

붙임 2 유사투자자문서비스 관련 소비자 피해 현황

1 피해구제 신청 현황

□ 연도별 현황

- 2021년 한국소비자원에 접수된 유사투자자문서비스 관련 피해구제 신청은 5,643건으로, 2020년 3,148건보다 79.2% 증가함.
- 2022년 5월까지 접수된 피해구제 신청 건수는 1,794건으로, 전년 동기보다 24.6% 감소한 것으로 나타남.

[유사투자자문서비스 관련 피해구제 신청 현황(2020 ~ 2022. 5.)]

구분	2020년		2021년		2022년
		1월 ~ 5월		1월 ~ 5월	1월 ~ 5월
전체건수 (전년 대비 증감률)	3,148건	1,069건	5,643건 (79.3%)	2,378건 (122.5%)	1,794건 (△24.6%)
서울시	652건	228건	1,228건 (88.3%)	517건 (126.8%)	329건 (△36.4%)
경기도	851건	280건	1,441건 (69.3%)	658건 (135.0%)	427건 (△35.1%)

□ 판매 방법별 현황

- 2021년 접수된 유사투자자문서비스 관련 피해구제 신청 5,643건의 판매 방법을 분석한 결과, '전화권유판매', '통신판매' 등 비대면 판매가 대부분(93.7%)을 차지함.
- 세부적으로는, '전화권유판매' 72.2%(4,075건), '통신판매' 21.5%(1,214건), '일반판매' 3.0%(168건) 등의 순이었음.

[판매 방법별 현황(2021년)]

(단위 : 건, %)

결제방법	건수 (A)		비율 (A/5,643)	
전화권유판매	4,075	5,289	72.2	93.7
통신판매	1,214		21.5	
일반판매	168		3.0	
방문판매	23		0.4	
기타	163		2.9	
계	5,643		100.0	

□ 피해유형별 현황

- 2021년 접수된 유사투자자문서서비스 관련 피해구제 신청 5,643건의 피해유형을 분석한 결과, 계약해지 관련 피해가 대부분(95.7%)을 차지함.
- 세부적으로는, '환급 거부·지연' 74.4%(4,198건), '위약금 과다 청구' 21.3%(1,202건), '약정서비스 불이행' 2.0%(112건) 등의 순이었음.

[피해유형별 현황(2021년)]

(단위 : 건, %)

피해유형	건수 (A)		비율 (A/5,643)	
환급 거부·지연	4,198	5,400	74.4	95.7
위약금 과다 청구	1,202		21.3	
약정서비스 불이행	112		2.0	
부당행위	28		0.5	
기타	103		1.8	
계	5,643		100.0	

□ 계약금액별 현황

- 2021년 접수된 유사투자자문서서비스 관련 피해구제 신청 5,643건 중 계약금액이 확인되는 5,134건을 분석한 결과, 총 계약금액은 284억 원, 평균 계약금액은 553만 원으로 나타남.
- 평균 계약금액은 매년 증가추세로, 2020년 대비 27.4% 증가함.

[계약 금액 현황(2019년 ~ 2021년)]

(단위 : 만 원, %)

계약금액	2019년*	2020년**	2021년
평균 계약금액 (전년 대비 증감률)	367	434 (18.3)	553 (27.4.)

* 2019년 접수된 피해구제 신청 3,237건 중 계약금액이 확인되는 2,610건 분석

** 2020년 접수된 피해구제 신청 3,148건 중 계약금액이 확인되는 2,679건 분석

□ 연령별 현황

- 2021년 접수된 유사투자자문서서비스 관련 피해구제 신청 5,643건 중 소비자 연령대가 확인되는 5,584건을 분석한 결과, '50대'가 29.3%(1,633건)로 가장 많았고 다음으로 '40대' 26.8%(1,498건), '60대' 17.6%(985건) 등의 순이었음.
- 피해소비자 연령대 분포를 2020년과 비교하면, '50대 이상'은 감소했지만 '40대 이하'는 증가함.
- 특히 '20대 이하'의 피해구제 신청 건수가 2020년과 비교해 129.3%(150건) 증가해 증가율이 가장 높았고, 다음으로 '40대' 115.9%(804건), '30대' 96.5%(411건) 순이었음.

[연령별 현황(2020년 ~ 2021년)]

(단위 : 건, %)

연령대	2020년		2021년		증감률		%p (D-B)
	건수 (A)	비율(B) (A/3,045*100)	건수 (C)	비율(D) (C/5,584*100)	증감(E) (C-A)	비율 (E/A*100)	
20대 이하	116	3.8	266	4.8	150	129.3	1.0
30대	426	14.0	837	15.0	411	96.5	1.0
40대	694	22.8	1,498	26.8	804	115.9	4.0
50대	948	31.1	1,633	29.3	685	72.3	△1.8
60대	640	21.0	985	17.6	345	53.9	△3.4
70대 이상	221	7.3	365	6.5	144	65.2	△0.8
계	3,045	100.0	5,584	100.0	2,539	83.4	-

