

이 자료는 **4월 3일(수) 06시부터** 사용하시기 바랍니다.

배포일	2019년 4월 2일(화) (총 8쪽)	담당	한국소비자원 서울지원 금융보험팀	
			항기두 팀 장 (02-3460-3011)	황성근 과 장 (02-3460-3014)
			서울특별시 노동민생정책관 공정경제담당관	
			김옥희 팀 장 (02-2133-5370)	최은희 주무관 (02-2133-5372)

주식투자정보서비스, 소비자 피해 4배 이상 급증

- 홈페이지 회원 탈퇴 어렵고 고객센터 운영도 미흡 -

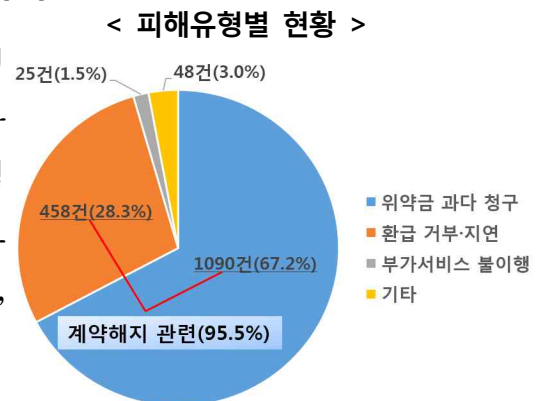
한국소비자원(이하 소비자원)과 서울특별시(이하 서울시)는 유사투자자문업자*가 난립하면서 주식투자정보서비스 이용 피해가 급증함에 따라 공동으로 소비자 피해예방주의보를 발령했다. 2018년 1372소비자상담센터**에 접수된 주식투자정보 서비스 관련 상담 건수는 7,625건으로 2017년(1,855건) 대비 4.1배 증가했다. 서울지역 상담도 1,552건이 접수되어 2017년(412건) 대비 3.8배 늘었다.

* 불특정 다수인을 대상으로 대가를 받고 주식정보를 휴대전화, 방송, 인터넷 등으로 제공하는 사업자로 금융위원회에 신고만 하면 영업 가능('17년 1,596개 → '18년 2,032개)

** 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터(국번없이 1372)로 소비자단체·한국소비자원·광역지자체가 참여하여 상담을 수행

□ 소비자 피해 10건 중 9건이 계약해지 관련 피해

2018년 소비자원에 접수된 피해구제 신청 1,621건을 분석한 결과 계약해지 관련 피해가 95.5%(1,548건)로 대부분을 차지했다. 세부적으로는 '위약금 과다 청구'가 67.2%(1,090건)로 가장 많았고, '환급 거부·지연' 28.3%(458건), '부가서비스 불이행' 1.5%(25건) 등이 뒤를 이었다.



□ 피해구제 신청 소비자 절반이 50대 이상

소비자 연령 확인이 가능한 1,380건을 분석한 결과 '50대' 피해가 31.0%(428건)로 가장 많았고, '40대' 24.7%(341건), '60대' 18.7%(258건) 등의 순이었다. 특히 퇴직을 앞둔 '50대'와 '60대 이상'의 피해가 58.6%(809건)로, 이 시기 주식 투자손실은 노후 생활 불안정을 초래할 수 있어 주의가 요구된다.

□ 평균 계약금액 367만 원에 달해

계약금액을 확인할 수 있는 1,426건을 분석한 결과 1인당 평균 계약금액은 약 367만 원으로 나타났다. 계약 금액별로는 '200 ~ 400만 원'이 48.0%(684건)로 가장 많았고, '400 ~ 600만 원' 23.4%(334건), '200만 원 이하' 21.1%(301건) 등의 순이었다.

