#별첨1. 국민검사청구·분쟁조정신청 위임 및 개인정보처리 방침

#별첨2. 전자금융사기 대처방법 등 청구·신청 Q&A (Ver 2.)

#별첨3. 분쟁조정 작성양식 및 작성안내 (Ver 2. 홈페이지 첨부파일 직접 참조)

#별첨4. 모집공고 (Ver 2.)

2023년 3월 21일

청구·신청인단 공동대표 경제정의실천시민연합

청구·신청인단 신분증 사본인증 피해자 모임 공동대책위원회

국민검사청구 · 분쟁조정신청 위임 및 개인정보처리 방침

경제정의실천시민연합은 금융회사등으로부터 비대면 신분증 사본인증에 기한 전자금융실명거래 확인사고의 오류로 인해 이익침해를 당한 피해자들의 권리구제를 위하여 금융감독원에 아래와 같이 국민검사청구 및 분쟁조정신청(청구·신청)을 대리합니다.

□ 목적

- 사고피해자인 청구·신청인들은 「국민검사청구제도 운영규정」 제5조(청구방법) 및 금융분쟁조정세칙 제12조(대표자의 선정)·제13조(대리인의 선임)에 따라 청구·신청인의 대리인 또는 대표자로서 경제정의실천시민연합(이하 “청구·신청인 대표”라고 합니다.) 외 청구·신청인 2명을 선정하여 표제사건[*사건명: 비대면 신분증 사본인증에 기한 전자금융실명거래의 오류 위법·무효확인 등 권리구제를 위한 국민검사청구·분쟁조정신청(병합)]의 청구·신청 및 교부에 관한 권한과 사무를 대표에게 위임하고, 위임과 관련된 사법상의 한계 및 범위 외에도 상호간의 권리, 의무, 책임 등을 정하여 자율적인 분쟁조정 및 신속한 권리구제를 도모합니다.
- 또한 위임사무를 처리하기 위하여, 청구·신청인 대표는 청구·신청인들의 표제사건과 관련된 개인정보, 취지, 원인, 관련증거(금융거래정보) 등의 수집, 이용, 제공, 동의, 파기와 관련된 처리방침을 정하여 개인정보보호를 준수합니다.

□ 임의 한계와 수권의 범위

- 청구·신청인들이 청구·신청인 대표에게 위임할 수 있는 범위는 관련법에 따라 엄격히 제한되어 있습니다. 관련법에서 정하는 위임의 한계와 범위는 다음과 같습니다.

위임사무	한계	범위
국민검사청구	「국민검사청구제도 운영규정」 제7조부터 제19조까지의 검사청구 처리 사항	「국민검사청구제도 운영규정」 제5조(청구방법), 제6조(검사청구의 접수), 제11조(의견진술), 제17조(결정통보), 제18조(검사 실시 및 검사결과 통보 등)
분쟁조정신청	「금융소비자 보호에 관한 법률」 제33조부터 제43조까지 분쟁조정 처리 사항	소비자보호법 제19의2(자율적 분쟁조정) 금융분쟁조정세칙 제11의2(자율조정절차 등) 및 제12조 제5항(대표자의 행위)

- 위 세칙 제12조 내지 제13조에 따른 분쟁조정(민원)의 위임 시 금융감독원이 구비서류로 요구하는 위임장(<별지 제5-2호 서식>)에서 정하는 위임내용과 관련된 수권의 범위는 다음과 같습니다.

위 위임하는 사람은 위 위임받은 사람에게 위 민원(분쟁조정)내용의 신청 및 교부 등에 관한 모든 권리와 의무를 위임합니다.

- ※ 위임내용 : 1. 금융감독원에 민원(분쟁조정)신청하는 권한 일체
 2. 개인정보의 수집·이용·제3자 제공 등 동의
 3. 민원(분쟁조정)과 관련된 자료를 제출하거나 의견을 진술하는 행위
 4. 민원(분쟁조정)을 취하하는 행위
 5. 금융감독원장의 합의권고 또는 금융분쟁조정위원회의 조정결정 등에 수락여부를 결정하는 행위

유의사항

1. 위임받는 사람의 신분증(주민등록증, 여권, 운전면허증 등)을 제시해야 합니다.
2. 민원사항에 따라서는 위임받는 사람과 위임하는 사람의 신분증 사본을 구비서류로 제출해야 합니다.
3. 다른 사람의 인장 도용 등 권한을 위임받지 않고 허위로 위임장을 작성하여 신청할 경우에는 「형법」 제231조와 제232조, 제234조에 따라 사문서 위조·변조 및 동 행사죄로 5년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처하게 됩니다.

*출처: 금융감독원 (2018)

- 위와 관련하여, 청구·신청인 대표는 변호사법 제109조에서 정한 금지행위를 위임받거나 수임할 수 없습니다. 따라서 표제사건의 청구·신청부터 검사·조정까지의 모든 과정에서, 유상으로 법률사무(예: 감정, 대리, 중재, 화해, 청탁, 법률상담, 서면작성 등)를 취급하거나 알선해드리지 않습니다.

□ 위임사무

- 청구·신청인들로부터 위임장을 받은 청구·신청인 대표가 대리하여 처리하는 위임사무는 다음과 같습니다.

위임사무	처리 방법 및 절차
1. 청구·신청서 제출 - 「국민검사청구제도 운영규정」 제5조 제1항 - 금융분쟁조정세칙 제11조	<ul style="list-style-type: none"> • 청구·신청서 및 구비서류 등 작성양식(예시) 한글파일 제공 • 작성 완료된 서면 내용을 온라인 설문폼(https://moaform.com/q/smHdAb) 및 이메일(finance2@ccej.or.kr)로 한글파일로 접수받아 구비서류 등 청구·신청요건 확인 후 청구·신청인 대표의 날인 및 개별 접수번호를 부여하여 전자문서로 회신 • 200명이상 청구·신청서를 취합하여 금융감독원에 제출
2. 개인정보 수집·이용·제공·동의·파기 - 「국민검사청구제도 운영규정」 제5조 제2항 및 제3항 - 금융분쟁조정세칙 제12조 제5항	<ul style="list-style-type: none"> • 위와 같이 청구·신청인들의 성명, 생년월일, 주소, 연락처, 이메일, 청구·신청 내용(취지, 원인, 관련증거자료) 수집 • 금융감독원이 요구하는 다음의 구비서류 각 1통씩 수취 및 대리제출 <ul style="list-style-type: none"> - 민원(분쟁조정) 처리를 위한 개인정보 제3자 제공 동의서 - 개인정보의 이용 동의서(민원만족도 평가 관련) - 국민검사청구 처리를 위한 개인정보 수집·이용 등 처리 및 제3자 제공 동의서 • 청구·신청 취지 및 그 원인을 파악하기 위해 온라인 설문폼을 통해 통계정보 가공하여 청구·신청 대표의 청구·신청서 또는 참고인

	<p>진술서 작성에 이용</p> <ul style="list-style-type: none"> • 금융감독원이 요구하는 위 양식 외에도 검사 및 조정에 용이한 통계 정보 제공 • 필요시 언론보도에 필요한 통계정보 외에도 피해사례 사례를 공표하는 경우 동의를 받아 개인정보 비식별처리 후 제공 • 관련 규정에 따라 검사·조정이 종료된 날로부터 1년이 경과하면 수집한 개인정보 및 관련서류 일괄 파기 • 기타 경실련 회원을 희망한 경우 회원미디어국 담당자에게 위 개인정보만을 이관하여 DB 전자장치 내 안전하게 보관하고 전화, 문자, 이메일, 우편을 통해 회원가입 및 활동정보 제공에 이용
<p>3. 대표·대리 진술</p> <p>- 「국민검사청구제도 운영규정」 제11조 - 금융분쟁조정세칙 제12조 제5항</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 심의·조정위원회 회부 전 청구·신청인 적격 사항 진술 • 청구·신청 취지 및 원인 진술(△청구·신청인단 주장 요지, △사고 금융회사들의 공통된 위법행위 또는 부당한 업무처리에 대한 답변, △위반조문 및 법률관계 변론, △입증책임 전환, △검사청구 및 분쟁조정 사항 서면진술, △방어권 행사를 위한 개별 의견진술 요청, △증거조사 신청, △기타 청구·신청인단의 의견 및 요구사항 전달) • 기타 검사청구 및 분쟁조정 처리에 필요한 참고인 진술 또는 협조 ※ 개별 사건의 사실관계 확인 및 관련 입증책임 요구 또는 개별 의견진술 요청 시 청구·신청이 직접 부담
<p>4. 분쟁조정 취하</p> <p>- 금융분쟁조정세칙 제12조 제5항 및 제18조</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 조정신청의 취하에 자율적으로 동의하거나 또는 금융감독원장의 합의권이나 위원회의 조정결정에 자율적으로 동의하는 청구·신청인 들의에 한해서만 수락 또는 취하 통지 • 동의를결(안)에서 정한 공동목표 또는 최소한의 원금반환 내지 채무 소멸이 이루어지지 않는 경우나 합의권고 또는 조정결정에 불만족 하는 청구·신청인들의에 한해서만 불수용 통지 ※ 개별 사건을 취하하려는 청구·신청인이 취하서(사건명, 당사자, 취하사유)를 직접 작성하여 청구·신청인 대표를 통해 금융감독원에 우편, 팩스 등으로 제출하거나 유선·녹취 등으로 직접 통지하여 조정신청 취하 ※ 수락은 조정결정의 통지일로부터 20일 내 청구·신청인들로부터 동의를 얻어 그 대표자가 조정결정수락서 3통에 기명날인 또는 서명하여 양당사자 및 금융감독원에 송달하여 수락
<p>5. 합의권고 또는 조정결정 수락여부 결정</p> <p>- 금융분쟁조정세칙 제12조 제5항 및 제29조</p>	

□ 권리

- 청구·신청인들은 「금융소비자 보호에 관한 법률」 제36조(분쟁의 조정)와 관련하여 다음 각 호의 <주의사항>에 해당하는 동법 제39조부터 제42조까지의 법률상의 불이익을 충분히 숙지하고 위임하여야 합니다. 만약, 아래 어느 하나에 동의하지 않는 경우에는 청구·신청을 권하거나 다른 이들의 신속한 권리구제를 위하여 위임을 받지 않습니다.
- 또한 아래 <청구·신청인 적격> 사유에 어느 하나에 저촉되는 경우에는 각하에 해당합니다. 만약 어느 하나에 저촉되는 경우에도 관련법에 의거하여 청구·신청 또는 위임을 받지 않습니다.

