

## 소비자보호법상 증권피해구제와 증권거래법제의 개선방안<sup>1)</sup>

김성천<sup>2)</sup>

### - 목 차 -

- I. 서론
- II. 재판외 증권분쟁해결제도
  - 1. 재판외 증권분쟁해결제도의 장점
  - 2. 재판외 증권분쟁해결제도의 종류
  - 3. 소결
- III. 소비자보호법상 증권피해구제의 범위와 절차
  - 1. 증권피해구제의 범위
  - 2. 증권피해구제의 절차
- IV. 소비자보호원에 의한 증권피해구제의 현황 및 사례
  - 1. 증권피해구제의 현황
  - 2. 증권피해구제의 사례
  - 3. 소결
- V. 결어

1) 이 글은 개인적 견해이다.

2) 한국소비자보호원 법제연구팀장, 법학박사 (kimsc@cpb.or.kr)

## I. 서론

증권시장은 기업에게는 기업공개를 통해 자금을 조달할 수 있는 창구 역할을 하고, 투자자에게는 다른 재테크 방법보다는 주식투자를 통해 높은 수익(이익배당이나 매매차익)을 얻을 수 있는 현대자본주의의 상징물이다. 소비자라면 누구나 제한된 자원으로 증권사, 투자신탁사, 투자자문사 등을 통해 증권투자를 해보았을 것이다. 그러나 증권시장의 외형적 성장에도 불구하고 아직도 일임매매나 임의매매 등 일부 증권사업자의 부당행위로 인해 증권소비자<sup>3)</sup>와 증권사업자간의 증권분쟁이 끊이지 않고 있다.

증권거래의 역기능인 증권소비자보호문제는 일부 증권소비자의 잘못된 증권투자와 함께 대다수의 증권소비자가 증권거래관련 법률 및 약관에 대한 무관심과 기초지식의 부족에서, 충분한 정보와 전문적인 지식을 보유한 증권사업자의 부당거래에서도 기인한다. 그러나 근본적으로는 증권소비자보호를 위한 법제도의 미비에 책임이 돌아가야 할 것이다. 현재 우리나라 증권거래관계법제는 증권거래법, 증권투자회사법, 은행감독기구의 설치 등에 관한 법률, 상법 등이 있지만 대부분 행정규제 치중하고 있어 소비자보호측면에서 보면 선진국에 비해 비교법적으로 미흡하다.

증권소비자보호문제는 국제사회에서 공통적으로 논의되는 국제적 소비자정책의 과제이다. 선진국과 비교하여 현재 논의중인 증권소비자보호정책은 단편적인 수준일 뿐 종합적이고 체계적인 접근이 미흡하다. 최근 세계화, 개방화, 정보화, 규제완화 등 새로운 사회경제적 여건의 변화에 신속적으로 대응하고 신용사회로의 도약이 절실한 우리나라에서는 증권소비자보호정책을 어떻게 정착시키며 어떤 방향으로 나아가야 할 것인가 등 새로운 물음에 마주치게 된다.

증권소비자보호문제를 해소하기 위한 방안은 사전적 예방차원과 사후적 구제차원으로 나누어 볼 수 있는데 이중 증권소비자피해를 신속하고 공정하게 해결하는 증권분쟁해결제도의 정착이 중요하다. 현재 증권분쟁해결의 방법은 증권사업자 또는 증권사업자단체에 의한 해결, 행정기관·공공기관 등에 의한 해결, 법원에 의한 해결 등이 있다.

그런데 1999년 2월 5일 개정된 소비자보호법에 의해 한국소비자보호원(이하 소비자보호원이라 한다)<sup>4)</sup>이 금융서비스분야의 소비자피해구제를 취급할 수 있게 되면서 재판외

---

3) 이 글에서는 증권거래법상 투자자라는 용어보다는 소비자보호법상 소비자란 용어를 사용하여 투자자보다는 넓은 개념으로 증권소비자라는 표현을 사용한다. 증권거래는 전형적인 투기적 매매이며 그 소비자는 상품의 최종적인 이용자가 아니며, 또한 그 상품을 자기의 소비목적에 위하여 사용하는 것이 아니라는 점에서 일반 소비자와 차이가 있지만, 증권사, 투자신탁사, 투자자문사 등 증권사업자의 도움을 받는 개인투자자를 의미하는 증권소비자라는 표현을 사용한다.

4) 소비자보호원은 소비자보호법에 의해 소비자보호시책의 효과적 추진을 위해 설립된 소비자

증권분쟁해결의 전기가 마련되었다. 소비자보호원이 증권관련피해구제를 시작한 1999년 4월 6일(동법 시행령의 시행일)이후 증권분야의 소비자상담·피해구제·분쟁조정이 성과를 거두고 있다.