□ 유사투자자문업자 홈페이지, 회원 탈퇴 어렵고 고객불만 게시판 운영 미흡해

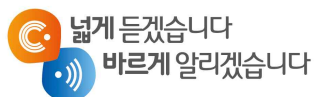
- (조사대상) 서울시에 통신판매업 신고 후 영업 중인 89개 유사투자자문업자 홈페이지
- (조사내용) 통신판매 신고사항 일치 여부 및 운영 실태 등
- (조사기간) 2018년 9월 ~ 12월

지난해 하반기 서울시 전자상거래센터에서 실시한 모니터링 결과에 따르면 89개 유사투자자문업자 중 86.5%(77개)가 홈페이지에서 회원가입이 가능했지만 그 중 24.7%(19개)는 가입 후 탈퇴가 불가능하거나 탈퇴 방법을 고지하지 않았다. 또한 89개 업체 중 12개(13.5%)는 고객불만 게시판을 운영하지 않는 것으로 나타났다.

□ 높은 투자수익률 제시에 현혹되지 말고, 계약내용 꼼꼼히 살펴야

소비자원과 서울시는 주식투자정보서비스 관련 소비자 피해예방을 위해 ▲ 높은 투자수익률 제시에 충동적으로 계약하지 말 것 ▲ 중도해지 환급기준 등 계약서 내용을 반드시 확인할 것 ▲ 계약해지 사유가 발생하면 즉시 해지 요청하고 녹취 등 증빙자료를 남겨 분쟁에 대비할 것 ▲ 폐업 등 서비스 불이행에 대비해 가급적 신용카드 할부로 결제할 것을 당부했다.

아울러 소비자 피해를 줄이기 위해 ▲ 유사투자자문업자 협의체를 구성하여 업계 자율개선을 유도하고 ▲ 「자본시장법」 개정으로 올해 7월부터 시행되는 유사투자자문업자 대상 의무교육에 계약해지 등 소비자보호와 관련된 내용이 포함되도록 금융감독원 등 유관기관과 협의해 나갈 예정이다.



위 자료를 인용하여 보도할 경우에는
출처를 표기하여 주시기 바랍니다.
www.kca.go.kr



< 붙임 >

1

주식투자정보서비스 소비자 피해 현황

- (분석대상) 2018년 1372상담센터에 접수된 주식투자정보서비스 관련 소비자상담 데이터 및 소비자원에 접수된 피해구제 자료
- (분석내용) 피해증감 추이, 피해유형, 피해연령, 피해금액 등

□ 소비자상담·피해구제 접수 건수

- 2018년 1372상담센터 및 소비자원에 접수된 주식투자정보서비스 관련 소비자상담 및 피해구제 건수는 2017년 대비 각각 4.1배, 3.4배 증가함.

구분	2017년	2018년
소비자상담 (증가건수, 증감율)	1,855건	7,625건 (5,770건 ↑, 311.0%)
	(서울시) 412건	1,552건 (1,140건 ↑, 276.7%)
피해구제 (증가건수, 증감율)	475건	1,621건 (1,146건 ↑, 241.3%)

□ 피해 유형

- 2018년 소비자원에 접수된 피해구제 1,621건을 분석한 결과 계약해지 관련 소비자 피해가 95.5%(1,548건)로 대부분을 차지함.
- ‘위약금 과다 청구’가 67.2%(1,090건)로 가장 많았고 다음으로 ‘환급 거부·지연’ 28.3%(458건), ‘부가서비스 불이행’ 1.5%(25건) 등의 순임.

피해 유형		건수(건)	비율(%)
계약해지 관련 (1,548건, 95.5%)	위약금 과다 청구	1,090	67.2
	환급 거부·지연	458	28.3
부가서비스 불이행		25	1.5
기타		48	3.0
계		1,621	100.0

□ 피해 연령

- 2018년 접수된 피해구제 1,621건 중 소비자 연령을 확인할 수 있는 1,380건 분석 결과 50대 피해가 31.0%(428건)로 가장 많았음.
- 다음으로 40대 24.7%(341건), 60대 18.7%(258건) 등의 순임.
- 특히 퇴직을 앞둔 50대와 퇴직 후인 60대 이상의 소비자 피해가 58.6% (809건)로 나타나 주식 투자손실 시 노후 생활 불안정 초래 우려

소비자 연령	건수(건)		비율(%)	
20~29세	34		2.5	
30~39세	196		14.2	
40~49세	341		24.7	
50~59세	428	809	31.0	58.6
60~69세	258		18.7	
70~79세	110		8.0	
80세 이상	13		0.9	
계	1,380		100.0	

□ 계약 금액

- 2018년 접수된 피해구제 1,621건 중 계약금액을 확인할 수 있는 1,426건에 대해 분석한 결과 총 계약금액은 52억 원, 평균 계약금액은 3,666,035원으로 나타남.
- 금액 구간별로는 '200 ~ 400만 원' 48.0%(684건)로 가장 많았고, '400 ~ 600만 원' 23.4%(334건), '200만 원 이하' 21.1%(301건) 등의 순임.

