#별첨2

# 전자금융사기 대처방법 등 청구·신청 Q&A

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

A1) 개별적으로 판단 바랍니다. 분쟁조정의 경우 화해에 합의 또는 조정권고에 양 당사자가 동의한 경우에만 효력이 있기 때문에 사고금융사 측에서 "돈 못주겠다."고 끝까지 버티면 결국 분쟁조정은 시간 낭비가 될 수 있습니다. 때문에, 향후 민사소송 계획도 있을 경우 잔존 시효기간에 따라 소송위험이 발생할 수 있습니다. 상사채권의 경우 5년 (민사채권의 경우 10년) 이내 소송을 제기하지 않으면 반환청구채권은 소멸하여 민사소송을 제기할 수 없게 됩니다. 따라서 만약 민사소송 계획이 있을 경우 개별적으로 시효기간을 따져보고 민사소송을 제기한 이후에는 동일사건에 대해 금융감독원 분쟁조정절차를 이용할 수 없기 때문에 잔존 시효기간에 따라 "전략적"으로 판단하셔야 합니다. 기존의 민원(분쟁조정)처리와 달리, 집단 분쟁조정의 경우 금융감독원의 분쟁조정위원회를 구성하여 조정위원회에 청구·신청이 회부되면 민사소송과 마찬가지로 소송시효 및 대출이자 징구 역시 정지·유예되는 효력이 있습니다 (다만, 화해·조정에 실패한 경우에는 피해거래일로부터 3년 이내의 대출이자만 소급하여 발생하여 법적 다툼을 할 수 있게 됩니다.) 적어도, '2천만원 미만의 소액사건'에 해당하는 경우에는 법률시장이나 법원을 통해 사고금융회사등의 위법사실을 판단을 받아내거나 원만한 배상을 받아내는 것이 현실적으로 너무 어렵기 때문에, 이번 기회에 금융감독원의 국민검사청구 및 집단분쟁조정 절차를 적극 활용하시는 것을 권장합니다. 무엇보다도, "꺾이지 않는 마음"이 가장 중요합니다.

※참고 (소멸시효제도)
https://easylaw.go.kr/CSP/CnpClsMain.laf?popMenu=ov&csmSeq=272&ccfNo=4&cciNo=2&cnpClsNo=2

**※ 집단분쟁조정 참가시 주의사항**

「금융소비자 보호에 관한 법률」 제36조(분쟁의 조정) 관련하여,

① 동법 제39조(조정의 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 제기되어 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) 빠르면 최소 1년, 코로나19를 감안하면 최대 3년입니다. 본 청구·신청은 1년 6개월을 목표로 예정하고 있습니다. 대부분 신용피해를 우려하는 경우가 참 많은데, 소비자에게 대한 예상되는 직접적인 불이익은 ① 향후 신규대출 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 법리적으로 돌려받을 방법은 없음을 명심하시길 바랍니다. 변제할 마음이 없으면 그냥 안 갚고 버티다가 향후 채무부존재확인을 통해 전부 소멸시키면 그만입니다. 현재 손해를 보고 초조한 쪽은 사고금융사들이지 여러분이 아닙니다. 사고피해자들을 상대로 한 비채변제 상환(예: N, K은행의 압류 내지 강제처분을 빌미로 한 만기전 상환, L카드·캐피탈의 피해구제나 지급정지를 조건으로 한 일부 상환 등 불법추심*) 유인에 현혹될 필요 없습니다. 사고대출과 관련된 불법추심이나 불건전영업행위 역시 청구·신청 바랍니다.

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

대출오류 사고를 통지하여 전자금융사기를 당한 사고금융사로 하여금 ▲이자 유예 내지 정지, ▲전자금융거래 사고보험금 청구, ▲구상권 행사 등을 통해 상호간 손해를 보전할 수 있는 방법을 알려 문제해결의 실마리를 찾아나가는 것 역시 자율적 분쟁조정 과정에서 있어서 매우 중요합니다.

