

이 자료는 **즉시** 사용하시기 바랍니다.

배포일	2018년 5월 30일(수) (총 7쪽)	담당부서	서울지원 금융보험팀
		담당자	황기두 팀장 (02-3460-3011) 김선희 부장 (02-3460-3012)

주식투자정보서비스, 계약해지 시 위약금 과다청구 등 피해 급증

- 수익률 광고에 현혹되지 말고 중도해지 위약금 조건 꼼꼼히 살펴야 -

유사투자자문업자*의 주식투자정보서비스 이용 중 제공받는 주식정보가 마음에 들지 않거나 손실이 발생해 계약을 해지하는 경우 사업자가 과도한 위약금을 청구하거나 환급을 거부·지연하는 사례가 급증하고 있어 소비자의 주의가 요구된다.

* 불특정 다수인을 대상으로 대가를 받고 주식정보를 휴대전화, 방송, 인터넷 등으로 제공하는 사업자로 금융위원회에 신고만 하면 영업가능('16.8.3. 기준 1,090개 → '18.5.25 현재 1,776개)

한국소비자원에 따르면 '한국소비자원 빅데이터시스템'에 "유사투자자문" 이슈 알람 발생횟수가 작년 3분기 이후부터 크게 증가한 것으로 나타났다.

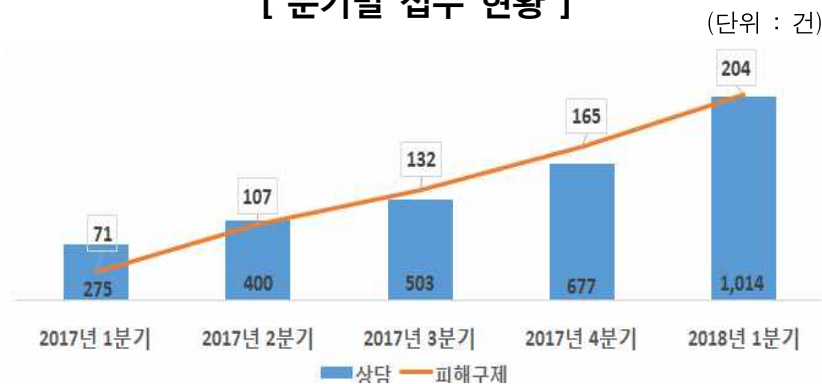
☞ 유사투자자문 이슈알람 발생횟수 : ('17년 3분기) 5회 → ('17년 4분기) 9회 → ('18년 1분기) 12회
※ 빅데이터시스템에 수집되는 소셜데이터 및 1372소비자상담센터 데이터를 분석해 이상징후가 나타나는 경우 알람이 발생함.

2017년부터 2018년 1분기까지 1372소비자상담센터*에 접수된 '주식투자정보서비스' 관련 소비자상담은 2,869건이었고, 특히, 2018년 1분기에는 1,014건이 접수되어 전년 동기 대비 268.7% 급증한 것으로 나타났다.

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

또한, 동 기간 신청된 피해구제는 679건이며, 2018년 1분기 기준 204건으로 전년 동기 대비 187.3% 증가했다.

[분기별 접수 현황]



□ '계약해지' 관련 피해가 94.5%로 대부분 차지

피해구제 신청 679건을 유형별로 분석한 결과, 위약금 과다청구 64.0%(435건), 환급거부·지연 30.5%(207건) 등 '계약해지' 관련 피해가 94.5%(642건)로 대부분을 차지했고, 다음으로 '부가서비스 불이행'이 2.1%(14건)로 나타났다.

구체적으로 위약금 과다청구의 경우 ▲소비자분쟁해결기준보다 위약금을 과다하게 공제하거나 ▲7일 이내 해지 시 이용일수 해당액만 공제해야 함에도 위약금을 공제 ▲업체가 임의로 정한 1일 이용요금을 기준으로 공제 ▲부수적으로 제공되는 자료(투자교육자료, 종목적정가 검색기 등) 비용을 과다하게 차감하는 사례가 많았다. 환급거부·지연과 관련해서는 1년의 계약기간 중 유효기간을 1~3개월로 짧게 정하고 유효기간 경과를 이유로 환급을 거부하는 사례도 있었다.