이 글은 우리나라에서도 재판외 증권분쟁해결에 대한 종합적이고 체계적인 검토가 필요하다는 인식아래 재판외 증권분쟁해결제도의 하나로서 자리매김하고 있는 소비자보호법상 증권피해구제제도를 살펴보고자 한다. 우선 현재 운용되고 있는 재판외 증권분쟁해결제도를 살펴보고, 소비자보호법상 증권피해구제제도를 중심으로 증권피해구제의 범위 및 처리절차를 알아보며, 1999년 4월 6일부터 2002년 12월 31일까지 소비자보호원이 처리한 증권피해구제의 현황 및 사례를 검토하고자 한다. 마지막으로 이를 토대로 신속하고 공정한 피해구제를 받을 소비자의 권리를 실현하는 관점에서 증권거래법제의 증권분쟁해결관련 개선방안을 제시하고자 한다.

## II. 재판외 증권분쟁해결제도

증권분쟁을 해결하는 가장 전형적이고 원칙적인 방법은 민사소송 등 법원에 의해 행해지는 것이다. 재판으로써 권리를 실현하거나 분쟁을 해결하는 것은 피해자의 권리가 법이 정하는 바 내용대로 실현됨을 뜻하므로 정의를 실현하고 법치주의를 구현하는 지름길이다. 그러나 증권분쟁은 투자의 위험성이 높은 주식 등 거대한 규모로 계속적으로 이루어지고 불특정다수인들간에 비대면거래로 이루어진다는 증권거래의 특징을 내포하고 있어 법원에 의한 분쟁해결에 비해 시간과 비용이 적게 드는 대안적 분쟁해결제도(Alternative Dispute Resolution : ADR)가 요구된다. 대안적 증권분쟁해결제도는 화해, 합의권고, 조정, 중재 등 재판외 분쟁해결제도를 의미한다.

### 1. 재판외 증권분쟁해결제도의 장점

일반적으로 재판외 증권분쟁해결제도는 소송은 물론 재판상 화해, 제소전 화해, 민사조정 등 법원에 의해 행해지는 증권분쟁해결에 비해 분쟁처리의 유연성, 전문능력의 활

---

보호전문 특수공익법인으로 사전적 예방업무와 사후적 구제업무를 수행하고 있다. 즉 소비자보호원의 업무는 소비자의 불만처리 및 피해구제이외에 소비자보호를 위하여 필요한 경우 물품 및 용역의 규격·품질·안전성에 대한 시험·검사 및 가격 등을 포함한 거래조건이나 거래방법에 대한 조사·분석의 실시, 소비자보호에 관련된 제도와 정책의 연구 및 건의, 소비생활의 합리화 및 안전을 위한 각종 정보의 수집과 제공, 소비자보호와 관련된 교육 및 홍보, 국민생활의 향상을 위한 종합적인 조사·연구, 기타 소비자보호 관련업무 등이다(동법 제28조 제1항). 현재 생활경제국의 서비스거래팀과 정책연구실이 금융서비스와 관련한 거래조사 및 정책연구를 하고 있다.

용, 비용의 경감 등의 장점이 있다.

### 1) 분쟁처리의 유연성

재판의 증권분쟁해결제도의 최대 특징은 증권분쟁해결을 유연화하고 다양화할 수 있다는 점이다. 재판의 증권분쟁해결제도는 법률에 의한 법적 요건과 효과에 대한 기속을 피할 수 있어 “民事司法의 민영화(privatization of civil justice)”로 표현할 수 있는데, 이는 법원의 판결을 통한 전부 아니면 전무라는 소송당사자 양자의 관계를 완전히 파괴하는 위험을 방지할 수 있는 장점이 있다.

### 2) 전문가의 활용

재판의 증권분쟁해결제도는 증권전문가가 증권분쟁처리에 관여하게 된다는 점에서 소송절차에서의 증권전문가의 조력과는 차이가 있다. 법원의 소송절차에서는 증권전문가는 단지 간접적으로 감정인으로서의 역할을 하고 있지만, 재판의 증권분쟁해결절차에서는 증권전문가가 직접적인 참여하는 장점이 있다. 증권분쟁해결을 위한 화해, 합의권고, 조정 등의 절차에 오랜 기간 동안 증권분야에서 활동하면서 기술적이고 전문적이면서 비법률적인 문제에 대하여 해결능력을 갖춘 전문가가 직접적으로 분쟁의 해결에 개입할 수 있다.