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

A3) 금융회사등의 위법사실 및 접근매체 이용자 본인에게 전자금융거래법상 고의·중과실 책임만 없으면 모두 가능합니다. 오류사고의 피해거래에 있어서 신분증 사본확인조차 생략하고 타 금융사등의 전자서명 인증서를 위탁하여 추가 인증수단 없이 본인확인조치 한 경우(예: 여신전문금융회사, 대부업자, 보험사, 기타 영세금융사들 대부분 실명확인 또는 추가 인증수단을 생략하는 경우)라도 '비대면 실명확인 절차' 위반 등으로 청구·신청하시면 됩니다.

다만, 보이스피싱 등 대면편취형 전자금융사기(즉, 사기꾼으로부터 직접 기망을 당해 당사자가 직접 이체·송금·결제 등)의 경우 본 청구·신청에서 제외하였음을 양해바랍니다.

※ 최근 특별법이 개정됨에 따라 대면편취형 금융사기의 경우도 환급받을 수 있음.

기타, 신분증 원본을 분실 또는 제공하였거나 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 얼마든지 인정되므로, 이 경우에도 마찬가지로 청구·신청하시면 됩니다.

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

**Q4) [제목] 채무부존재확인의 경우에도 "부당이득반환"을 기재해야 하나요?**

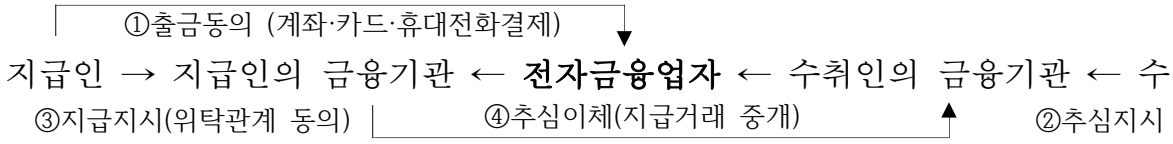
A4) 돌려받을 피해재산이 없고, 대출채무만을 해소하려는 경우 기재할 필요 없습니다. 그러나 신용피해 외 담보대출사고에 기한 금융자산의 담보처분 피해가 발생해 피해재산에 대한 원상회복이 필요한 경우에는 "부당이득반환"도 함께 기재합니다.

예: – 예 · 적금 담보대출로 인한 저축계좌 해지,
- 보험계약대출(보험약관대출)로 인한 보험해지
- 주식매도담보대출로 인한 주식처분 등
- 주택담보대출에 기한 강제처분(단, 미처분 및 담보융자에 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 플렛폼에 등록·연결하여 개인간(P2P) 전자금융업자가 전자자금이체나 전자지금수단을 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