<주의사항>

1. 동법 제39조(조정 효력)에 따라 추후 금융감독원 분쟁조정위원회의 조정안을 상호 수용할 경우 재판상 화해(합의)와 동일한 효력을 갖지만, 개별 피해사건에 대해 사고금융회사등(피신청인)이나 또는 사고피해자(신청인) 어느 한 쪽이 불수용할 경우에는 분쟁조정 효력이 없음을 확인합니다.
2. 동법 제40조(시효의 중단)에 따라 분쟁조정 신청은 시효중단의 효력이 있습니다. 다만, 금융감독원에 분쟁조정 신청일로부터 1개월 내 △재판상의 청구, △파산절차참가, △압류 또는 가압류, △가처분 소송을 제기한 경우에는 최초의 분쟁조정 신청으로 인하여 그 시효가 중단되지만, 이후 분쟁조정신청이 위원회에 회부되지 않거나 또는 분쟁조정위원회의가 합의권고를 하지 않을 때에는 시효중단의 효력은 무효가 됩니다. 따라서 이와 관련하여 파산절차에 참여중인 채무자에 해당될 경우에는 시효중단의 효력에 있어서 불이익이 발생할 수 있음을 확인합니다.
3. 동법 제41조(소송과의 관계)에 따라 분쟁조정이 신청된 사건에 대하여 신청 전 또는 신청 후 소가 제기되어 소송이 진행 중일 때에는 수소법원은 금융감독원의 분쟁조정이 있을 때까지 소송절차를 중지할 수 있습니다. 이에 따라 소송이 장기간 중지될 수 있으므로 이에 따른 소송 위험이 발생할 수 있음을 확인합니다.
4. 동법 제42조(소액분쟁사건에 관한 특례)에 따라 2천만원 이내 피해 당사자의 경우 금융감독원의 합의권고, 인용, 기각, 각하 등의 결정이 있기 전까지는 분쟁조정 기간 중에는 소를 제기할 수 없습니다. 이에 따라 분쟁조정 기간이 장기화 될 수 있으므로 기간에 따른 불이익을 감수함을 확인합니다.
5. 아래 <청구·신청인 적격> 사유에 저촉되는 사항의 경우에는 일부 또는 전부 각하될 수도 있음을 숙지 하였습니다. 만약 이에 저촉될 경우에는 사항 따라 민사상 불이익이나 형사책임(소송사기 등)이 발생함을 숙지하였습니다.

<청구·신청인 적격>

- 가. 본 국민검사청구·분쟁조정신청은 관련 금융사고에 대해 재판, 수사, 국정조사 또는 행정심판 등 법령에 의한 불복절차가 진행 중이거나 확정된 사항이 아닙니다.
- 나. 청구·신청인은 위 가.의 결정에 따라 전부 또는 일부 피해금에 대해 이미 환급이나 배상을 받은 사실이 없습니다.
- 다. 청구·신청인은 금융회사등(피청구·피신청인들)의 위법 또는 부당한 업무처리로 인한 재산피해 또는 채무 피해 등의 이익침해를 당한 사실이 있습니다.
- 라. 위 다.는 위법행위 또는 부당한 업무처리가 종료된 날부터 5년이 경과되지 않았습니다.
- 마. 위 다.는 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」 제38조에 따른 금융감독원의 검사대상 금융기관에 해당합니다.
- 바. 위 다.는 「금융기관 검사 및 제재에 관한 규정」 제3조 제1호의 금융관련업법 및 제16호의 금융관련법규와 관련된 금융회사등의 위법행위 또는 부당한 업무처리에 해당합니다.
- 사. 위 다.는 민법 제746조의 불법원인급여 등 범죄수익에 해당하는 불법 금원이 아닙니다.
- 아. 위 다.는 청구·신청인 본인명의, 대표폰, 대표통장(사기이용계좌), 전자금융거래법상 각종 접근매체를 타인에게 제공하거나 고의로 방치했던 사실이 없습니다.
- 자. 청구·신청인은 위 사. 및 아.의 혐의나 범죄사실로 인하여 현재 재판 또는 수사를 받고 있는 피의자나 피고인 신분에 해당하지 않습니다.
- 차. ① 청구·신청인은 동일한 사건에 대해 국민검사청구나 분쟁조정신청을 했던 사실이 없습니다. 혹은, ② 위 다.의 동일한 사건에 대해 민원(분쟁조정)을 신청했던 사항이나, 본 국민검사청구와 관련하여 다음의 경우와 같이 재검사 또는 재조정 필요성이 인정되는 어느 하나의 사항에 해당합니다.
 - (1). 조정 당시에는 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 허위 임이 밝혀진 경우
 - (3). 조정의 기초가 된 법률, 판결 등이 변경된 경우
 - (4). 조정에 영향을 미칠 중요한 사항에 관하여 조정위원회가 판단하지 아니한 경우
 - (5). 제척되어야 할 위원이 조정에 관여한 경우

- 피해금이 2천만원을 초과하는 청구·신청인들은 검사청구 및 분쟁조정 중이라도 민사소송을 제기할 수 있습니다. 하지만 2천만원 이하의 경우의 경우 금융감독원 분쟁조정 절차가 종료하여야 소를 제기할 수 있습니다. 한편, 합의권고나 조정결정을 수락하여 화해가 확정된 경우에는 동일사건에 대하여 재심사유에 해당하지 않는 이상 향후 민사소송 등 불복절차를 제기할 수 없습니다.
- 또한 허위의 청구·신청을 원인으로 부당이득을 취하거나 취하려고 한 자에 대해서는 소송사기 등으로 고소 또는 고발 등 형사책임을 발생될 수 있습니다.
- 청구·신청인 대표는 위에 주의사항에 동의하지 않거나 적격사유에 저촉되는 청구·신청인에 한해서는 관련법을 준용하여 청구·신청 및 그 위임을 직권으로서 거절할 수 있습니다.

□ 의무와 책임

- 청구·신청인들은 관련규칙·세칙 및 신의성실에 따라 △서면작성, △검사 및 조정 진행에 필요한 사항 협조(예: 금융감독원이 요구하는 구비서류 제출 및 과련자료의 보완, 사실조사, 조회, 출석조사, 자료제출의 요구, 입증책임 부담, 기타 절차 진행중 민사소송 제기와 관련된 사실 즉시 통지 등), △자율적인 판단 및 신속한 화해를 위한 존중(예: 법적 판단, 청구·신청인 과반수 이상의 찬성 또는 결정 사항, 다른 청구·신청인들의 사건에 대한 비밀 유지, 입증되지 않은 사실에 대한 비난이나 정보누설 자제, 금융감독원 직원 및 조정·심의 위원회 구성원 등 어느 개인에 대한 인신공격이나 명예훼손 자제 등)을 하여야 합니다. 나아가, 청구·신청인단의 공동 목적을 달성하기 위한 의견제시, 대안제안, 투표, 시민행동에 자율적으로 참여합니다.
- 위임의 본지에 따라, 청구·신청인 대표는 대리인으로서 위임의 한계 및 범위 내에서 정한 위임사무를 처리하고, 금융감독원이 정한 규정이나 관련법을 준수해야 합니다. 또한 <경실련 규약> 등 관련내규에서 정한 행동강령에 따라 비영리·공익·비당파·자율의 원칙과 실사구시에 입각하여 대안을 제시하고 합법적, 평화적, 균형적 시민운동을 실천합니다. 경실련이 정한 관련내규는 <http://ccej.or.kr/intro/about-ccej> 와 같습니다.
- 청구·신청인 대표는 위임의 한계나 그 범위에서 정한 위임사무의 처리과정에서 발생한 법률상의 불이익이나 또는 그 손해에 대해서는 민사상 책임을 부담하지 않고, 이를 위임한 청구·신청인들은 청구·신청인 대표에 대하여 민사소송 등을 제기할 수 없습니다.

□ 비용부담

- 금융감독원이 금융분쟁조정세칙 제33조에서 정한 예산범위를 초과하거나 조정위원회의 결정에 따라 청구·신청인들에게 조정비용이 발생할 경우에는 이를 각자 부담해야 합니다.
- 또한 개별적인 가집행이나 증거신청 사항에 따라 위임사무를 처리하는데 비용(예: 인지대, 송달료, 감정료, 예납금, 보증금, 등사료 등)이 발생할 때에도 각자 그 몫을 부담합니다.
- 다만, 국민검사청구와 관련된 처리비용은 금융감독원 등 국가에서 부담합니다.
- 청구·신청인 대표가 위임사무를 처리하는 데 필요한 실비(예: 인쇄비, 자료비, 정보료, 문구비, 유류·교통비, 국가기관의 행정처리에 요구되는 수수료 등 기타 행정비용)는 모금 플랫폼(<https://cherry.charity/public/campaign/cmpgnDtlPage/1710>)을 통해 기부금을 자율적으로 조달해 집행할 예정입니다. 다만, 기부금이 부족할 경우에는 다른 청구·신청인 대표 또는 청구·신청인단으로부터 사전에 동의를 구하고 그 비용을 각출해 청구·집행할 수도 있습니다. 본 청구·신청 건은 경실련 회원들의 회비로 집행하지 않습니다.

□ 위임의 종료와 자료의 보관

- 청구·신청인들은 자율적으로 위임을 철회할 수 있습니다. 위임을 철회할 경우 청구·신청인 대표 및 금융감독원에 철회의사를 모두 통지하여야, 위임은 종료됩니다.
- 검사청구 및 분쟁조정 중 위임사무에 대하여 자율적으로 취하하거나 민사소송을 제기한 때에는 그 날로부터 위임은 종료된 것으로 봅니다. 다만, 민사소송의 피고일 경우 수소법원의 결정에 따라 분쟁조정 때까지 소송절차를 중지하고 위임관계를 유지할 수 있습니다. 그러나 그 사실을 청구·신청인 대표에게 통지하지 않거나 소송절차가 중지되지 않는 경우에는 소송이 제기된 날로부터 위임은 종료된 것으로 간주합니다.
- 청구·신청인이 위에서 정한 적법한 권리행사, 의무이행, 책임을 부담하지 않거나 위임사무의 내용에 관하여 진술한 사실이 허위인 때에는 고의가 아닌 경우라도, 청구·신청인 대표는 언제든지 사임하고 위임을 종료할 수 있습니다.
- 합의권고나 조정결정에 쌍방(청구·신청인과 사고금융회사등)이 동의한 때에는 수락서에 기명날인 또는 서명한 날로부터 화해의 효력이 발생하고 위임은 종료됩니다.
- 다만, 위와 같이 위임관계가 종료되더라도, 관련 규정에 따라 검사·조정이 종료된 날로부터 1년이 경과하면 청구·신청 대표가 수집했던 청구·신청인들의 전자서면 등을 일괄 파기합니다. 이 경우 금융감독원의 경우도 마찬가지입니다.

