



한국소비자원

보도자료

"소비자와 함께 행복한 세상을 만들어갑니다"



페이스북 @kcanews



인스타그램 @kca.go.kr

이 자료는 **4월 22일(수) 06시**부터 사용하시기 바랍니다.

배포일	2020년 4월 21일(화) (총 7쪽)	담당부서	서울지원 금융보험팀
		담당자	이면상 팀장 (02-3460-3011) 황성근 과장 (02-3460-3014)

주식투자정보서비스, '고수익 보장'에 총동계약 주의 필요!

최근 '고수익' 광고에 현혹되어 주식투자정보서비스에 가입한 소비자들의 피해가 늘고 있어 주의가 요구된다. 2019년 한국소비자원(원장 이희숙)에 접수된 주식투자정보서비스 관련 피해구제 신청은 3,237건으로 2018년 대비 99.7% 증가했다. 올해 1월에는 전년 대비 감소했으나 2월부터 다시 증가하는 추세다.

[주식투자정보서비스 관련 피해구제 신청 현황]

(단위 : 건, %)

구분	2018년	2019년			2020년			
		1월	2월	3월	1월	2월	3월	
건수	1,621	3,237	267	173	219	190	204	247
(전년 대비 증감)	-	(99.7)	-	-	-	(△28.8)	(17.9)	(12.8)

□ 계약해지 후 환급 거부·지연 소비자 피해 가장 많아

2019년 접수된 주식투자정보서비스 관련 피해구제 신청 3,237건을 분석한 결과, '계약해지' 관련 피해가 대부분(96.5%)을 차지했다. 세부적으로는 '환급 거부·지연'이 61.2%(1,981건)로 가장 많았고, '위약금 과다 청구'가 35.3%(1,144건)로 뒤를 이었다.

[소비자 피해 유형별 현황]



[주식투자정보서비스 관련 주요 소비자 피해 유형]

□ 환급 거부·지연 사례

- 계약해지 시 소비자에게 사전 설명하지 않은 고가의 주식매매 프로그램 비용을 공제 (예 : 계약 시 납부한 500만원 중 프로그램 비용이 495만원이라며 환불을 거부)
- 계약기간 중 극히 일부만 유료기간으로 설정하여 계약해지 시 유료서비스 제공 완료를 주장 (예 : 총 12개월 계약기간 중 첫 1개월은 유료, 나머지 11개월은 무료로 임의 설정한 후 계약해지 요청 시 환급액이 없다고 주장)

□ 위약금 과다 청구 사례

- 해지 시 실제로 납부한 서비스 이용료가 아닌 고액의 정상가를 기준으로 위약금 과다 부과
- 해약접수 이후 고의적으로 처리를 지연시켜 실이용료 과다 공제

□ **1인당 평균 계약금액은 373만원, 최고가 계약금액은 3,600만원에 달해**

주식투자정보서비스 계약금액이 확인된 2,610건을 분석한 결과, 1인당 평균 계약 금액은 373만원으로 2018년의 367만원보다 6만원 증가한 것으로 나타났다. 금액대 별로는 '200만원 초과 ~ 400만원 이하'가 41.4%(1,081건)로 가장 많았고, 다음으로 '400만원 초과 ~ 600만원 이하' 26.1%(681건), '200만원 이하' 19.5%(509건) 등의 순이었다. 2018년 8건에 불과했던 '1,000만원 초과' 고가 계약은 2019년 56건으로 7배 증가했고, 최고가 계약금액은 3,600만원에 달했다.

□ **50대 이상 퇴직 전후 세대 피해 늘고 있어 노후생활 불안정 우려**

계약 소비자 연령이 확인된 2,969건을 분석한 결과, '50대 이상'이 1,858건 으로 2018년 대비 2.3배 증가한 것으로 확인됐다. 특히 퇴직 직전·후 세대인 '50대' 및 '60대'가 안정적인 노후생활을 위해 주식투자에 관심을 기울이면서 주식투자정보서비스를 이용하는 것으로 분석된다.