※ 「소비자기본법 시행령」 제9조 제2항에 따라 유사품목인 '인터넷콘텐츠업' 분쟁해결기준을 준용하는 경우 소비자 귀책사유에 의한 계약해지 시 '해지일까지의 이용일수에 해당하는 금액과 잔여기간 이용금액의 10% 공제 후 환급'을 요구할 수 있으며, 7일 이내에 해지를 요구하는 경우에는 '위약금 없이 이용일수에 해당하는 금액 공제 후 환급'을 요구할 수 있음.

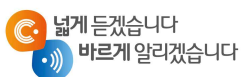
□ 연령별로는 50대, 성별로는 남성이 피해 많아

연령이 확인된 577건 중 50대가 164건(28.4%)으로 가장 많았고, 40대 25.7%(148건), 60대 17.3%(100건)로 40~60대의 중장년층이 주로 피해를 입은 것으로 나타났다. 이는 저금리 영향으로 여유자금 운영에 어려움을 겪는 중장년층이 주식투자에 도움을 받기 위해 유사투자자문업체를 이용하다 피해를 입은 것으로 분석된다. 한편, 성별로는 남성이 67.0%로 여성에 비해 많았다.

□ 사업자의 전화권유 및 광고를 통한 유인에 주의 필요

판매방식을 살펴보면, 전화권유판매 36.2%(246건), 소비자가 사업자의 광고를 보고 전화해 계약을 체결한 통신판매 30.2%(205건), 인터넷 홈페이지를 통한 전자상거래 판매 17.2%(117건) 등의 순이었다. 유사투자자문업자의 전화권유상술과 광고를 통한 적극적인 소비자유인에 주의할 필요가 있는 것으로 나타났다.

한국소비자원은 피해예방을 위해 ▲ 이용요금, 계약기간 등을 고려하여 계약 여부를 신중하게 결정할 것 ▲수익률 광고에 현혹되어 충동적으로 계약하지 말 것 ▲계약 전 중도해지 시 환급기준, 교육자료 및 종목 적정가 검색기 등이 제공되는 경우 해지 시 차감비용 등 계약조건을 꼼꼼히 확인할 것 ▲해지 요청은 되도록 신속하게 하되 증거자료를 남겨 분쟁에 대비할 것을 당부했다.



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



< 붙임 >

1 소비자상담 및 피해구제 접수 현황

□ '유사투자자문' 이슈알람 분석 결과



※ 빅데이터시스템에 수집되는 소셜데이터 및 1372소비자상담센터 데이터를 분석해 이상징후가 나타나는 경우 알람이 발생함.

□ 소비자상담 및 피해구제 접수 현황

기간	2017년				2018년 1분기	합계
	1분기	2분기	3분기	4분기		
상담	275건	400건	503건	677건	1,014건 전년 동기 대비 268.7% ↑ (739건) 직전 분기 대비 49.8% ↑ (337건)	2,869건
피해구제	71건	107건	132건	165건	204건 전년 동기 대비 187.3% ↑ (133건) 직전 분기 대비 23.6% ↑ (39건)	679건

□ 피해유형별 현황(2017.1.~2018.3.)

피해유형		건수(건)	비율(%)
계약해지 관련 (642건, 94.5%)	위약금 과다청구	435	64.0
	환급 거부·지연	207	30.5
부가서비스 불이행		14	2.1
기타		23	3.4
계		679	100.0

□ 연령대별 현황(2017.1.~2018.3.)

연령대	건수(건)	비율(%)
20~29세	21	3.7
30~39세	109	18.9
40~49세	148	25.7
50~59세	164	28.4
60~69세	100	17.3
70~79세	29	5.0
80세 이상	6	1.0
계	577*	100.0

* 피해구제 신청 679건 중 연령정보를 확인할 수 있는 577건

□ 성별 현황(2017.1.~2018.3.)