* 2020년 접수된 피해구제 신청 3,148건 중 소비자 연령대가 확인되는 3,045건 분석

2

소비자피해 사례

[사례 1] 고수익을 보장한다며 일회성 종목제공 서비스 가입 유도 후 환급 거부

A씨는 B사 직원이 기관 매집주 정보로 확실한 수익을 보장한다며 서비스 가입을 권유받아 2달 동안 총 7개 계약을 체결하고 1억 3,050만 원을 납부함. B사가 제공한 정보로 투자했으나 손실이 발생했으며, 이를 다른 유료종목 계약으로 유도하고 기존 추천 종목은 매도시켜 투자손실이 가중됨에 따라 B사에 투자손실에 따른 해지를 요구했으나 이미 종목 정보가 제공되었다는 이유로 환급을 거부함.

[사례 2] 투자손실이 발생했음에도 약정수익률 초과 달성했다며 환급 거부

C씨는 D사 서비스(1년, 500만 원)에 가입하며 담당자로부터 본인이 리딩해 주는 종목의 수익률이 130%가 되지 않으면 전액 환급한다며 회사에서 문자로 보내주는 종목은 신경 쓰지 말라고 안내받음. C씨는 담당자가 추천한 종목에만 투자하여 손실이 발생했고, 환급을 받기 위해 담당자에게 전화했으나 연락이 되지 않음. D사에 연락해 환급을 요구하자 담당자는 퇴사했고 계약서상 문자로 제공한 종목까지 포함해 수익률이 계산된다고 130%가 초과 달성되어 환급이 불가하다며 거부함.

[사례 3] 가입금액 대비 과도한 정상가격을 책정하여 환급 거부

E씨는 F사에 3건의 유사투자자문서서비스에 가입하고 각각 215만 원, 250만 원, 3,000만 원 등 총 3,465만 원을 납부함. 투자손실로 F사에 해지를 요구하니 E씨는 할인가에 가입을 한 것이고 해지 시에는 정상가격(700만 원, 1,400만 원, 4,800만 원)을 기준으로 환불금이 계산된다고 환급받을 금액이 없다고 답변함.

[사례 4] 타사 환급처리를 도와주겠다며 가입 유도

G씨는 H사 직원으로부터 타사에 가입한 유사투자자문서서비스 해지를 도와주겠다며 자사 서비스 가입을 권유받아 400만 원을 납부함. 이후 타사 해지 처리가 되지 않아 환급을 요구하기 위해 담당자에게 연락했으나 연결되지 않아 H사에 확인하니 해당 직원은 퇴사했고 현재는 서비스 기간이 경과 하여 환급받을 금액이 없다고 함.

3

소비자 주의사항

□ 고수익 광고에 현혹되어 충동적으로 계약하지 않도록 주의한다.

- 주식은 고위험 투자상품으로 투자원금의 손실 가능성이 높다는 점을 인식하고 합리적인 근거 없이 '월 00%', '연 000%' 등 높은 수익률만을 제시하며 가입만 하면 무조건 고수익을 얻을 수 있는 것처럼 광고하는 업체는 피할 것.
- 기간 내 특정 수익률을 달성하지 못하면 전액 환불을 보장한다는 내용의 광고는 투자원금 대비 수익률이 아닌, 수익이 발생한 종목의 개별 수익률을 합산(손실 중인 종목은 계산에서 제외)한 것에 불과하므로 이에 현혹되지 않도록 주의할 것
- 서비스 가입 후 단기간 내에 고수익 종목을 제공한다고 추가 가입을 권유받는 경우, 충동적 가입은 지양하고 기존 서비스를 충분히 이용해 보고 판단할 것

□ 가입 전 계약서를 요구하고 해지 조건 등 중요내용은 반드시 확인한 후 가입 여부를 결정한다.

- 영업사원 설명만 듣고 계약서에 서명하지 말고 가입 전 계약서를 요구하고 설명받은 주요 내용이 계약서에도 똑같이 기재되어 있는지 확인할 것
- 계약서 내용 중 '계약개요', '해지 환불 조건' 등은 반드시 확인하고 불합리한 거래조건*이 포함된 것은 없는지 살펴볼 것

< * 불합리한 거래조건 예시 >

- ① 계약개요에 납부한 계약금을 '특별할인가' 등으로 표시하고 이와 비교해 과도한 정상가를 함께 표시하여 해지 시에는 정상가격을 기준으로 환급금을 산정하여 위약금 과다 청구

- (예시)	품목	WIP기본반	- 제5조(해지 및 환불) 이용자가 이용해지를 요청한 경우 회사는 <u>서비스 정상가를 기준으로 위약금과 이용료를 공제</u> 한 나머지를 반환한다.
	서비스 정상가	2,000만 원	
	계약기간	2021.1.1. ~ 12.31.	
	특별할인가	200만 원	
	회원성명	홍길동	

- ② 계약기간을 '유료(정상)기간'과 상대적으로 긴 '무료(서비스)기간'으로 구분하고 해지 시 유료(정상)기간을 기준으로 계산하여 이용료 과다 청구