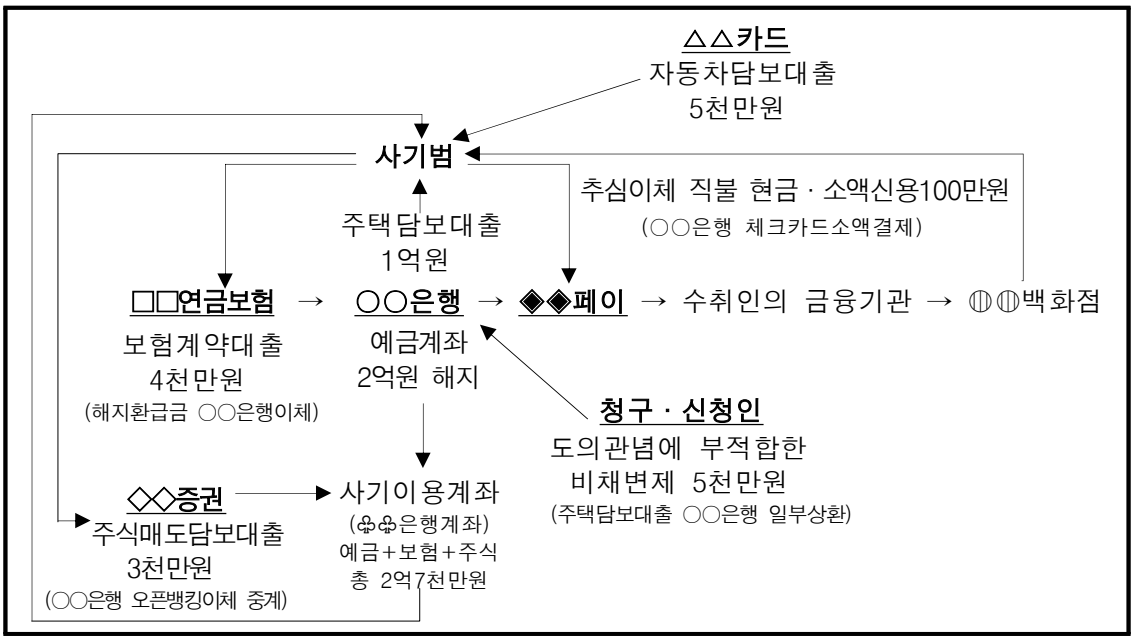



☞ 전자금융업자를 피신청·피청구인으로 기재하여 추심이체출금취소를 청구하시면 됩니다. 나아가, 지급인의 금융기관 측에도 위법행위(예: ①의 출금 미동의 또는 기타 본인확인조치와 관련된 금융관계법령을 위반하여 전자금융업자로하여금 오류사고)가 있을 경우에는 관련 금융기관들을 상대로 모두 신청·청구 합니다. 다만, 이통사 또는 알뜰폰 휴대전화소액결제의 경우 전자금융업자가 지급거래를 중개한 사실이 있는지 확인하시고 청구·신청 바랍니다.

※ 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 ① 금원(Input: 예금, 대출 등) → ② 전자지급거래 중개업자를 통한 추심이체 전달 과정 및 전자지급금의 흐름(flows: 연계된 계좌[가상계좌]·카드·휴대전화결제) → ③ 사기이용계좌 수취인의 금융기관 출금(Output: 지급·결제 등 출금)> 개요도를 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 기재합니다. 대리 작성이나 변론 역시 가능합니다 (아래 Q17) 함께 참조). 또한 변호사 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. 다만, 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, 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. 금융기관부실자산등의효율적처리및한국자산관리공사의설립에관한법률, 머. 신용정보의이용및보호에관한법률, 버. 화재로인한재해보상과보험가입에관한법률, 서. 자산유동화에관한법률, 어. 주택저당채권유동화회사법, 저. 담보부사채신탁법, 처. 산업발전법, 커. 외국환거래법, 터. 주택도시기금법, 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 특례법

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) 신속한 피해구제의 필요성과 원상회복이 불가능한 경우를 감안하여, 손해배상 이자율을 상사 법정이자율 6%보다 낮은 현존이익을 합의안으로서 제시합니다. 신용피해를 제외한, 예금피해 및 대출로인한 예탁, 신탁, 담보, 투자 등의 직접적인 금융자산의 재산피해가 발생한 경우에만 개별적으로 작성합니다.

※ 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 전자지금수단 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*(1+r/n)$^{nt}$ 결정 산식, *반환금액을 산정하여 특정할 필요는 없음)

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

*기타 변동성 투자 · 금융상품 비현물자산 피해의 경우 환율이나 장 · 단기금리 차를 고려한 인플레이션 및 블랙-숄츠 산식을 적용하여 공정시장가치 산정可 (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 양보의 미덕을 제시하시길 당부드립니다 (#별첨1의 처리방침 참조).

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

A11) 검사청구의 경우 국가에서 전액 부담합니다. 다만, 분쟁조정의 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 종료후 가집행을 행사하면, 집행법원이나 수소법원의 이행담보금 명령에 따라 본 신청·청구과 별개의 집행절차로서 추후 집행비용이 발생할 수도 있습니다. 가집행이 인용되도라도 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 자금사정이 급한 경우에만 행사하시길 당부드립니다.