### 3) 비용의 경감

재판의 증권분쟁해결제도의 또 다른 장점은 당사자의 소요비용이 들지 않거나 거의 무시하여도 좋을 정도의 저렴한 비용으로 증권분쟁을 해결할 수 있다는 데 있다. 재판의 증권분쟁해결제도는 소송과 비교할 때 그 소요비용이 현저히 저렴하여 분쟁당사자의 입장에서 쉽게 접근할 수 있게 된다. 특히 다툼이 되는 액수가 크고 많은 수의 당사자가 관련되어 있는 증권분쟁의 경우 소송비용의 고액으로 인한 분쟁당사자가 느끼는 현실적인 벽을 해소하는데 재판의 증권분쟁해결제도는 적합한 제도이다.

## 2. 재판의 증권분쟁해결제도의 종류

대안적 분쟁해결제도로서 재판의 증권분쟁해결제도는 목적과 효과에 따라 그 유형이 다양하게 분류되지만, 가장 일반적인 분류인 임의성과 강제성의 정도에 따라 구분하면 화해, 합의권고, 조정, 중재를 들 수 있다.

### 1) 화해

화해는 당사자가 서로 양보하여 그들 사이의 분쟁을 해결하고 중지할 것을 약정하는 계약으로(민법 제731조) 당사자가 사적인 법적 분쟁을 자주적으로 해결하는 전형적인 방식으로 합의라고도 한다.<sup>5)</sup> 화해는 권리가 법의 내용대로 실현되지 못하는 수가 생기지만 진정하고 궁극적인 분쟁해결이 될 수 있다. 화해에는 재판상 화해<sup>6)</sup>와 민사상 화해가 있다.

증권분쟁은 증권사업자와 증권소비자간의 민사상 화해에 의해 해결될 수 있다. 증권소비자는 증권사업자가 제공하는 서비스를 이용하는 과정에서 피해를 입게 되면 제1차적으로 원인제공자인 증권사업자에 대해 직접적으로 피해구제를 요청하고, 소비자와 증권사업자간의 상호교섭에 의해 피해가 구제된다. 소비자상담실, 고객만족실, 고객지원실, 고객상담실 등 다양한 형태로 증권피해구제 전담기구를 설치하고 담당직원을 통해 증권소비자 피해를 신속하게 구제하는 것이 가장 바람직한 증권피해구제방식이다. 그러나 일부 증권사업자들은 증권소비자피해를 무시하거나 방치하여 소비자의 불만 및 피해의 또 다른 원인이 되고 있다.

## 2) 합의권고

합의권고란 분쟁해결의 과정에 분쟁당사자와 관련이 없는 제3자가 직접적으로 관여하지 않으면서 분쟁당사자가 서로 합의(화해)에 도달하여 분쟁을 해결할 수 있도록 중간에서 조력하여 분쟁을 해결하는 방식으로 알선 또는 주선이라고도 한다. 예를 들면 통신위원회의 분쟁알선<sup>7)</sup>, 소비자보호법상 소비자단체와 소비자보호원의 합의권고, 개인정보분쟁

---

5) 화해계약은 화해전의 법률관계를 소멸시키고 화해의 내용에 따른 법률관계를 발생시키는 창설적 효력을 갖는다. 화해계약은 화해당사자의 자격 또는 화해의 목적인 분쟁 이외의 사항에 착고가 있는 때에는 취소할 수 있고(민법 제733조), 증권사업자의 우월적 지위를 이용한 부당한 내용일 때에는 공서양속위반(동법 제103조)이나 불공정한 법률행위(동법 제104조)로서 무효가 된다.

6) 재판상 화해는 다툼이 있는 당사자가 법원에서 서로 양보하여 다툼을 그만두는 것을 말한다. 양당사자가 서로 양보하여 합의에 이르러야 한다는 점에서 민법상 화해와 같으나, 법원에서 이루어진다는 점에서 이와 다르다. 재판상 화해는 법원이 화해조서를 작성함으로써 성립하고, 이 조서는 확정판결과 같은 효력을 가진다(민사소송법 제220조). 민법상 화해에는 그러한 형식이 부여되지 않는다.

재판상의 화해에는 소송상의 화해와 제소전 화해가 있다. 전자는 소송계속중에 양당사자가 종래의 주장에서 서로 양보하여 소송물에 관하여 합의하고 법원이 이를 조서에 기재하는 것을 말한다. 법원·수명법관 또는 수탁판사는 소송에 계속중인 사건에 대하여 직권으로 당사자의 이익, 그 밖의 모든 사정을 참작하여 청구의 취지에 어긋나지 아니하는 범위안에서 사건의 공평한 해결을 위한 화해권고결정(화해권고결정)을 할 수 있다(동법 제225조 제1항). 후자는 분쟁당사자의 일방이 지방법원 단독판사에 화해신청을 하여 단독판사의 주재하에 행하는 것으로 화해가 이루어지면 소송상의 화해와 그 효력에 차이가 없다(동법 제385조).

7) 전기통신기본법은 통신위원회는 전기통신역무 이용자의 권익보호에 관한 사항을 심의·의결

조정위원회의 합의권고8), 환경분쟁조정위원회의 알선9)이 있다.