성별	남성	여성	계
건수(비율)	455건(67.0%)	224건(33.0%)	679건(100.0%)

□ 판매방법별 현황(2017.1.~2018.3.)

판매방법	건수(건)	비율(%)
전화권유판매	246	36.2
통신판매*	205	30.2
전자상거래	117	17.2
일반판매	53	7.8
모바일판매	34	5.0
기타	24	3.6
계	679	100.0

* 소비자가 각종 광고를 보고 사업자에게 전화하여 가입의사를 밝히는 경우

[사례1] 청약철회 시 위약금 10% 공제

A씨는 2018.4.12. 주식투자정보서비스 1년 이용계약을 체결하고, 400만원을 신용카드 할부 결제함. 5일 후인 2018.4.17. 청약철회를 요청하니 정상가 2,400만원의 10%인 240만원을 공제하겠다고 함.

[사례2] 위약금 과다 청구

B씨는 2018.1.19. 주식투자정보서비스 1년 이용계약을 체결하고, 350만원을 신용카드 할부 결제함. 2개월이 지났으나 손실만 커져 2018.3.22. 해지를 요청하니 해지수수료 30% 및 이용료 331만원(정상가 기준 일 이용료 77,000원×43일)을 공제하면 환급금이 없다며 거부함.

[사례3] 중도해시 시 제공된 교육자료 등에 대한 비용 차감

C씨는 무료 주식추천을 받은 후 2018.1.22. 주식투자정보서비스 1년 이용계약을 체결하고, 380만원을 지급함. 추천 주 모두 손실이 발생해 2018.2.12. 해지를 요청하니 해지수수료 10% 및 이용료 이외에 종목 적정가 검색기(40만원)와 교육자료(30만원)에 대한 비용을 공제하겠다고 함.

[사례4] 중도해시 시 전문가비용 차감

D씨는 2018.1.26. 주식투자정보서비스 1년 이용계약을 체결하고, 180만원을 신용카드 할부 결제함. 수익이 나지 않아 2018.3.26. 해지를 요청하니 해지수수료 18만원 및 전략종목 추천비용(종목당 33만원, 총 99만원)을 공제하겠다고 함.

[사례5] 계약의사 확인 없이 임의로 대금 결제

E씨는 2018.4.2. 2,000만원 투자로 월 400만원의 수익이 발생하고 수수료로 월 42만원만 내면 된다는 주식투자정보서비스 업체의 가입 권유 전화를 받고, 신용카드 번호를 알려줬는데, 아무런 안내 없이 500만원이 할부 결제됨. 즉시 취소를 요청하자 해지수수료 10%를 내야 한다고 함.

□ **고수익 보장, 할인 프로모션 등 과장 광고에 현혹되어 충동적으로 계약을 하지 않도록 주의한다.**

- 높은 수익 보장, 이용료 할인 등을 내세우며 소비자를 유인하는 경우가 많으므로 충동적인 계약을 피한다.
- (예) 수익률 ○%(○배) 보장, 수익률 달성하지 못할 경우 서비스 ○개월 연장, ○천만원 투자로 월 ○% 이상 수익 보장, 프로모션 기간 할인

□ **계약 전 중도해지 환불기준 등 계약조건을 꼼꼼히 확인한다.**

- 중도해지 시 부담하는 해지수수료 및 이용료를 과다하게 산정하는 경우가 있으니 산정기준이 적절한지 확인한다.
- (예) 할인가가 아닌 정상가를 기준으로 일 이용료 산정, 계약기간이 3개월이고 추가 9개월을 서비스해 준다고 하여 12개월로 인식하게 하고, 해지 시 서비스 기간을 제외한 기간으로 이용료 산정, 청약철회기간(7일 이내)에도 해지수수료 청구

□ **교육자료, 종목 적정가 검색기 등을 제공하는 경우 해지 시 관련 비용을 차감하는지 확인한다.**

- 회원 가입 시 교육자료, 종목 적정가 검색기 등을 제공하고 해지 시 과도한 금액을 차감하거나 전문가비용(종목 추천비용)을 따로 청구하는 경우가 있으므로 주의한다.
- (예) 투자 기본자료 및 기법자료 각각 50만원, 교육자료 30만원, 종목 적정가 검색기 40만원, 종목 추천비용 종목당 33만원