※ **참고: 조정위원회가 가집행 허용을 금지하거나 또는 분쟁조정기간 중 가집행을 금지한 경우 가집행 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 재개될 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/cmpgnDtlPage/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 분쟁조정을 신청하실 수 없고, 만약 거짓으로 또는 불법금원을 반환청구하여 부당이득을 취한 경우에는 소송사기 등 사기죄으로 형사고발 될 수 있음을 알려드립니다.

현재 사고금융사들을 상대로 당사자가 직접 자율적 분쟁조정이 진행중인 경우 사고금융사들의 사고피해금(원금 또는 약정이자를 포함한 원리금, 단 지연이자는 제외)에 대한 환급결정 의사를 서류·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 거부의사가 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 육하원칙에 따라 필요한 내용을 구체적으로 특정하시어 작성하시면 됩니다. 다만, 검사청구 및 분쟁조정에 불필요한 내용이나 청구·신청인에게 불리한 내용은 작성하실 필요 없습니다. #별첨3의 작성양식(예시)는 금융회사의 위법행위 및 부당한 업무처리 사실 등 위법사실을 중심으로 인과관계 입증 및 공격·방어에 필요할 진술만을 작성한 것입니다.

불필요한 진술, 불리한 사실관계, 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 당사자에게 있음을 알립니다. 이 경우 #별첨1의 처리방침과 같이 대리인(경실련)은 청구·신청인 과실여부와 관계없이 언제든지 위임관계를 파기할 수 있음을 알려드립니다.

추심이체 등의 경우 금융사간 위탁관계 때문에 복잡하고, 비밀번호 유출 등 접근매체 이용자의 경과실과 같이 다소 불리한 내용이 있더라도 #별첨3의 작성예시와 같이 방어진술에 필요한 사실관계를 기술하고, 사고금융사별로 구분하여 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. 금융회사등의 무과실책임(전자금융거래법 제9조 등)에 따라 입증책임을 전환할 수도 있고, 위법사실이 의심되는 내용에 대해서는 검사청구나 증거신청 등을 통해 입증할 수도 있습니다.

다만, 청구·신청인들이 사고금융회사등에 대해서 조치한 경찰신고, 피해구제신청, 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.

금융회사등의 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] '4-가. 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 제출 바랍니다. 그밖의 서류·녹취·영상 등도 괜찮습니다.
만약, 사고금융회사등으로부터 그 어떤 답변조차 받지 못한 경우에는 #별첨3의 관련 목차는 생략 바랍니다. 향후 분쟁조정 과정에서도 사고금융회사등의 입장을 확인하실 수 있습니다 (가급적, 추후 분쟁조정에 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 '4-다. 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. 따라서 #별첨3의 예시 외 개별적인 사안에 대해서는 위반조문 등의 근거를 찾아 위법행위나 부당한 업무처리 관계에 따른 사회상규상(법률·판례·규칙·관례·관습·해석 등) 책임을 입증하거나 또는 청구·신청인의 사회상규 등 사실상 의 책임이 없음을 주장하시어 반박하시면 됩니다. 상대 사고금융회사등의 입장이 확인되지 않았더라도, 사고금융사의 예상되는 주장을 가정하시어 미리 반박하셔도 좋습니다.

※ 주장 및 반박 논리 구성 요령 (전자문서법 제7조)

제7조(작성자가 송신한 것으로 보는 경우)
① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 전자문서에 포함된 의사표시는 작성자가 송신한 것으로 본다.
1. 작성자의 대리인에 의하여 송신된 전자문서
2. 자동으로 전자문서를 송신·수신하도록 구성된 컴퓨터프로그램이나 그 밖의 전자적 수단에 의하여 송신된 전자문서

② 전자문서의 수신자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 전자문서에 포함된 의사표시를 작성자의 것으로 보아 행위할 수 있다.
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

③ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 제2항을 적용하지 아니한다.
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 정보처리시스템 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 4-다. 목차 역시 위반조문을 직접 찾아보고 해당되는 내용을 충분히 숙지하시고 취사 선택하거나 또는 예시에 없는 법률관계는 위반조문을 직접 찾아 추가하시어 법률관계를 기술하시면 됩니다.