□ 효력의 발생시기 등

- 위임장(<별지 제5-2호 서식>)의 효력은 각 청구·신청인과 청구·신청인 대표의 날인 및 접수번호가 포함된 전자서면을 금융감독원에 제출하여 위임의 사실이 증명된 때 전자서면 및 위임장에 기재된 작성일로부터 소급하여 위임의 효력이 발생합니다.
- 기타 위에서 정하지 않은 사항들에 대해서는 관련법이나 관례에 따릅니다.

□ 담당자

위임사무	관리자 (정)	담당자 (부)
청구·신청 위임 및 개인정보처리 (☎ 02-3673-2143, 766-5623)	권오인 경실련 경제정책국장	정호철 경실련 금융개혁위원회 간사
회원모집·정보관리 (☎ 02-766-5627~8)	채준하 경실련 회원미디어국장	문규경 경실련 회원미디어국 간사

- 작성양식(예시) 및 작성안내 <http://ccej.or.kr/wp-content/uploads/2022/12/별첨3.-분쟁조정-작성양식-및-작성안내-Ver-2..hwp> (다운로드)
- 이메일 제출: finance2@ccej.or.kr
- 온라인 접수폼: <https://moaform.com/q/smHdAb>
- 모금플랫폼: <https://cherry.charity/public/campaign/cmpgnDtIPage/1710>

전자금융사기 대처방법 등 청구·신청 Q&A

< 순 서 >

■ 사전예방법/사후대응법

■ 청구·신청 Q&A

- Q1) 금융감독원에 분쟁조정을 신청하는 것이 유리하나요? 아니면, 바로 법원에 민사소송을 제기하는 것이 유리하나요?
- Q2) 대출이자가 계속 불어나 신용피해가 걱정됩니다. 분쟁조정 기간은 어느정도 소요될까요? 일단, 대출금부터 갚아야 하나요?
- Q3) 신분증 사본인증 사실의 부존재, 대면편취형 보이스포싱 또는 기망에 의한 이용자의 비밀번호 등 접근매체 누설 등의 과실, 비체면제 상환의 경우에도 청구·신청에 참여할 수 있나요?
- Q4) [제목] 채무부존재확인 의 경우에도 “부당이득반환”을 기재해야 하나요?
- Q5) [제목] 이체사고에 따른 “예금반환”인지 추심이체사고에 따른 “추심이체출금취소”인지 잘 모르겠어요.
- Q6) [청구·신청인] 부모님이 당사자인데 가족 등이 대신 작성하는 경우에는 누구를 청구·신청인으로 기재 하나요?
- Q7) [청구·신청인 대표] 경실련 외 나머지 대표자 2명도 작성하나요?
- Q8) [피청구·피신청인] 금융감독원의 검사대상 및 분쟁조정 대상에 금융기관이 맞나요?
- Q9) [취지] 제1항의 검사청구취지 어떻게 작성해야 하나요?
- Q10) [취지] 제2항 다목 ‘동의의결(안)’ 어떻게 작성해야 하나요?
- Q11) [취지] 제3·4항 관련하여 별도의 청구·신청 비용이 발생하나요?
- Q12) [원인] ‘2. 청구·신청인 적격사유’와 관련하여 특별법에 따라 일부 피해금에 대해 이미 환급받은 사실이 있 어도 청구·신청인 자격에 문제 없나요? 현재 환급 협상 중인데 어떻게 해야하나요?
- Q13) [원인] ‘3. 피청구·피신청인들이 청구·신청인에 대하여 한 위법 및 부당한 업무처리로 인한 전자금융실명거래 확인사고의 오류에 기한 이익침해 사실’ 작성시 꼭 작성양식에 맞춰서 같은 형식으로만 작성해야 하나요?
- Q14) [원인] ‘3. 피청구·피신청인들이 청구·신청인에 대하여 한 위법 및 부당한 업무처리로 인한 전자금융실명거래 확인사고의 오류에 기한 이익침해 사실’에 대해 반드시 #별첨3의 예시로 든 입증자료로서 증빙하여야 하나요?
- Q15) [원인] ‘4가. 피청구·피신청인들 주장의 요지’를 모르는 경우에는 어떻게 해야하나요?
- Q16) [원인] ‘4나. 청구·신청인의 주장과 답변의 요지’ 및 ‘4다. 위반조문 및 법률관계’ 취사선택 해서 작성해도 문제 없을까요?
- Q17) [원인] ‘5. 결론’의 ‘다. 당사자 등의 출석·진술 및 조정위원회의 의견청취 요청’ 및 ‘라. 증거의 신청·조사 및 열람·등사가 필요한 사항’는 당사자가 반드시 참석 진술해야 하는 것인가요? 진술권 불행사에 따른 불 이익이 있을까요? 증거 신청·조사는 반드시 해야하는 것인가요?
- Q18) [입증방법] #별첨3의 예시와 같은 관련증거서류들을 모두 제출하여야 하나요? 그 밖의 서류들도 제출해도 되나요?
- Q19) [첨부서류] 민원(분쟁조정) 신청서 어떻게 작성해야 하나요?
- Q20) [첨부서류] 신분증 사본도 반드시 제출해야 하나요?
- Q21) [기타] 지급정지 요청에 따라 금융사 측에서 사고대출금을 회수한 경우에 이 돈을 환급받아도 될까요?
- Q22) [기타] 가상계좌의 경우 지급정지가 사실상 어렵고, 사기이용계좌의 경우 지급정지를 신청하더라도 사기이용계좌주(명의도용 피해자 또는 대표통장주)가 지급정지를 2주만에 해제할 수 있는데 이 경우는 어떻게 대응해야 하나요?

■ 사전예방법

- ① 신분증 사진(사본)은 휴대전화 내 저장하지 않는다.
- ② 카톡 등을 통해 가족, 지인 등에게도 신분증 사본을 보내거나 각종 비밀번호를 알려주지 않는다.
- ③ 급하게 이체·송금·결제를 요구하거나, 휴대전화 등을 통해 저금리 대출을 광고·모집 등 사기가 의심되는 경우에는 가급적 직접대면, THECHEAT(<https://thecheat.co.kr>), 전화 182(보이스피싱 상담) 또는 118(전자금융사기 상담)을 통해 사기여부를 확인한다.
- ④ 사용하지 않는 이통사 또는 알뜰폰은 **명의도용방지서비스(www.msafar.or.kr)**를 통해 신규 '가입제한' 또는 '이메일안내'를 신청하여 예방·차단한다.
- ⑤ 휴대폰소액결제는 한도를 설정하거나 차단 신청을 한다.
- ⑥ 금융앱에 접근할 수 있는 고유 휴대전화(번호, 기기)를 설정한다 (일부 금융사만 제공).
- ⑦ 은행 등에 지연인출제도를 신청한다 (일부 증권사 제공).
- ⑧ 전자금융거래 이체한도를 낮춘다.
- ⑨ 한 계좌에만 고액을 보관하지 않고, 여러 은행 계좌에 분산시켜 보관한다.
- ⑩ 금융앱의 '자동로그인' 기능을 사용하지 않고, 각종 비밀번호는 유추할 수 없도록 각기 다르게 설정하고 주기적으로 변경한다.
- ⑪ 모바일·디지털OTP 등의 간편인증을 이용하지 않고, 실물·스마트OTP, 지문, 안면 등의 바이오(생체)인증을 활용한다.
- ⑫ 고액계좌나 평소 사용하지 않는 계좌는 금융사 측에 오픈뱅킹 이용제한을 신청하고, 지점방문이 어려운 주거래계좌나 소액계좌만을 등록·이용한다.
- ⑬ "○○Pay(전자지급결제대행)" 간편송금·결제 서비스 이용시 고액계좌, 자주쓰는 체크카드, 한도가 높은 신용카드는 등록하지 않고, 소액계좌·카드만 연계해 사용한다.