□ **대금 결제는 신용카드로 하고, 해지 요청 시 증거자료를 남겨둔다.**

- 해지 거부, 서비스 중단 등 계약불이행에 대비해 현금 지급보다는 신용카드 할부 결제를 하는 것이 좋다.
- 해지요청 시 문자, 통화 녹음, 내용증명우편 등 증거자료를 남겨둔다.

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

< 참고 > 소비자분쟁해결기준(공정거래위원회 고시 제2018-2호)

인터넷콘텐츠업 (2-3)		
분쟁 유형	해결 기준	비고
5) 1개월 이상의 계속적 이용계약인 경우 - 소비자가 계약 해지를 요구한 경우 - 사업자의 귀책사유로 인한 계약해지 - 소비자의 동의 없이 무료이용기간이 경과한 후 유료로 전환한 경우 - 대금 자동결제 시 소비자에게 고지를 하지 않은 경우	0 해지일까지의 이용일수에 해당하는 금액과 잔여기간 이용요금의 10% 공제후 환급 0 잔여기간의 이용료 및 동 금액의 10%에 해당하는 금액을 더하여 환급 0 유료청구 금액 환급 0 청구 금액 환급	* 단, 계약체결일 또는 서비스 이용 가능일로부터 7일 이내에 해지를 요구하는 경우에는 위약금 없이 이용 일수에 해당하는 금액만 공제하고 환급함. * 이용료는 소비자가 지급한 모든 비용을 포함함.(예 : 교재비 등 별도의 부대비용). * 자동으로 매월 또는 일정시기에 대금을 결제하기로 한 경우 사업자는 소비자에게 결제 내역(결제금액, 결제시기, 결제방법 등)에 대하여 전자우편 또는 휴대전화문자 등으로 고지함.
6) 서비스의 중지·장애 - 사전고지하지 않은 경우 3일 이상 서비스가 중지되거나 장애가 발생한 경우 또는 1개월 동안의 서비스 중지·장애발생 누적시간이 72시간을 초과한 경우 4시간 이상 서비스 중지 또는 장애로 인한 피해 - 사전고지 한 경우 서버점검 등의 사유로 서비스중지·장애를 사전에 고지하였으나 서비스중지·장애 시간이 10시간을 초과하는 경우	0 계약해지 및 잔여기간에 대한 이용료 환급 0 서비스 중지·장애시간의 3배를 무료로 연장 0 초과된 시간만큼 이용기간을 무료로 연장	* 서비스 중지·장애시간에 다름이 있는 경우 소비자가 회사에 통지한 후부터 계산하되, 서비스가 불가항력(천재지변 등)이나 소비자과실로 인하여 중지되거나 장애가 발생한 경우에는, 서비스 중지·장애 시간 계산에서 제외함. * 사전고지라 함은 서비스 중지, 장애 24시간 이전에 고지된 것을 의미함.
7) 실제 이용한 시간보다 초과하여 이용요금을 청구한 경우	- 초과분 환급	- 초과사용분에 대해서는 사업자가 입증함.
0 인터넷교육서비스의 사은품 반환 - 소비자의 귀책사유로 인한 중도 해지 시 ·사은품 미사용 시 : 해당 사은품 반환 ·사은품을 사용 시 : 해당 사은품과 동종의 상품으로 반환하거나 동종 상품의 시중가격 또는 계약서상에 기재된 해당 사은품의 가격에서 손을 등에 따른 금액을 지급하고 반환(단, 단순포장개봉은 사은품 사용으로 보지 아니함.) ·계약서상에 해당 사은품의 품목 또는 가격이 기재되어 있지 않은 경우: 현존상태로 반환 - 사업자의 귀책사유로 인한 계약해제·해지 시: 사업자에게 사은품 반환하지 않음.		