※별첨3의 예시에 없는 위반조문 및 법률관계 중 다수 내용은 대표청구인의 진술서면에 취합하여 법률검토 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 없습니다. 조종위원회의 의견청취를 요청하지 않은 경우에는 서면진술로 일괄 갈음할 예정입니다 (#별첨1 처리방침 참조).

진술권은 ①법률상의 진술(공격진술), ②사실상의 진술(방어진술), ③증거조사 신청(증거 신청·조사, 연람·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. 분쟁조정의 경우 당사자가 개별 사건을 잘 알고있는 만큼, 가급적 의견청취를 구하는 것을 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, 스켄본(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.

녹취나 영상 등 전자정보의 경우 '(추후제출)'로 표기하시고 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 주민등록번호 및 신분증 사본을 제출하도록 요구하고 있습니다.

해당 사건들이 신분증 사본인증에 의한 사고로 고통을 겪은 만큼, 가급적 신분증 사본을 제출을 생략하도록 금융감독원의 협조를 구할 예정입니다. 다만, 금융감독원에서 이를 제출토록 요구한 경우에는 다른 본인확인수단(등본, 제출된 금융거래 자료 등)으로 대체하거나 또는 추후 신분증 사본 등을 직접 제출할 수 있도록 조치할 예정입니다 (#별첨1의 처리방침 참조).

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

A21) 아니요. 명의자 본인이 신청한 금원이 아니기 때문에 받을 법률상 이유가 없습니다. 사고금융사 측에서는 명의자 본인이 신청한 대출금으로 간주하고 일부 또는 전부 환급후에 나머지 대출잔액과 이자를 청구하려는 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 그렇게 채권-채무관계를 소멸시키는 것은 금융경제생활에 문제될 일은 없습니다.

**Q22) [기타] 가상계좌의 경우 지급정지가 사실상 어렵고, 사기이용계좌의 경우 지급정지를 신청하도라도 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. 하지만 금융사 측에서 예금자 보호 등을 이유로 이를 거부할 경우에는 사기이용계좌주가 전기통신금융사기의 공범이나 진범 등으로 경찰조사나 재판을 받는지 확인하시어 그 사실을 사고 금융기관에 이의제기하시어 가상계좌 동결조치를 할 수도 있습니다. 또한 중국 등 해외 IP에 의한 전자금융거래 여부를 확인하시어 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

**Q23) [기타] 거래관계가 없던 사고금융회사들으로부터 신규대출사고가 발생했는지, 제 명의로 대포폰이나 대포통장 얼마나 개설됐는지 어떻게 알고 대응해야 하나요?**

A23) 금융결제원의 오픈뱅킹이나 계좌정보통합관리서비스를 통해 개설된 모든 계좌 현황과 내역을 보실 수 있습니다. 네이버 페이 등의 신용점수 검색 서비스나 금융감독원의 무료신용조회 서비스 등을 통해서도 대출관련 정보를 확인하실 수 있습니다. 그밖에도 대포폰 개통 등 개인정보 유출여부(본인확인 연계정보 등을 이용한 회사·기관 검색)는 아래 링크를 통해 확인하실 수 있습니다.

*계좌정보통합관리서비스: https://www.payinfo.or.kr/index.do
*신용조회: https://www.fss.or.kr/s1332/debt/debt0404.jsp
*휴대전화 개통이력 조회: https://www.msafer.or.kr/protection_use/guide.do
*개인정보 유출여부조회: https://www.eprivacy.go.kr/userService.do

☞ **기타 청구·신청 절차에 관해 궁금한 점은 #별첨1을, 청구·신청서 작성에 관해 궁금한 점은 #별첨3의 메모내용을 적극 참고바랍니다. 좀 부족하더라도 너무 걱정하지 마시고 최대한 정확히 작성 바랍니다.**

기타 궁금한 점이 있으면, 경실련 경제정책국 ☎ 02-766-5623 으로 문의바랍니다.