■ 사후대응법

- ① 전자금융사기 인지시, 즉시 **계좌정보통합관리서비스 어카운트인포(www.payinfo.or.kr)**에서 피해계좌나 사기이용계좌에 대해 즉시 '내계좌지급정지'를 신청하고, 또한 '내계좌/카드한눈에' 및 '금융정보조회'를 통해 예금·카드·증권·보험·대출 현황을 조회하여 피해여부를 확인한다 (단, 미성년자, 재외국민, 임의단체는 이용 불가, 서비스 제공 은행, 저축은행, 증권사, 보험사에 한해서만 이용 가능).
- ② 사고금융사 콜센터 및 금융소비자보호 담당자에게 연락하여 오류사고 또는 전자금융사기임을 통지하여 ▲오류 정정요청(전자금융거래법 제8조)을 하고, ▲112 경찰신고 또는 1332 보이스피싱 신고 후, 사고금융사에 방문하여 ▲피해구제 신청(특별법 제3조), ▲지급정지 요청(특별법 제4조), ▲전자금융거래내역서(전자금융거래법 제26조) 등을 통해 피해사실을 확보한다.
 - ※ 반드시 경찰신고확인서를 받아 추후 사고금융사 측에 피해구제신청서 및 지급정지요청서를 작성하여 14일 이내에 제출
 - ※ 모든 내용(만원상담·처리, 위법·피해사실 등)은 서면, 녹취, 기타 영상 등을 통해 증거를 남기고 상호간 입장차이와 사실을 확인
- ③ 여신사고에 대해서는 네이버페이 또는 **금감원의 무료신용조회(<https://www.fss.or.kr/s1332/debt/debt0404.jsp>)**를 통해 신용조회하여 피해여부를 확인할 수도 있다.
- ④ **명의도용방지서비스(https://www.msafar.or.kr/protection_use/guide.do)**를 통해 '가입사실현황 조회'를 하여 대포폰 등 신규개통여부를 확인하고, 이통사 등에 차단신고를 한다.
- ⑤ **프라이버시 클린서비스(<https://www.eprivacy.go.kr>)**를 통해 '털린 내 정보 찾기 서비스' 및 '본인확인 내역 조회'를 하여 실명인증에 도용된 신분증(주민번호, 연령), ID, 인증서, 아이핀, 휴대폰, 신용카드 등의 개인정보가 도용된 웹사이트의 사고회사를 찾아 피해거래여부를 직접 확인한다.
- ⑥ 사고피해자, 경찰, 사고금융사 간에 원만히 자료협조하여 사고피해사실을 최대한 확보하고, 사고금융사에게는 사고대출 건에 대한 ▲상환유예, ▲이자면제, ▲채권소멸(특별법 제5·6조 절차)을 구하고, ▲무과실책임에 따른 사고보험(전자금융거래법 제9조), ▲구상권(민법 제425조)을 청구하여 손해를 보전할 수 있도록 알린다.
- ⑦ 만약, 사고대출금이 회수된 경우에는 사고피해자의 금원이 아니므로 환급받지 않고, 사고금융사가 스스로 대출금을 보전하도록 고지한다.
 - ※ 다만, 사고대출금이 전액 회수됐고, 발생된 이자와 상환수수료가 경미하고, 법적으로 문제되지 않을 경우에는 상호간 협의에 따라 결정
- ⑧ 사고대출에 대해 '채무상환'을 최고 또는 독촉받은 경우에는 비채변제임을 명심하고, 신용불량이나 압류를 빌미로 한 만기전 변제 피해구제를 조건으로 한 일부 변제는 불법추심임을 경고한다.
 - ※ 모든 계약은 그 계약의 내용에 따라 정해지므로, 기존의 대출 등에 대해서는 금리가중 등의 실질적인 피해는 발생하지 않음. 다만, 신용평가 하락에 따른 신규대출 등의 신용피해가 우려되는 경우에는 경제적 손해에 따라 비채변제여부를 결정
- ⑨ 사고금융사가 위 ②⑥를 거부할 경우에는 THECHEAT 등을 통해 유사 '사기피해사례' 및 '검거소식'을 확인하여 경찰과 사고금융사에 알리고 적법한 사고대응조치를 재요청한다.
- ⑩ 그래도 ②⑥을 계속 거부할 경우에는 관련증거자료와 함께 금감원에 민원신청(www.fcsc.kr)하여 피해구제를 비롯 채권소멸을 구하거나 또는 법원에 민사소송(예금반환, 채무부존재확인, 추심이체출금취소, 비채변제반환)을 청구하여 부당이득반환을 구한다.
 - ※ 소송시효(5년)를 고려하여 조정절차를 진행할 경우, 2,000만원 미만의 소액사건의 경우 금감원 민원(분쟁조정)부터 먼저 신청. 그렇지 않을 경우 민사소송을 통해 법적대응.

Q1) 금융감독원에 분쟁조정을 신청하는 것이 유리하나요? 아니면, 바로 법원에 민사소송을 제기하는 것이 유리하나요?

A1) 금융감독원의 분쟁조정에 따른 합의 또는 조정권고는 양 당사자가 수락할 경우 신속하게 처리되는 장점이 있는 반면에, 양 당사자가 이의할 경우 결국 법원에 가야합니다. 다만, '2천만원 미만의 소액사건'에 해당하는 경우에는 법률시장이나 법원을 통해 사고금융회사등의 위법사실을 판단을 을 받아내는 것이 비용 및 시간적인 면에서 개인에게는 부담되기 때문에 금융감독원의 국민검사청구 및 집단분쟁조정 절차 역시 소비자구제에 의미가 있을 수 있습니다.

무엇보다도, “꺾이지 않는 마음”이 가장 중요합니다.

※ 집단분쟁조정 참가시 주의사항

「금융소비자 보호에 관한 법률」 제36조(분쟁의 조정) 관련하여,

- ① 동법 제39조(조정 효력)에 따라 추후 금융감독원 분쟁조정위원회의 조정안을 상호 수용할 경우 재판상 화해(합의)와 동일한 효력을 갖지만, 개별 피해사건에 대해 금융회사(피신청)인이나 또는 피해자(신청인) 어느 한 쪽이 불수용할 경우에는 분쟁조정 효력이 없습니다.
- ② 동법 제40조(시효의 중단)에 따라 분쟁조정의 신청은 시효중단의 효력이 있습니다. 다만, 금융감독원에 분쟁조정 신청일로부터 1개월 내 △재판상의 청구, △파산절차참가, △압류 또는 가압류, △가처분 소송을 제기한 경우에는 최초의 분쟁조정 신청으로 인하여 그 시효가 중단되지만, 이후 분쟁조정신청이 위원회에 회부되지 않거나 또는 분쟁조정위원회의가 합의권고를 하지 않을 때에는 시효중단의 효력은 무효가 됩니다. 따라서 이와 관련하여 파산절차에 참여중인 채무자에 해당될 경우에는 시효중단의 효력에 있어서 불이익이 발생할 수도 있습니다.
- ③ 동법 제41조(소송과의 관계)에 따라 분쟁조정이 신청된 사건에 대하여 신청 전 또는 신청 후 소가 제기 되어 소송이 진행 중일 때에는 수소법원은 금융감독원의 분쟁조정이 있을 때까지 소송절차를 중지할 수 있습니다. 소송 당사자에 해당할 경우 당해 소송이 장기간 중지될 수 있으므로 이에 따른 소송 위험이 발생할 수 있습니다. 따라서 개별적으로 소송을 진행하고 있는 당사자의 경우에는 금융감독원 분쟁조정 신청을 신중히 재고하시길 당부드립니다.
- ④ 동법 제42조(소액분쟁사건에 관한 특례)에 따라 2천만원 이내 피해 당사자의 경우 금융감독원의 합의권고, 인용, 기각, 각하 등의 결정이 있기 전까지는 분쟁조정 기간 중에는 소를 제기할 수 없습니다. 따라서 소액민사사건 소송 중에 있거나 개별적으로 소를 제기할 계획이 있는 당사자는 분쟁조정 기간이 장기화 될 수 있으므로 집단분쟁조정신청에 있어서 이러한 점을 감안하셔야 합니다.

Q2) 대출이자가 계속 불어나 신용피해가 걱정됩니다. 분쟁조정 기간은 어느정도 소요될까요? 일단, 대출금부터 갚아야 하나요?

A2) 「금융소비자보호법」에 따르면 조정위원회는 조정을 회부받았을 때 60일 이내에 조정안을 작성하도록 되어 있으나, 이보다 더 지연될 수도 있습니다.

소비자에게 이러한 분쟁조정기간 동안예상되는 직접적인 불이익은 ① 향후 신규 대출 등 차입자금이 필요한 경우 대출거절, ② 기타 금융상품에 가입하려는 경우 가입거절, ③ 사고대출계약에 기한 만기후 담보자산의 압류·처분 등입니다. 사고대출의 원리금을 비채변제(채무가 없음을 알고 변제)를 하지 않는다고 해서, 당장에 강제집행 등 압류·처분 등이 들어오는 일은 없습니다. 만기가 없는 신용거래의 경우에도 통상 1년이 도과해야 압류·처분이 가능합니다. 기존의 다른 대출계약의 신용평가 하락이나 사정변경 등으로 인해 우대금리나 중도상환 등에 신용차별은 있을지언정, 가령 금리가중 등의 실질적인 신용피해가 가는 일은 없다고 보시면 됩니다. **※모든 계약은 그 계약의 약정에 따라 정해집니다.**

다만, 자율적으로 비채변제를 할 경우에는 이를 금융기관에서 채무없음을 알면서도 변제한 것이라고 주장하며 돌려주지 않으려고 할 가능성이 큼니다. 즉, 금융기관에게 부존재하는 채무를 변제하기 보다는 채무부존재확인을 통해 전부 소멸시키는 것이 관련 문제를 쉽게 해결할 수 있습니다. 현재 손해를 보고 초조한 쪽은 사고금융사들이지 여러분이 아닙니다. 사고피해자들을 상대로 한 비채변제 상황(예: N, K은행의 압류 내지 강제처분을 빌미로 한 만기전 상환, L카드·캐피탈의 피해구제나 지급정지를 조건으로 한 일부 상환 등 불법추심*) 요구에 응하지 않으셔야 합니다. 사고대출과 관련된 불법추심이나 불건전영업 행위 역시 피해자로서 청구·신청하실 수 있습니다.

*채권추심의 방법 및 적법절차 참조: <https://www.law.go.kr/법령/채권의공정한추심에관한법률>

Q3) 신분증 사본인증 사실의 부존재, 대면편취형 보이스포싱 또는 기망에 의한 이용자의 비밀번호 등 접근매체 누설 등의 과실, 비체변제 상환의 경우에도 청구·신청에 참여할 수 있나요?

A3) ① 금융회사등의 위법사실을 고의로 방치하거나 ② 접근매체 이용자 본인에게 전자금융거래법상 고의·중과실(고의에 준하는 과실) 책임만 없으면 청구·신청 가능합니다. 오류사고의 피해거래에 있어서 신분증 사본확인조차 생략하고 타 금융사등의 전자서명 인증서를 위탁하여 추가 인증수단 없이 본인확인조치한 경우(예: 여신전문금융회사, 대부업자, 보험사, 기타 영세금융사들 대부분 실명확인 또는 추가 인증수단을 생략하는 경우)라도 '비대면 실명확인 절차' 위반 등으로 청구·신청하실 수 있습니다.

다만, 보이스포싱 등 대면편취형 전자금융사기(즉, 사기꾼으로부터 직접 기망을 당해 당사자가 직접 이체·송금·결제 등)의 경우는 비대면 사건이 아니어서 본 청구·신청에서 제외하였음을 양해바랍니다.

※ 최근 특별법이 개정됨에 따라 대면편취형 금융사기의 경우도 환급받을 수 있음을 알림.

기타, 신분증 원본을 분실하였거나, 제3자에게 제공하였거나, 또는 전자금융사기로 기망을 당해 비밀번호 등의 접근매체를 과실로서 제공한 경우(즉, 전자금융거래법상 접근매체 이용자의 고의·중과실 책임이 아닌 경과실의 경우)에는 사고금융회사등의 전자금융감독규정상 비밀번호를 비롯한 접근매체 선정·이용·관리에 따른 무과실책임이 인정되므로, 이 경우에도 청구·신청하실 수 있습니다.