계약 금액(만 원)	건수(건)	비율(%)
200 이하	301	21.1
200 초과 ~ 400 이하	684	48.0
400 초과 ~ 600 이하	334	23.4
600 초과 ~ 800 이하	75	5.3
800 초과 ~ 1,000 이하	24	1.7
1,000 초과	8	0.5
계	1,426	100.0

- (조사대상) 서울시에 통신판매업 신고 후 영업 중인 89개 유사투자자문업자 홈페이지
- (조사내용) 통신판매 신고사항 일치 여부 및 운영 실태 등
- (조사기간) 2018년 9월 ~ 12월

□ 신고사항과 정보 일치 여부

○ 서울시에 통신판매업 신고 후 영업 중인 89개 유사투자자문업자 홈페이지 정보와 신고사항 일치 여부를 조사한 결과 ‘이메일 정보 불일치’가 44.9%(40건)로 가장 많았음.

- 다음으로 ‘연락처 불일치’ 34.8%(31건), ‘주소 불일치’ 29.2%(26건) 등의 순임.

(단위: 개, %)

점검 항목	불일치 업체수(중복)	비율
이메일	40	44.9
연락처	31	34.8
주소	26	29.2
통신판매업 신고번호	12	13.5
도메인	10	11.2
대표자명	5	5.6
사업자등록번호	5	5.6
상호	3	3.4

□ 홈페이지 회원가입 가능 여부 및 본인인증 방법

○ 서울시에 통신판매업 신고 후 영업 중인 89개 유사투자자문업자 홈페이지의 회원가입 가능 여부를 분석한 결과 86.5%(77개)가 가능했음.

회원가입 불가능	회원가입 가능			
	12개 (13.5%)	77개(86.5%)		
본인확인 절차 없음		본인확인 절차 있음(중복)		
		휴대폰	아이핀	기타*
45개 (58.4%**)	30개 (39.0%**)	1개 (1.3%**)	3개 (3.9%**)	

* 이메일, 주민번호, 신용카드 등 / ** 회원가입 가능한 업체 수(77개) 기준 비율

□ 홈페이지 운영 실태

- 홈페이지에서 회원가입이 가능한 77개 업체 중 24.7%(19개)는 가입 후 탈퇴가 불가능하거나 탈퇴 방법을 고지하지 않았는데, 서울시 전체 전자상거래 업체의 해당 비율(8.9%) 보다 높았음.
- 89개 업체의 ‘고객불만 게시판 미운영’ 비율은 13.5%(12개)로 전체 전자상거래 업체 해당 비율(3.9%) 보다 높았음.
- 89개 업체 중 ‘현금결제만 가능’한 경우가 33.7%(30개)로 전체 전자상거래 업체 해당 비율(13.9%) 보다 높았음.

점검 항목	사업자 구분	해당업체 비율 (해당업체 수/전체업체 수)
탈퇴 불가, 탈퇴방법 미고지	유사투자자문업자	19개/77개*(24.7%)
	전자상거래업자 전체	3,626개/40,817*개(8.9%)
고객불만 게시판 미운영	유사투자자문업자	12개/89개(13.5%)
	전자상거래업자 전체	1,748개/44,514개(3.9%)
현금결제만 가능	유사투자자문업자	30개/89개(33.7%)
	전자상거래업자 전체	6,186개/44,514개(13.9%)

* 점검 대상 업체 중 홈페이지에서 회원가입이 가능한 업체 수

[사례 1] 위약금 및 이용금액 과다 청구

신**씨는 A사의 주식투자정보서비스를 1년 간 이용하기로 하고 420만 원을 할부 결제함. 서비스 불만족으로 A사에 계약해지 및 환급을 요구하였으나 정상가 2,000만 원을 기준으로 위약금 및 이용금액이 계산되기 때문에 환급할 금액이 없다며 거부함.