[피해 연령별 현황]

(단위 : 건, %)

소비자 연령	2018년		2019년		전년 대비 증감	
	건수 (A)	비율 (A/1,380*100)	건수 (B)	비율 (B/2,969*100)	건수 (C=B-A)	비율 (D=C/A*100)
20대 ~ 40대	571	41.4	1,111	37.4	540	94.6
50대 이상	809	58.6	1,858	62.6	1,049	129.7
50대	428	31.0	942	31.7	514	120.1
60대	258	18.7	697	23.5	439	170.2
계	1,380*	100	2,969	100	1,589	115.1

* 2018년 주식투자정보서비스 피해구제 신청 1,621건 중 소비자 연령 확인 가능한 1,380건 분석

□ **현혹되기 쉬운 높은 수익률 등을 제시하는 광고에 주의할 것**

한국소비자원은 주식투자정보서비스 관련 소비자 피해를 예방하고 사업자의 불법·불건전 행위 근절을 위해 금융감독원과 피해다발사업자, 불법행위 의심사례 등에 대한 정보공유를 강화해 나갈 계획이다.

아울러 소비자들에게는 피해예방을 위해 ▲현혹되기 쉬운 높은 수익률 등을 제시하는 광고에 주의할 것, ▲계약서를 요구하여 환급기준 등 주요 내용을 반드시 확인할 것, ▲업체에 계약해지 요청 시 녹취, 문자 등 증빙자료를 남겨 분쟁에 대비할 것을 당부했다.

 넓게 듣겠습니다 바르게 알리겠습니다	위 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다. www.kca.go.kr	 공공누리 공공저작물 자유이용허락	 출처표시
	※ 한국소비자원은 '국민참여혁신 제안방'을 통해 기관 운영과 관련한 국민의 의견을 받고 있습니다. [기관대표 누리집(www.kca.go.kr) 접속을 통해 제안참여 가능]		

<붙임>

1

주식투자정보서비스 소비자 피해 현황

□ 소비자 피해구제 신청 현황

- 2019년 한국소비자원에 접수된 주식투자정보서비스 관련 피해구제 신청 건수는 3,237건으로 2018년(1,621건) 대비 99.7%(1,616건) 증가함.
- 2020년 1월까지의 전년 동기 대비 감소(△28.8%)했으나 2월부터 다시 증가하는 추세임.
- 이는 ‘코로나 19’ 사태로 인한 주식시장 불안정에 따라 투자손실이 발생한 소비자들의 계약해지 요청이 증가했기 때문으로 풀이됨.

[주식투자정보서비스 관련 피해구제 신청 현황]

(단위 : 건, %)

구분	2018년	2019년			2020년			
		1월	2월	3월	1월	2월	3월	
건수	1,621	3,237	267	173	219	190	204	247
(전년 대비 증감)	-	(99.7)	-	-	-	(△28.8)	(17.9)	(12.8)

□ 피해유형

2019년 접수된 주식투자정보서비스 관련 피해구제 신청 3,237건 분석

- 업체가 제공한 정보로 투자했으나 손실이 발생해 계약을 해지하는 과정에서 나타난 피해가 96.5%(3,125건)로 대부분을 차지함.
- 세부 내용별로는 ‘환급 거부·지연’이 61.2%(1,981건)로 가장 많았고, 다음으로 ‘위약금 과다 청구’가 35.3%(1,144건)로 뒤를 이었음.
- 2018년 대비 ‘환급 거부·지연’이 4.3배 증가했는데, 이는 업체 간 경쟁 심화로 자금 사정이 좋지 않은 업체가 증가한 것으로 추정됨.
- 반면 ‘위약금 과다 청구’는 2018년 대비 증가율이 낮았는데(5%), 이는 2019년 7월부터 시행된 유사투자자문업자 대상 소비자보호 관련 의무 교육의 효과로 풀이됨.