그밖에 비체변제의 경우 “도의관념에 부적합한” 경우에 한해서만 반환청구를 하실 수 있습니다. 도의관념에 부적법한 비체변제란, ① 금융관계법상 금융회사등의 위법행위 또는 강행규정 위반으로 인해 대출사고에 기한 경우, ② 업무상 고의·중과실 책임이 인정될 경우, ③ 기타 사회상규(법률·판례·규칙·판례·관습)에 반하는 반사회적 법률행위로 인해 당사자의 자유의사에 반해 비체변제를 할 수밖에 없었던 사정이 있었던 경우(예: 만기전 압류를 빌미로 비체변제를 유도한 경우, 특별법상 피해구제 또는 지급정지를 조건으로 비체변제 상환을 유도한 경우, 기타 신용피해 등 현실적인 피해를 막기 위해 비체변제 외에는 달리 방법이 없었던 경우, #별첨3의 대법원 판결 참조)로 인정될만한 사정이나 그 이유를 찾아 청구·신청하실 수 있습니다.

Q4) [제목] 채무부존재확인의 경우에도 “부당이득반환”을 기재해야 하나요?

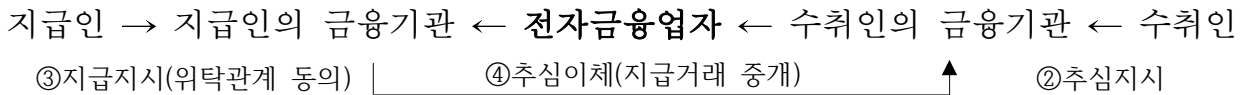
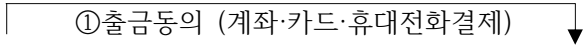
A4) 돌려받을 피해재산이 없고, 대출채무만을 해소하려는 경우 기재할 필요 없습니다.
그러나 신용피해 외 담보대출사고에 기한 금융자산의 담보처분 피해가 발생해 피해재산에 대한 원상회복이 필요한 경우에는 “부당이득반환”도 함께 기재합니다.

- 예: - 예·적금 담보대출로 인한 저축계좌 해지
 - 보험계약대출(보험약관대출)로 인한 보험해지
 - 주식매도담보대출로 인한 주식처분 등
 - 주택담보대출에 기한 강제처분(단, 미처분 및 담보유자에 따른 기대가격[불확정 손해] 반환 불가, 공시가 또는 실거래가 기준 반환청구)

Q5) [제목] 이체사고에 따른 “예금반환”인지 추심이체사고에 따른 “추심이체출금취소”인지 잘 모르겠어요.

A5) 추심이체란, 수취인이 수신동의(추심지시)해야 지급인의 계좌, 카드, 전자화폐, 선불충전금 등이 전달(transfer)되는 경우가 추심이체에 해당합니다. 계좌, 카드, 휴대전화결제 등 전자적 수단(APP, SNS, 이메일 등)을 전자금융업자의 플랫폼에 등록·연결하여 개인간(P2P) 전자금융업자가 전자자금이체나 전자지급수단을 지급인의 금융회사와 수취인의 금융회사를 간에 전자금융지급거래를 중개하는 하는 것을 말합니다 (#별첨3의 메모 참조).

- 예: - 구글페이 등 P2P 계좌, 카드, 휴대전화결제, 기프트콘
 - 연동(가상)계좌를 이용한 송금의 경우(특히, 미성년자 전자금융거래 계좌송금)
 - 네이버페이나 카카오페이 등 전자결제대행사(PG사)의 플랫폼이나 SNS를 이용한 결제·송금·기프트콘 등 선물 등 각종 전자화폐, 선불충전금, 직불현금결제, 후불신용결제 등등



☞ 전자금융업자를 피신청·피청구인으로 기재하여 추심이체출금취소를 청구하시면 됩니다.
나아가, 지급인의 금융기관 측에도 위법행위(예: 위 ①의 출금 미동의 또는 기타 본인확인조치와 관련된 금융관계법령을 위반하여 전자금융업자로하여금 오류사고)가 있을 경우에는 관련 금융기관들을 상대로 모두 신청·청구하실 수 있습니다.

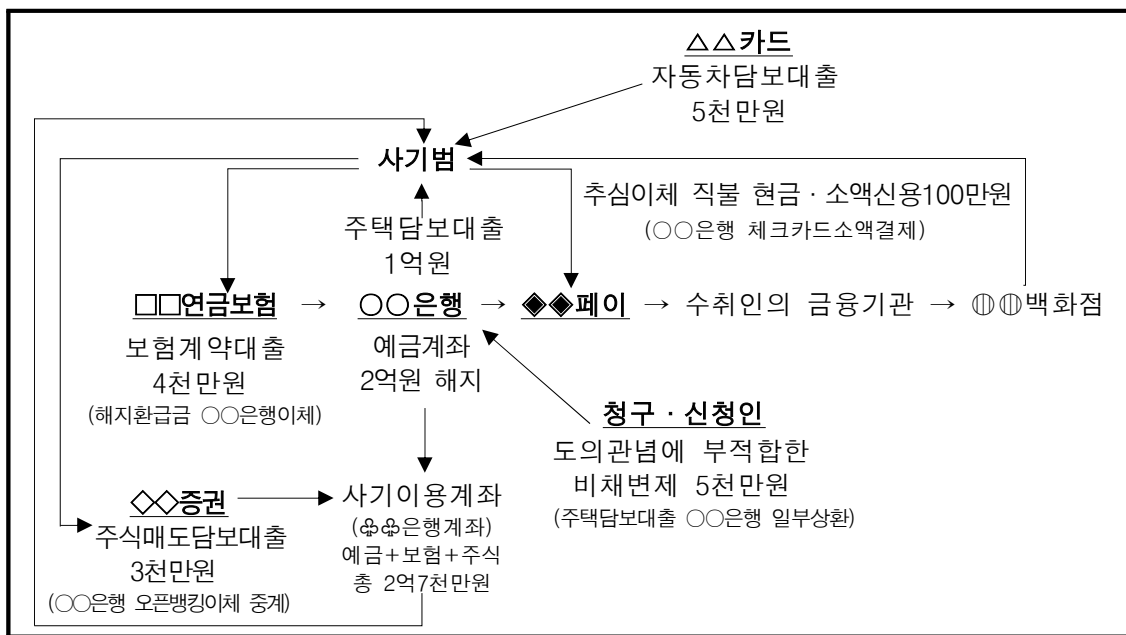
다만, 이통사 또는 알뜰폰 휴대전화소액결제의 경우 전자금융업자가 지급거래를 중개한 사실이 있는지 확인하시고 청구·신청하시기 바랍니다.

※ 금융감독원의 감독권한이 없는 이통사 또는 알뜰폰 대상 (단독사고) 대포폰 또는 탈취된 휴대전화소액결제 등에 대해서는 통신분쟁조정위원회에 조정신청 바랍니다.

- 통신분쟁조정위원회: <https://www.tdrc.kr/#AC=/extrl/main/detail.do&VA=content>

아울러, 다수 사고금융사등의 계좌·카드·휴대전화결제와 연계된 추심이체출금 등 매우 복잡한 사고개요의 경우 <사고개요>란 아래에 <지급인의 금융사별 ①금원 (Input: 예금, 대출 등) → ② 전자지급거래 중개업자를 통한 추심이체 전달과정 및 전자지급금의 흐름(flows: 연계된 계좌[가상계좌]·카드·휴대전화결제) → ③ 사기이용계좌 수취인의 금융기관 출금(Output: 지급·결제 등 출금)> 개요도를 아래 예시처럼 그림으로 그려서 서면의 본문에 추가하셔도 좋습니다.

< #별첨3의 예시: 사고개요도 >



Q6) [청구·신청인] 부모님이 당사자인데 가족 등이 대신 작성하는 경우에는 누구를 청구·신청인으로 기재 하나요?

A6) 명의도용 및 비대면 실명확인 사고피해를 직접 입은 명의자를 당사자로 기재하셔야 합니다. 대리 작성이나 변론 역시 가능합니다 (아래 Q17) 함께 참조). 또한 변호사, 법무사 등에게 재위임하여 작성하거나 변론도 재위임할 수도 있습니다 (이 경우 차라리 민사소송 제기하시는 편이 기회비용 면에서 경제적입니다).

Q7) [청구·신청인 대표] 경실련 외 나머지 대표자 2명도 작성하나요?

A7) “경제정의실천시민연합 외 2명”으로 표기 바랍니다. 추후 대표청구인 서면에만 별도로 표기할 예정입니다. 경실련 외 대표자 2명은 청구·신청인 중 우리 공동대책위원회의 자율적 분쟁조정에 필요한 피해자 상담 등 위임사무 및 행정사무 처리를 위해 자원 봉사하시는 같은 사고피해자분들입니다. 개인정보보호 차원에서 개별 서면에서는 별도로 표기하지 않습니다 (#별첨 1의 처리방침 참조).

Q8) [피청구·피신청인] 금융감독원의 검사대상 및 분쟁조정 대상에 금융기관이 맞나요?

A8) 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」 제38조에 따라 은행, 증권사, 보험사, 저축은행, 특수은행(농협·수협·신협 중앙회·회원조합), 여신전문금융회사(카드사·캐피탈·대부), 기타 금융감독원의 감독 권한이 있는 금융기관(전자금융업자 등)이 검사대상 금융기관에 해당합니다. 즉, 관련 법률에 따라 인·허가된 정식 금융업자에 한해서만 청구·신청 가능합니다. 다음 링크의 금융업별 협회를 통해 정식 금융업자인지 여부를 반드시 확인하시고 청구·신청 바랍니다.

※ 미등록업자의 불법행위의 경우 민사소송을 통해 개별적으로 해결

- 은행연합회: https://www.kfb.or.kr/member/list_regular.php
- 금융투자협회: https://www.kofia.or.kr/members/m_60/sub020201.do?srchCate=4
- 저축은행중앙회: https://www.fsb.or.kr/sabfindquic_0100.act
- 보험협회: (생명보험) <https://www.klia.or.kr/klia/company/member/list.do>
(손해보험) <https://www.knia.or.kr/about/partner/partner01>
- 여신전문금융회사: <https://www.crefia.or.kr/> (회원사 정보 > 회원사 안내)
- 핀테크산업협회: http://korfin.kr/kr/member/info_list.php

Q9) [취지] 제1항의 검사청구취지 어떻게 작성해야 하나요?