[사례 2] 계약해지 거부

김**씨는 B사 직원이 500만 원을 1년 내에 5배로 만들어준다고 주식투자 정보서비스 가입을 권유해 1년 이용계약을 하고 300만 원을 할부 결제함. 이후 10% 이상의 투자 손실이 발생하는 등 신뢰가 가지 않아 B사에 계약해지를 요청 하였으나 환급이 불가능하다며 거부함.

[사례 3] 서비스 불이행

박**씨는 매월 비상장 기업 정보를 제공받는 조건으로 C사의 주식투자정보 서비스에 가입하고 연회비 65만 원을 결제함. 그러나 계약내용과 달리 비상장 기업 정보가 과소 제공되어 C사에 서비스 제공 미흡에 따른 연회비 환급을 요구하였으나 거부함.

[사례 4] 소비자 동의 없이 대금 결제

최**씨는 D사 직원이 1 ~ 2개월 내에 20 ~ 30% 수익을 보간한다는 말과 함께 신용카드 결제 후 수익이 나지 않으면 대금이 빠져나가지 않는다고 하여 신용카드번호를 불러줌. 이후 동 카드로 200만 원이 결제된 사실을 알고 D사에 카드결제 취소를 요청했으나 거부함.

□ '고수익 보장 광고'나 '할인가 프로모션' 등에 현혹되지 않는다.

- 무료체험 문자, 무료 카톡방 등 인터넷·모바일 광고를 통해 높은 수익 보장, 이용료 할인 등을 내세우며 소비자를 유인하는 경우가 많으므로 충동적으로 계약하지 않도록 주의한다.
- (예) 수익률 〇%(〇배) 보장, 수익률 달성하지 못할 경우 전액 환불 또는 서비스 〇개월 연장, 〇천만 원 투자로 월 〇% 이상 수익 보장, 프로모션 기간 할인

□ 중도해지 시 과도한 비용 공제조건이 있는지 계약내용을 꼼꼼히 확인한다.

- 중도해지 시 부담하는 위약금 및 이용료를 과도하게 산정하는 경우가 있으므로 산정기준이 적정한지 계약내용을 반드시 확인한다.
- (예) 계약금액(납부금액)이 아닌 정상가를 기준으로 일 이용료 산정, 계약기간이 3개월이고 추가 9개월은 무료 서비스라며 3개월을 기준으로 이용료 산정, 가입 후 7일 이내에는 계약 해지 불가, 청약철회기간(7일 이내)에도 해지수수료 청구 등

□ 무료 서비스, 사은품 등을 제공하는 경우 해지 시 관련 비용을 차감하는지 확인한다.

- 회원 가입 시 교육자료, 종목적정가 검색기, 여행상품권 등을 일괄 제공하고 해지 시 과도한 금액을 차감하거나 전문가비용(종목 추천비용)을 별도로 청구하는 경우가 있으므로 주의한다.
- (예) 기초 교육자료 및 실전 교육자료 각각 50만 원, 종목 적정가 검색기 40만 원

□ 대금 결제는 신용카드 할부로 하고, 해지 요청 시 증거자료를 남겨둔다.

- 신용카드 번호를 미리 알려주지 말고 이용을 결정한 이후 결제를 진행한다.
- 해지 거부, 서비스 중단 등 계약불이행에 대비해 현금 지급, 신용카드 일시불 보다는 신용카드 할부 결제*를 하는 것이 좋다.
- * 할부수수료가 청구될 수 있으므로 할부수수료 발생 여부 및 요율을 카드사에 확인 필요
- 해지요청 시 문자, 통화 녹음, 내용증명 등 증거자료를 남겨 분쟁에 대비한다.

※ 자율적인 분쟁 해결이 어려운 경우, 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 1372소비자상담센터(국번 없이 1372, www.ccn.go.kr)에 도움을 요청한다.