[피해유형별 접수 현황]

(단위 : 건, %)

피해유형		2018년		2019년		전년 대비 증감	
		건수 (A)	비율 (A/1,621*100)	건수 (B)	비율 (B/3,237*100)	건수 (C=B-A)	비율 (D=C/A*100)
계약해지	환급 거부·지연	458	28.3	1,981	61.2	1,523	332.5
	위약금 과다 청구	1,090	67.2	1,144	35.3	54	5.0
	소계	1,548	95.5	3,125	96.5	1,577	101.9
부가서비스 불이행		25	1.5	68	2.1	43	172.0
기타		48	3.0	44	1.4	4	△8.3
계		1,621	100.0	3,237	100.0	1,616	99.7

□ 계약금액

2019년 접수된 피해구제 신청 3,237건 중 계약금액이 확인 가능한 2,610건 분석

- 1인당 평균 계약금액은 373만원으로, 2018년의 366만원 대비 6만원 증가함.
- 금액대별로는 '200만원 초과 ~ 400만원 이하'가 41.4%(1,081건)로 가장 많았고, 다음으로 '400만원 초과 ~ 600만원 이하' 26.1%(681건), '200만원 이하' 19.5%(509건) 등의 순이었음.
- '1,000만원 초과' 고가 계약은 2018년 8건에 불과했으나, 2019년에는 56건으로 7배 증가했고, 최고가 계약금액은 3,600만원(14개월)에 달했음.

[계약금액별 접수 현황]

(단위 : 건, %)

계약금액(만원)		2018년		2019년		전년 대비 증감	
		건수 (A)	비율 (A/1,426*100)	건수 (B)	비율 (B/2,610*100)	건수 (C=B-A)	비율 (D=C/A*100)
400 이하	200 이하	301	21.1	509	19.5	208	69.1
	200 초과 ~ 400 이하	684	48.0	1,081	41.4	397	58.0
	소계	985	69.1	1,590	60.9	605	61.4
400 초과	400 초과 ~ 600 이하	334	23.4	681	26.1	347	103.9
	600 초과 ~ 800 이하	75	5.3	228	8.7	153	204.0
	800 초과 ~ 1,000 이하	24	1.7	55	2.1	31	129.2
	1,000 초과	8	0.5	56	2.2	48	600.0
	소계	441	30.9	1,020	39.1	579	131.3
계		1,426*	100.0	2,610	100.0	1,184	83.0

* 2018년 접수된 주식투자정보서비스 관련 피해구제 1,621건 중 계약 금액이 확인 가능한 1,426건 분석

□ 피해연령

2019년 접수된 피해구제 3,237건 중 소비자 연령이 확인 가능한 2,969건 분석

- '50대' 피해가 31.7%(942건)로 가장 많았고, 다음으로 '60대' 23.5%(697건), '40대' 22.7%(675건) 등의 순임.
- '50대' 및 '60대' 피해가 2018년 대비 각각 2.2배, 2.7배 급증하여 증가세가 두드러짐.
- 퇴직 직전·후 세대인 '50대' 및 '60대'가 안정적인 노후생활을 위해 주식투자에 관심을 기울이면서 주식투자정보서비스를 이용하는 것으로 분석됨.

[소비자 연령별 접수 현황]

(단위 : 건, %)

소비자 연령	2018년		2019년		전년 대비 증감	
	건수 (A)	비율 (A/1,380*100)	건수 (B)	비율 (B/2,969*100)	건수 (C=B-A)	비율 (D=C/A*100)
20 ~ 29세	34	2.5	73	2.5	39	114.7
30 ~ 39세	196	14.2	363	12.2	167	85.2
40 ~ 49세	341	24.7	675	22.7	334	97.9
소계	571	41.4	1,111	37.4	540	94.6
50 ~ 59세	428	31.0	942	31.7	514	120.1
60 ~ 69세	258	18.7	697	23.5	439	170.2
70 ~ 79세	110	8.0	197	6.6	87	79.1
80세 이상	13	0.9	22	0.8	9	69.2
소계	809	58.6	1,858	62.6	1,049	129.7
계	1,380*	100.0	2,969	100.0	1,589	115.1

* 2018년 접수된 주식투자정보서비스 피해구제 신청 1,621건 중 소비자 연령이 확인 가능한 1,380건 분석

[사례 1] 계약해지를 요구하자 주식매매프로그램 판매라며 거부

차**씨는 A사의 주식투자정보서비스 광고 문자를 보고 1년 간 서비스 이용 조건으로 350만원을 지불함. 서비스가 신청인에게 맞지 않는 것 같아 가입 후 한 달이 지나 A사에 계약해지를 요구하니 주식매매프로그램 판매 계약이라며 환불할 금액이 없다고 거부함.