A9) 피청구·신청인(사고금융회사등)의 아래 금융관계법령*과 관련된 위법행위 또는 부당한 업무처리로 인하여 청구·신청인에게 이익침해가 발생한 관련 조항 또는 위법행위를 직접 찾아 특정하여 기술합니다. 공통적인 위반조문들은 #별첨3의 작성예시와 같습니다. 다만, 작성예시에 없는 개별적인 사항들에 대해서는 아래 금융관계법령에서 직접 찾아 기술하셔야 합니다. #별첨3의 예시에 없는 조문들을 직접 찾아 서면 및 온라인 폼에 제출해 주시면 다수 누락된 내용들에 대해서도 추후 법률검토를 할 예정입니다.

* 「금융기관 검사 및 제재에 관한 규정」 제3조 제1호:

가. 은행법, 나. 한국산업은행법, 다. 중소기업은행법, 라. 한국수출입은행법, 마. 자본시장과 금융투자업에 관한 법률, 바. 금융회사의 지배구조에 관한 법률, 사. 대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률, 자. 전기통신금융사기 피해 방지 및 피해금 환급에 관한 특별법, 차. 보험업법, 카. 보험사기방지 특별법, 타. 여신전문금융업법, 파. 상호저축은행법, 하. 신용협동조합법, 거. 농업협동조합법, 너. 수산업협동조합법, 더. 산림조합법, 러. 금융기관부실자산등의효율적처리및 한국자산관리공사의설립에관한법률, 머. 신용정보의이용및보호에관한법률, 버. 화재로인한재해보상과보험가입에관한법률, 서. 자산유동화에관한법률, 어. 주택저당채권유동화회사법, 저. 담보부사채신탁법, 처. 산업발전법, 커. 외국환거래법, 터. 주택도시보증법, 퍼. 금융지주회사법, 허. 한국주택금융공사법, 고. 부동산투자회사법, 노. 선박투자회사법, 도. 전자금융거래법, 로. 근로자퇴직급여보장법, 모. 채권의 공정한 추심에 관한 법률, 보. 금융혁신지원 특별법, 소. 서민의 금융생활 지원에 관한 법률, 오. 온라인투자연계금융업 및 이용자 보호에 관한 법률, 조. 금융소비자 보호에 관한 법률, 초. 금융복합기업집단의 감독에 관한 법률, 코. 금융거래지표의 관리에 관한 법률, 토. 인터넷전문은행 설립 및 운영에 관한 특별법
 동조 제16호: 금융위설치법, 금융산업의구조개선에관한법률, 금융실명거래및비밀보장에관한법률, 주식회사의외부감사에관한법률, 특정금융거래정보의보고및이용등에관한법률, 제1호에서 정하는 금융업관련법 및 그 시행령·시행규칙과 해당 법령에 의한 규정·명령 또는 지시 등을 말한다.

Q10) [취지] 제2항 다목 '동의의결(안)' 어떻게 작성해야 하나요?

A10) 신용피해를 제외한, 예금피해 및 대출로인한 예탁, 신탁, 담보, 투자 등의 직접적인 금융자산의 재산피해가 발생한 경우에만 개별적으로 작성하여 합의안을 작성하시면 됩니다.

※ 신용대출사고와 같이 계약상 대출채무만을 소멸시키려는 경우에는 동의의결안을 작성할 필요 없음.

만약, 사고피해를 입지 않았다면 얻게 될 자산가치의 이익을 다음과 같이 동의의결(안)의 지연이자로서 제시할 수 있습니다.

- 계좌해지나 출금 등의 피해의 경우 수신(예금)금리
- 정기예금, 적금 등 저축성 예금상품이 해지된 경우 약정금리
- 계좌가 아닌 외부 예치된 선불충전금, 전자화폐, 전자상품권 등 현금성 전자지급수단 추심이체사고의 경우 연 5%
- 보험증권의 경우 표준이율(공시이율), 배상 전 만기가 도래한 경우 그 만기에 가장 가까운 00년 국채금리 (예: 작성예시의 연금보험의 경우 10년물 국채금리)
- 주식의 경우 사고거래일(처분) 이전의 종가, 배당 수익률 및 그 이후의 3년물 국채금리
- 기타 만기가 있는 상장증권(주식, 펀드·채권, 선물·옵션·파생상품)이나 기타 자산의 선도거래에 기한 금융계약의 경우 권리행사일 또는 이행일에 가장 가까운 국채금리 (예: 옵션 1개월~5년물, 선물 3개월물 등)

※ 참고 (위에 따른 복리이자= $P \times (1+r/n)^{nt}$ 결정 산식, *반환금액을 산정하여 특정할 필요는 없음)

$$\text{동의의결(안) 반환금액}^* = \sum_{n=1}^{\text{금리발생빈도수}} \text{기초가격} \times \left\{ 1 + \frac{\text{금리}}{\text{금리발생빈도수}} \right\}^{\left(\text{금리발생빈도수} \times \frac{\text{잔존일수 또는 거래일수}}{365} \right)}$$

*기타 만기가 있는 변동성 투자·금융상품 비현물자산(상장증권) 피해의 경우 환율이나 장·단기 금리 차를 고려한 인플레이션 및 블랙-숄츠 산식을 적용하여 공정시장가치 산정 가능 (단, 판례 등에서 법적 효력을 인정하는 산식은 델타헤지거래 등 1차 지표만 인정합니다).

다만, 신속한 집단 피해구제를 위해 초과이익이나 개별적인 손해산정 등의 동의의결(안)은 받지 않습니다. 현물자산의 원상회복과 법정이자율을 배상받는 것을 원칙으로 하되, 다만 사고금융회사등의 담보처분에 따라 현물반환 등이 어려운 경우에 대비해 위와 같은 합의(안)을 제시하려는 것입니다. 사고금융사 역시 사기를 당한 본 청구·신청 외 “형사피해자”로서 상호간의 원만한 합의를 위해 호혜적인 동의의결안을 제시하시길 당부드립니다 (#별첨1의 처리방침 참조).

Q11) [취지] 제3·4항 관련하여 별도의 청구·신청 비용이 발생하나요?


A11) 검사청구의 경우 국가에서 전액 부담합니다. 다만, 분쟁조정외의 경우 금융감독원의 예산 내에서 부담하거나 조정위원회의 결정에 따라 당사자들에게 부담시킬 수도 있습니다. 본 분쟁조정은 상대 사고금융회사 측이 부담하는 것으로 신청할 예정입니다. 다만, 인용되지 않으면 양 당사자들에게 각자 부담하게 됩니다.

조정위원회에서 반환금 보전을 위해 가집행을 인용한 경우 분쟁조정 도중 혹은 종료 후 가집행을 행사하면, 집행법원이나 수소법원의 이행담보금 명령에 따라 본 신청·청구과 별개의 집행절차로서 추후 집행비용이 발생할 수도 있습니다. 가집행이 인용되더라도 향후 조정 결과에 따라 사고금융회사 측에서 자율배상을 이행한 경우에는 집행법원 등을 통해 가집행을 행사할 필요가 없으므로 관련 비용이 발생하지 않습니다. 분쟁조정 기간 중 가집행은 가급적 자금 사정이 급한 경우에만 행사하시길 당부드립니다.

※ 참고: 조정위원회가 가집행 허용을 금지하거나 또는 분쟁조정기간 중 가집행을 금지한 경우 가 집행 행사 (#별첨1 참고사항)

소가가 2천만원을 초과한 경우에는 조정위원회의 가집행 가·부여부와 관계 없이 언제든지 당사자들은 독립적으로 집행법원을 통해 별도의 절차로서 가집행을 또한 신청할 수 있으며, 만약 분쟁조정 기간 중에 당사자들이 가집행을 행사한 경우 금감원의 조정절차는 즉시 중단되고, 민사소송으로 이어진 경우에는 수소법원의 명령에 따라 금감원의 조정절차가 종료되거나 재개 될 수 있습니다 (대부분의 경우 합의의사가 없는 것으로 간주하고 조정절차는 종료됩니다). 다만, 소가가 2천만원 이하의 경우에는 금감원 분쟁조정 기간중에는 가집행이나 민사소송을 제기하는 것을 금지하고 있습니다 (#별첨1의 안내 및 처리방침 참조).

기타 청구·신청 위임사무 또는 행정사무 처리에 필요한 실비는 아래 링크의 모금플랫폼의 기부금을 통해 조달해 집행할 예정이며, 만약 기부금이 부족할 경우에는 #별첨1의 위임사무 비용처리 방침과 같이 1/n으로 각출할 예정입니다.



모금플랫폼
누구나 자유롭게 기부하실 수 있습니다. 많은 성원 바랍니다.
<https://cherry.charity/public/campaign/cmpgnDtIPage/1710>
※ 본 청구·신청 건은 경실련 회원들의 회비로 집행하지 않습니다.

Q12) [원인] '2. 청구·신청인 적격사유'와 관련하여 특별법에 따라 일부 피해금에 대해 이미 환급받은 사실이 있어도 청구·신청인 자격에 문제 없나요? 현재 환급 협상 중인데 어떻게 해야하나요?

A12) 법원의 확정판결 또는 민사조정을 통해 일부 배상받은 경우가 아니라면 청구·신청하실 수 있습니다. 다만, 전액 배상받은 경우에는 그 어떤 경우에도 분쟁 조정을 신청하실 수 없습니다.

현재 사고금융사들을 상대로 당사자가 직접 자율적 분쟁조정이 진행 중인 경우 사고금융사들의 사고피해금(원금 또는 약정이자를 포함한 원리금, 단 지연이자는 제외)에 대한 환급결정 의사를 서류(내용증명 등)·녹취 등을 통해 명확히 확인 (예: “2023년 1월 3일까지 이○○에게 금 1,000,000원을 환급한다. 그렇지 않을 경우 환급의사가 없는 것으로 간주한다.”)하시고 청구·신청에서 제외바랍니다. 환급일이나 환급의사를 명확하지 않거나 거부 의사가 확인된 경우에는 그냥 청구·신청하시면 됩니다.

※ 2022.12월 기준 구글페이(구글페이먼트코리아)의 경우 전자금융사기 민원신청 건에 대해 일괄 피해원금을 환급조치함에 따라, 혹시 다른 사고금융사들의 경우에도 환급사실이나 환급계획이 있는지 여부를 반드시 확인한 후에 청구·신청 바람.