- (예시)	품목	로얄클래스	- 라) (해지 및 환불) 기본 해지 수수료는 결제금액의 10%와 해지일까지의 <u>유료 사용일수에 따른 서비스 정산액을 공제</u> 한 후 해지, 환불이 진행됩니다.
	서비스 기간	정상 이용기간 : 2개월 서비스 무료 이용기간 : 10개월 총 이용기간 : 12개월	
	결제가격	600만 원	
	회원성명	홍길동	

- ③ 계약기간 동안 제공된 특정 종목에 대해 1종목당 1개월 추가 이용으로 간주하거나 1일당 사용료를 실제 계약금액 대비 과도하게 책정하여 이용료 과다 청구
- (예시) 제5조(해지 및 환불) 회원이 이용해지를 요청한 경우 회사는 아래 금액을 모두 공제한 나머지 금액을 반환한다.
 - 3. “VIP종목”을 받은 경우 1종목 당 1개월의 이용으로 간주한다.(단, 전략종목이 여러 건 추천되더라도 최대 3종목까지만 차감)
 - 4. 해지일까지의 이용일수에 따른 1일당 사용료(50,000원)를 공제한다.
- ④ 계약해지를 임의로 제한
- (예시) [특약사항] 2개월은 의무기간이기 때문에 의무기간 내 취소 및 해지는 불가하다.
- ⑤ 계약 시 무료로 제공한 상품(주식매매기법 동영상(VOD), 도서, 주식매매기법, 사은품 등)에 대하여 해지 시 계약금액 대비 과도한 비용 차감
- (예시) [부가서비스 약관] 유료서비스 가입회원에게는 주식기법 동영상(USB), 차트분석집(도서), 자동매매용 테블릿PC가 무료로 제공된다. 단, 계약을 중도해지 시에는 USB: 50만 원, 도서: 권당 2만 원, 테블릿 PC: 100만 원을 공제한다.

□ 계약금은 가능하면 신용카드 할부로 결제하고, 현금거래를 유도하거나 카드 일시불 결제 후 할부로 전환해주겠다는 업체는 계약을 지양한다.

- 업체에서 현금으로 결제 시 할인을 제안하더라도 계약기간이 장기간이라면, 업체 폐업, 계약해지 거부 등에 대비해 가급적 신용카드 할부결제*를 하고 결제 후에는 금액 및 할부 등록 여부 등 결제 내역이 맞는지 반드시 확인할 것

* 업체에서 무이자 할부라고 안내했더라도 이와 달리 할부수수료가 청구될 수 있으므로 신용카드사에 할부수수료 발생 여부 및 요율 확인 필요

- 업체에서 할부거래가 불가하다는 이유로 우선 신용카드 일시불로 결제하고 이후 카드사를 통해 할부로 전환하라고 안내받은 경우, 실제 전환이 불가하거나, 전환이 가능하더라도 할부항변권 행사가 불가할 수 있으니* 주의할 것

* 최초거래가 신용카드 일시불 결제이기 때문에 할부계약으로 볼 수 없고 이를 할부전환 서비스를 통해 대금지급 방식을 변경한 것에 불과하여 할부항변권 행사가 불가할 수 있음.

□ 계약 후 업체에서 제공하는 투자정보를 맹신하지 않는다.

- 유사투자자문업체는 금융기관이 아니고 특별한 요건 없이 금융감독원에 신고만으로 영업이 가능하기 때문에 전문성이 보장되지 않는다는 점에 유의할 것

* 유사투자자문업체 신고현황은 ‘금융소비자 정보포털(<https://fine.fss.or.kr>)’에서 확인 가능

- 최근에는 고수익 정보라며 ‘비상장 가상자산(코인)’, ‘비상장 주식’, ‘금’ 등에 투자를 유도하여 피해가 발생하는 경우도 있으므로 주의할 것

□ 계약해지 시 녹취, 문자, 내용증명 등 입증자료를 남겨 향후 발생할 수 있는 분쟁에 대비한다.

- 계약해지 요청 시 업체에서 회피하는 경우가 많으므로 추후 분쟁에 대비해 계약해지 요청 사실을 ‘녹취’, ‘문자’, ‘내용증명’ 등 입증 가능한 방법으로 기록을 남길 것
- 신용카드 할부거래의 경우, 업체, 신용카드사에도 청약철회 또는 계약해지에 따른 할부항변을 신청할 것

* 자율적인 분쟁 해결이 어려운 경우, 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 ‘1372소비자상담센터(국번없이 1372, www.ccn.go.kr)’ 또는 ‘소비자24(모바일앱, www.consumer.go.kr)’를 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.

* ‘1대1 투자자문행위’, ‘자동매매 프로그램 판매’ 등 「자본시장법」 위반행위의 경우 금융감독원 인터넷 홈페이지(www.fss.or.kr) → 「민원 · 신고」 → 「불법금융신고센터」 → 「유사투자자문피해신고」 또는 전화(☎ 1332)로 신고할 수 있다.

공정거래위원회

C32DB800E7AF4907845BA0A515510C1F