[사례 2] 1년 계약 후 해약요구 하자 유료 2개월 무료 10개월 이라며 과다 이용료 청구

이**씨는 B사 상담원의 전화권유로 주식투자정보서비스를 1년 간 이용하기로 하고 383만원을 지불함. 서비스 불만족으로 한 달이 지나 계약해지를 요구하니, 1년 중 첫 2개월만 유료이고 나머지 10개월은 무료이기 때문에 유료기간 1일 이용료가 63,000원으로 계산되어 환불 금액이 거의 없다고 함.

[사례 3] 계약해지를 요구하니 정상가격이 1,800만원이라며 환급 거부

안**씨는 C사 직원의 전화권유로 주식투자정보서비스를 1년 간 이용하기로 하고 600만원을 지불함. 주식투자 손실로 C사에 해지를 요청하니 서비스 정상가격이 1,800만원이기 때문에 이를 기준으로 계산하면 환불받을 금액이 없다고 계속 서비스를 이용하라며 거부함.

[사례 4] 타사 주식투자정보서비스 계약금액 반환 약속 불이행

박**씨는 D사의 주식투자정보서비스를 1년 간 이용하기로 하고 300만원을 지불함. 계약 당시 D사 담당자는 2주 내에 타사 이용료 1,100만원 전액 환불 받아주고 미이행 시 300만원을 환불해 주겠다고 약속함. 타사 환불은 6개월이 지나서야 이루어졌고 환불금액도 1,100만원이 아닌 50만원만 돌려받음. 이에 D사에 약정 미이행에 따라 300만원 전액 환불을 요구했으나 거부당함.

[사례 5] 전화로 환불신청 했으나 처리를 지연하며 이용금액 과다 청구

박**씨는 E사의 주식투자정보서비스를 1년간 이용하기로 하고 500만원을 지불함. 3개월이 지나 담당자에게 전화로 해지를 요구함. 해지 신청 이후 1개월이 경과했는데도 환급되지 않아 담당자에게 연락했으나 전화를 받지 않았고, E사에 직접 연락해 확인해 보니 해지 신청된 사실이 없고 담당자는 퇴사한 상태라며 추가로 1개월 이용료를 청구함.

□ '투자손실 시 전액 환불', '타사 환불 대행', '할인가 프로모션' 등의 광고에 현혹되지 않는다.

○ 인터넷·모바일 광고를 통해 '높은 수익 보장', '가입 조건으로 타사 환불 제시', '투자손실 복구', '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, 타사 1개월 내에 전액 환불, 〇천만 원 투자로 월 〇% 이상 수익 보장, 프로모션 기간 할인 등

□ 가입 전 계약서를 요구하고 환불조건 등 주요내용을 반드시 확인한다.

○ 계약서에 제공하는 서비스 내용과 계약금액, 계약기간이 맞게 표시되어 있는지, 중도해지 시 부담하는 위약금 및 이용료 산정 기준이 적정한지 등을 확인한다.

- (예) 계약금액(납부금액)이 아닌 고액의 정상가를 기준으로 일 이용료 산정, 계약기간을 유료 기간과 무료기간을 구분하여 이용료 산정, 가입 후 7일 이내에는 계약해지 불가, 청약철회 기간(7일 이내)에도 해지수수료 청구 등

□ 고액의 주식매매프로그램 및 정보통신기기, 무료 서비스, 사은품 등을 제공하고 계약해지 시 관련 비용을 차감하는지 확인한다.

○ 계약 시 주식자동매매프로그램이 포함된 노트북·USB, 교육자료, 여행 상품권, 건강식품 등을 제공하고 해지 시 해당상품 금액이라며 과도한 금액을 차감하는 경우가 있으므로 주의한다.

- (예) '자동매매프로그램 300만원', '교육자료 100만원', '여행상품권 100만원' 등

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

○ 계약해지 거부, 서비스 중단 등 계약불이행에 대비해 현금 지급, 신용카드 일시불 보다는 신용카드 할부결제*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 소비자 상담 통합 콜센터 '1372소비자상담센터(국번없이 1372, www.ccn.go.kr)' 또는 '행복드림 열린소비자포털(모바일앱, www.consumer.go.kr)'을 통해 상담 또는 피해구제를 신청할 수 있다.