Q13) [원인] '3. 피청구·피신청인들이 청구·신청인에 대하여 한 위법 및 부당한 업무처리로 인한 전자금융실명거래 확인사고의 오류에 기한 이익침해 사실' 작성시 꼭 작성양식에 맞춰서 같은 형식으로만 작성해야 하나요?

A13) 꼭 그렇지는 않습니다. 반드시 사고금융회사별로 위법사실을 구분하여 필요한 내용을 구체적으로 특정하시어 작성하시면 됩니다. 다만, 검사청구 및 분쟁조정 불필요한 내용은 작성하실 필요 없습니다. #별첨3의 작성양식(예시)는 금융회사의 위법행위 및 부당한 업무처리 사실 등 위법사실을 중심으로 인과관계 입증 및 공격·방어에 필요한 진술만을 작성한 것입니다.

불필요한 진술, 불명확한 사실관계, 입증 불가능한 위법사실 등을 축소하여 작성하시는 것은 어쩔 수 없으나, 만약에 과장 또는 없는 사실을 허위로 작성할 경우에는 허위 작성 등에 따른 책임은 작성자에게 있습니다.

추심이체 등의 경우 금융사간 위탁관계 때문에 복잡하고, 비밀번호 유출 등 접근매체 이용자의 경과실과 같이 다소 불리한 내용이 있더라도 #별첨3의 작성 예시와 같이 방어진술에 필요한 사실관계를 가급적 기술하고, 사고금융사별로 구분하시어 오류사고 전·후 위법행위 또는 부당한 업무처리 사실만 특정하여 공격진술에 필요한 위법사실들을 일목요연하게 기술하시면 됩니다.

Q14) [원인] '3. 피청구·피신청인들이 청구·신청인에 대하여 한 위법 및 부당한 업무처리로 인한 전자금융실명거래 확인사고의 오류에 기한 이익침해 사실'에 대해 반드시 #별첨3의 예시로 든 입증자료로서 증빙하여야 하나요?

A14) 꼭 그렇지는 않습니다. 금융회사 등의 무과실책임(전자금융거래법 제9조 등)에 따라 입증책임을 전환할 수도 있고, 위법사실이 의심되는 내용에 대해서는 검사청구나 증거신청 등을 통해 입증할 수도 있습니다.

다만, 청구·신청인들이 사고금융회사 등에 대해서 현재까지 조치한 경찰신고, 피해구제 신청, 지급정지 요청, 오류정정 요청 등과 관련된 서류 내지 전자금융거래내역서나 관련 계약서 등을 통해 “피해 명의자 본인 또는 대리인이 한 거래가 아님”을 금융소비자로서 입증할 필요가 있습니다.

금융회사 등의 위법행위 또는 부당한 업무처리 사실이나 또는 오류사고에 기한 이익침해 사실을 입증할 수 있는 자료·녹취·영상매체 등 형태의 정보로서 청구·신청인들에게 유리한 그 어떤 사실을 입증할 수 있으면 최대한 증빙바랍니다.

Q15) [원인] '4가. 피청구·피신청인들 주장의 요지'를 모르는 경우에는 어떻게 해야하나요?

A15) 사고금융회사 측과 민원전화 등의 과정에서 확인된 공식입장의 요지를 기재하시고, 이어서 다음 #별첨3의 4-나. 목차에서 반박하시면 됩니다. 혹시 내용증명 등을 통해 문서로 사고금융회사의 공식입장이 확인된 경우에는 해당 내용증명을 입증서류로서 함께 제출해 주십시오. 그 밖의 서류·녹취·영상 등도 괜찮습니다. 만약, 사고금융회사 등으로부터 그 어떤 답변조차 받지 못한 경우에는 #별첨3의 관련 목차는 생략하실 수 있습니다. 증거신청 등을 통해 향후 분쟁조정 과정에서 사고금융회사등의 입장을 확인하실 수 있습니다 (가급적, 추후 분쟁조정요소에 소요되는 시간을 줄이기 위해 사고금융회사등이 원상회복 등을 거부하는 이유를 사전에 확인하시는 편이 신속한 절차진행에 도움이 됩니다).

Q16) [원인] '4-나. 청구·신청인의 주장과 답변의 요지' 및 '4다. 위반조문 및 법률관계' 취사선택 해서 작성해도 문제 없을까요?

A16) 그렇습니다. 다만, #별첨3의 예시는 전자문서법 제7조를 중심으로 사고금융회사들의 공통적인 위법책임만을 기술한 것입니다. 기계적으로 법논리를 인용하여 반박 및 주장을 전달하기에 부족함이 없도록 최소한의 예시를 제시하였습니다.

다만, #별첨3의 예시 외 개별적인 사안에 대해서는 위반조문 등의 근거를 찾아 위법행위나 부당한 업무처리 관계에 따른 사회상규상(법률·관례·규칙·관례·관습·해석 등) 책임을 입증하거나 또는 청구·신청인의 사회상규 등 사실상의 책임이 없음을 주장하시어 반박하시면 됩니다. 또한 상대 사고금융회사등의 입장이 명확히 확인되지 않았더라도, 사고금융사의 예상되는 주장을 가정하시어 미리 반박하셔도 좋습니다.

※ 주장 및 반박 논리 구성 요령 (전자문서법 제7조)

<p>제7조(작성자가 송신한 것으로 보는 경우)</p> <p>① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 전자문서에 포함된 의사표시는 작성자가 송신한 것으로 본다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 작성자의 대리인에 의하여 송신된 전자문서 2. 자동으로 전자문서를 송신·수신하도록 구성된 컴퓨터프로그램이나 그 밖의 전자적 수단에 의하여 송신된 전자문서 <p>② 전자문서의 수신자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 전자문서에 포함된 의사 표시를 작성자의 것으로 보아 행위할 수 있다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 전자문서가 작성자의 것이었는지를 확인하기 위하여 수신자가 미리 작성자와 합의한 절차를 따른 경우 2. 수신된 전자문서가 작성자 또는 그 대리인과의 관계에 의하여 수신자가 그것이 작성자 또는 그 대리인의 의사에 기한 것이라고 믿을 만한 정당한 이유가 있는 자에 의하여 송신된 경우 <p>③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 제2항을 적용하지 아니한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 수신자가 작성자로부터 전자문서가 작성자의 것이 아님을 통지받고 그에 따라 필요한 조치를 할 상당한 시간이 있었던 경우 2. 제2항제2호의 경우에 전자문서가 작성자의 것이 아님을 수신자가 알았던 경우 또는 상당한 주의를 하였거나 작성자와 합의된 절차를 따랐으면 알 수 있었을 경우
--

- 예: 1. 법인 외 개인의 경우 법정대리 외 전자서명법상 인증수단을 제공하는 것을 금지하고 있고, 따라서 대리인을 통해 전자금융거래를 할 수 있는 방법은 허용하지 않기 때문에, 사고금융회사가 표현대리행위 등을 주장하거나 대리관계를 착오했다고 주장하는 것은 이유없다.
2. 사고금융회사등이 본인확인조치나 대리권확인 등에도 고도의 주의의무를 기울이고 금융관계법령을 준수하였으면은 오류사고가 발생하지 않았었을 것이다. 금융회사등의 정보처리 시스템 내 ▲비대면 신분증 사본인증, ▲미등록 이용자의 휴대전화를 이용한 본인확인조치, ▲전자서명인증업무 운영기준 위반, ▲전자금융거래법상 접근매체 위·변조발급, ▲기타 금융관계법령을 위반한 금융회사가 내부통제기준을 마련하거나 주의의무를 준수하지 않아 전자금융실명거래의 오류가 발생하였음으로 전자문서를 작성자가 송신했다고 오해하거나 추정할만한 법률상 정당한 이유는 없다.
3. 사고금융회사등의 본인확인 방법의 위반 및 확인절차의 하자로 인해 오류사고 발생한 것이므로, 만약 위 2의 적법절차를 준수하였으면 오류사고가 발생되지 않았다 (혹은, 수신자[금융회사등]가 합의한 확인절차를 위반한 것이므로, 작성자[명의자]가 송신한 것으로 오해할만 한 정당한 이유는 없다).
4. 오류사고를 인지하고서 사고금융회사 측에 해당 사실을 경찰신고, 피해구제 신청, 지급정지 요청, 오류정정 요청을 하여 오류사고임을 신속히 통지하였으나, 이에 따라 금융회사등이 사고대응조치를 할 만한 충분한 시간이 있었음에도 오류의 정정요청을 거절하고 이를 방치하여 이익침해가 발생했다.

#별첨3의 4다. 목차 역시 위반조문을 직접 찾아보고 해당되는 내용을 충분히 숙지하시고 취사 선택하거나 또는 예시에 없는 법률관계는 위반조문을 직접 찾아 추가하시어 법률관계를 기술하시면 됩니다. 육하원칙에 따라 정확히 기술하는 것이 중요합니다.

※별첨3의 예시에 없는 위반조문 및 법률관계 중 다수 내용은 대표청구인의 진술서면에 취합하여 법률 검토 할 예정

Q17) [원인] '5. 결론'의 '다. 당사자 등의 출석·진술 및 조정위원회의 의견청취 요청' 및 '라. 증거의 신청·조사 및 열람·등사가 필요한 사항'는 당사자가 반드시 참석 진술해야 하는 것인가요? 진술권 불행사에 따른 불이익이 있을까요? 증거 신청·조사는 반드시 해야하는 것인가요?

A17) 서면을 통해 전부 진술하였으면 조정위원회에 참석하시어 진술권을 행사하실 필요는 없으나 출석을 권장합니다. 조정위원회의 조정일정이 잡히면 안내해 드릴 예정입니다. (#별첨1 처리방침 참조).

진술권은 ①법률상의 진술(공격진술), ②사실상의 진술(방어진술), ③증거조사 신청(증거 신청·조사, 열람·등사 등 특정), ④제3자의 진술보조(당사자의 질병·장애·연령 등의 제약에 따른 대리나 감정인·참고인 등), ⑤조정절차에 대한 이의제기(재조정 사유 진술 등), ⑥기타 출석진술 또는 의견청취가 필요한 사항에 대해 조정위원회가 특별한 거부사유가 없으면 진술권을 행사할 수 있습니다. 분쟁조정 of 경우 당사자가 개별 사건을 잘 알고있는 만큼, 가급적 의견청취를 구하는 것을 적극 권장합니다 (#별첨3의 관련 메모내용 참고).

증거의 조사·신청은 ①사실조회촉탁신청(금융기관의 업무에 속하는 사항에 대해 문서의 등본·사본을 제출토록 협주를 구함), ②증인신청(제3자를 통해 금융회사등의 위법사실이나 명의자의 무과실을 입증), ③감정신청(상대방의 증거에 대해 진위여부 감정), ④문서제출신청(금융감독원을 통해 사고금융사가 보관하고 있는 문서를 제출토록 명령), ⑤문서송부촉탁신청(법에 의해 당사자가 문서의 정본·등본을 청구할 수 없을 경우 문서의 보관기관에 제출토록 협조를 구함), ⑥검증신청(현장실사 또는 입증 등에 필요한 증거시연[실험]이 필요한 경우), ⑦그밖의 증거신청(도면·사진·녹취·영상·파일 등의 전자정보에 관한 증거조사를 신청하거나 관련 접근매체 위·변조발급, 휴대전 전자문서의 송·수신의 진위여부 조사)을 할 수 있습니다. 사고금융회사별로 구분하시어 증거 조사·신청 목록을 작성바랍니다. 다만, 입증서류를 모두 구비하였거나 증빙에 문제가 없으면, 별도로 증거신청 등을 하실 필요는 없습니다 (#별첨3의 관련 메모내용 참고).

Q18) [입증방법] #별첨3의 예시와 같은 관련증거서류들을 모두 제출하여야 하나요? 그 밖의 서류들도 제출해도 되나요?

A18) 가급적 모두 확보한 서류들을 모두 제출하시는 것을 원칙으로 하시고, 확보가 어려운 입증서류들은 증거 조사·신청을 통해 확인하실 수도 있습니다. 원본은 당사자가 직접 보관하고, 스캔본(사본)을 #별첨3의 양식에 첨부하시어 하나의 한글파일로 취합하여 제출 바랍니다. #별첨3의 예시는 법률관계를 판단하고 신속한 분쟁조정을 위한 기초적인 입증서류들에 불과합니다. 따라서 입증에 필요한 그 어떤 증거서류나 증명방법을 동원할 수 있으면 최대한 첨부하시길 바랍니다.

전자서면으로 제출 불가능한 녹취나 영상 등 전자정보의 경우 '(추후제출)'로 표기 하시고 위 5-다. 참석진술(의견청취 요청) 시 ③증거조사를 신청하시거나, 위 5-라. 증거 조사·신청 시 ⑥검증신청이나 ⑦그밖의 증거신청을 통해 직접 제출·시연할 수 있습니다.

Q19) [첨부서류] 민원(분쟁조정) 신청서 어떻게 작성해야 하나요?

A19) #별첨3의 금융감독원 구비양식과 같이 분쟁조정에 필요한 사항의 요지만을 간략하게 요약하여 작성하시면 됩니다. 본문에서 중요내용 등이 이미 포함됐기 때문에, 분쟁조정 결정에 필요한 정보의 요지만을 간략하게 작성하시면 됩니다.

- 내용 목차구성 (예시: 민사조정 요약표 준용) -

1. 신청취지 : 반환청구액 또는 채무부존재확인액 특정)
2. 신청원인 : 금융회사등의 위법행위 또는 부당한 업무처리로 인한 이익침해 사실 인과관계가 들어나도록 요약, 상대 금융사와 다툼의 원인이 되는 분쟁의 내용 및 이에 대한 반박 주장
3. 진술요청 및 증거신청 이유 및 사실 기재 (없을 경우 생략)
4. 제출한 입증서류 현황

Q20) [첨부서류] 신분증 사본도 반드시 제출해야 하나요?

A20) 금융감독원의 구비서류로서 금융회사등의 금융거래와 관련된 경우에는 주민 등록번호 및 신분증 사본을 제출하도록 요구하고 있습니다.

다만, 금융감독원에서 다른 본인확인수단(등본, 제출된 금융거래 자료 등)으로 대체할 수도 있습니다. 신분증 사본 제출 여부에 대해서는 추후 별도로 안내해 드리겠습니다. (#별첨1의 처리방침 참조).

Q21) [기타] 지급정지 요청에 따라 금융사 측에서 사고대출금을 회수한 경우에 이 돈을 환급받아도 될까요?

A21) 아닙니다. 명의자 본인이 신청한 금원이 아니기 때문에 명의자가받을 법률상 이유가 없습니다. 사고금융사 측에서는 명의자 본인이 신청한 대출금으로 간주하고 일부 또는 전부 환급 후에 나머지 대출잔액과 이자를 징구하려는 것일 뿐입니다.

사고금융사 측에서 사고대출금의 손해를 보전하고 채권-채무 관계를 해소하는 것이 원칙입니다. 다만, 예외적으로 원금을 모두 회수했고 소액의 이자나 수수료가 발생해 큰 피해가 없는 경우라면, 신용점수 하락 등의 다른 불이익을 방지하기 위해 자율적으로 합의하여 부당한 채권-채무관계를 소멸시킬 수 있습니다.

Q22) [기타] 가상계좌의 경우 지급정지가 사실상 어렵고, 사기이용계좌의 경우 지급정지를 신청하더라도 사기이용계좌주(명의도용 피해자 또는 대포통장주)가 지급정지를 2주만에 해제할 수 있는데 이 경우는 어떻게 대응해야 하나요?

A22) 전자금융사기의 공범이나 진범이 아니라면 사실상 동결조치가 어렵습니다. 하지만 일부 사고은행들의 경우에는 이와 관계없이 전자금융사기 사건이 해소될 때까지 가상계좌를 동결시키기도 합니다. 만약, 금융사 측에서 예금자 보호 등을 이유로 이를 거부할 경우에는 사기이용계좌주를 직접 형사고발하거나, 관련 사건의 형사사건으로 수사, 기소중인지 그 여부를 확인하여 사고금융기관에 이의제기한 후 가상계좌 동결조치를 할 수도 있습니다. 또한 해당 가상계좌의 중국 등 해외 IP에 의한 전자금융거래 여부를 확인 후 이의제기하는 방법도 있습니다.

경찰서에 문의하시거나 아래 링크를 통해 의심 용의자의 사례나 또는 검거 현황 등을 확인하실 수 있습니다.

*사기피해사례 검색 등: https://thecheat.co.kr/rb/?mod=_search

☞ 기타 청구·신청 절차에 관해 궁금한 점은 #별첨1을, 청구·신청서 작성에 관해 궁금한 점은 #별첨3의 메모내용을 적극 참고바랍니다. 현재 단계에서 모든 사실관계를 확인하는 것은 불가능 합니다. 좀 부족하더라도 너무 걱정하지 마시고 최대한 정확히 작성 바랍니다.

※ 관련문의 : 경실련 경제정책국 정호철 간사(☎ 02-766-5623)

#별첨4. 모집공고



모집기간	200명 이상 모집 시까지 무기한 접수
대상자	금융회사 등으로부터 신분증 사본인증에 기반 전자금융실명거래 확인사고의 오류로 인하여 예금·대출사고 등의 이익침해를 당한 사고피해자
* 모집제한 가.부터 차.까지에 해당될 경우 청구·신청인 자격이 없습니다.	<p>가. 해당 금융사고에 대해 재판, 수사, 국정조사 또는 행정심판 등 법령에 의한 불복절차가 진행 중이거나 확정된 사안의 경우 나. 확정판결에 따라 전부 또는 일부 피해금에 대해 이미 환급이나 배상을 받은 경우 다. 금융회사들의 위법 또는 부당한 업무처리로 인한 재산피해 또는 채무피해 등의 이익침해를 당한 사실이 없는 경우 라. 사고금융회사들의 위법행위 또는 부당한 업무처리가 종료된 날부터 5년이 경과된 경우 마. 「금융위원회의 설치 등에 관한 법률」 제38조에 따른 금융감독원의 검사대상 금융기관이 아닌 경우 바. 「금융기관 검사 및 제재에 관한 규정」 제3조 제1호의 금융관련법 및 제16호의 금융관련법규와 관련된 금융회사들의 위법행위 또는 부당한 업무처리가 아닌 경우 사. 민법 제746조의 불법원인급여 등 범죄수익에 해당하는 불법 금원인 경우 아. 본인명의, 휴대폰, 대포통장(사기이용계좌), 전자금융거래법상 각종 접근체제를 타인에게 제공하거나 고의로 방치했던 경우 (※접근체제: 전자식 카드 및 계좌 정보, 전자서명생성정보 및 인증서, ID 및 이용자번호, 생체정보, 각종 비밀번호) 자. 위 사. 또는 아.의 혐의나 범죄사실로 인하여 현재 재판 또는 수사를 받고 있는 피의자나 피고인 신분인 피해자는 해당하지 않음 차. 동일한 사건에 대해 국민검사청구나 분쟁조정신청을 하려는 경우 금융분쟁조정법 제31조 제1항 제1호부터 제5호까지의 재조정 사유에 해당하지 않는 경우</p> <p>※그밖에도, 금융감독원의 분쟁조정 절차와 관련하여, 금융소비자보호법 제39조(조정인), 제40조(시요의 중단), 제41조(소송과의 관계), 제42조(소액분쟁사건 특례)에 따른 법률상 불이익이나 추가적인 신용피해가 우려될 경우에도 청구·신청을 권하지 않습니다. (관련 내용은 아래 #별첨1-2의 내용을 숙지하시고 청구·신청하시길 당부드립니다.)</p>
청구·신청 방법·절차	<ol style="list-style-type: none"> ① 아래 #별첨3의 <작성양식(예시) 및 작성안내>를 다운로드 받아 서면을 작성합니다. ② 작성이 완료된 서면의 내용을 온라인 설문폼(https://moaform.com/q/smHdAb) 입력 및 한글파일 이메일(finance2@ccej.or.kr) 제출로서 접수받아 위의 요건을 확인합니다. ③ 이상이 없으면, 청구·신청인 대표의 날인 및 개별 접수번호를 부여한 전자문서(PDF)로 다시 이메일을 통해 회신합니다. ④ 200명 이상 청구·신청서를 취합하여 금융감독원에 제출하면 최종 접수가 완료됩니다.
위임사무	#별첨1의 <국민검사청구 및 분쟁조정신청 위임 및 개인정보처리방침>을 확인하시길 바랍니다.

접수문의 ☎ 02-3673-2143, 766-5623 / 회원가입 ☎ 02-766-5628