증권분쟁은 소비자단체와 소비자보호원의 합의권고에 의해 해결될 수 있다.

소비자단체는 당사자간의 합의의 권고를 그 업무를 하고 있고(소비자보호법 제18조), 소비자보호원 원장은 피해구제청구의 당사자에 대하여 피해보상에 대한 합의를 권고할 수 있다(동법 제42조). 한편 소비자분쟁조정위원회의 위원장도 효과적인 분쟁조정 업무수행을 위하여 10일 이내의 기간을 정하여 분쟁당사자에 대하여 보상방법에 대한 합의를 권고할 수 있다(동법 시행령 제37조).

### 3) 조정

조정이란 별도로 조정위원회를 구성하고 이 조정위원회에 의하여 독자적인 분쟁해결 방안으로 조정안을 마련하여 당사자에게 조정안의 수락을 권고함으로써 분쟁을 해결하는 방식이다. 조정이 성립되어 조정조서가 작성되면 재판상 화해 또는 민사상 화해와 동일한 효력을 가진다. 그러나 당사자가 조정안을 거부하면 조정불성립이 되어 조정안은 무의미하게 되는 절차상의 한계가 있다.

조정제도에는 행정기관형, 공공기관형, 민간단체형 등이 있다<sup>10)</sup>. 행정기관 또는 공공기

---

하고 전기통신사업자간 또는 전기통신사업자와 이용자간 분쟁의 재정을 하기 위하여 정보통신부에 통신위원회를 두고(동법 제37조 제1항), 전기통신사업자 또는 이용자는 손해배상, 전기통신사업과 관련한 분쟁 등 법정사항에 관하여 당사자간 협의가 이루어지지 아니하거나 협의를 할 수 없는 경우에는 통신위원회에 재정을 신청할 수 있다도록 규정하고 있다(동법 제40조의2 제1항). 이 때 통신위원회는 재정을 하기에 부적합하거나 기타 필요하다고 인정하는 때에는 분쟁사건별로 분과위원회를 구성하여 이에 관한 알선을 할 수 있다(동법 제43조의3).

8) 정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률에 의하면 개인정보에 관한 분쟁을 조정하기 위한 개인정보분쟁조정위원회(동법 제33조 제1항)는 분쟁조정의 신청을 받은 때에는 당사자에게 그 내용을 통지하고 조정전 합의를 권고할 수 있다(동법 시행령 제16조).

9) 환경분쟁조정법에 의하면 환경분쟁조정위원회에 의한 알선은 3인 이내의 위원이 행한다(동법 제27조).

10) 법원에 의한 조정으로는 소송과정의 일부로서 또는 소송과는 별도로 법원이 법관을 비롯한 인원과 제도적 관장하에서 설치한 것으로서 민사조정과 가사조정이 있다.

민사조정법은 '민사에 관한 분쟁의 당사자는 법원에 조정을 신청할 수 있다(동법 제2조)고 하여 민사관계 분쟁을 민사조정의 대상으로 삼고 있다. 민사관계라 함은 일반적으로 형사사건에 대응하는 개념으로 널리 법률적인 처리가 가능하고 당사자의 합의에 의한 해결이 가능한 일체의 분쟁관계를 포함한다. 따라서 증권관계는 물론 상사관계, 특별법에 의하여 인정되고 있는 각종 행정기관에 의한 특수분야의 민사관계분쟁 또한 민사조정의 대상이 된다. 따라서 분쟁당사자는 위원회나 법원의 조정 중에 선택적으로 조정신청을 할 수 있다. 조정이 성립되면 재판상의 화해와 동일한 효력이 있다. 조정조서는 확정판결과 동일한 기판력이 있을 뿐만 아니라 조정에 하자가 있는 경우에도 준재심의 방법으로밖에 다룰 수 없다.

그리고 가사소송법은 조정전치주의를 취하고 있다. 조정위원회는 법관인 조정장 1인과 정신과의사, 사회사업가, 심리학자, 기타 학식과 덕망이 있는 자 중에서 조정장이 지정한 2인의 조정위원으로 구성된다. 효력은 민사조정과 같다.

관형 조정은 행정기관 또는 공공기관의 특별법의 규정에 의하여 관할 행정 또는 공공기관이 그 산하에 조정위원회를 구성하여 분쟁을 해결하도록 하는 경우이다. 행정기관형 조정기구으로는 노동위원회<sup>11)</sup>, 의료심사조정위원회<sup>12)</sup>, 환경분쟁조정위원회<sup>13)</sup> 등이 있고, 공공기관형 조정기구로는 금융분쟁조정위원회, 소비자분쟁조정위원회, 전자거래분쟁조정위원회<sup>14)</sup>, 개인정보분쟁조정위원회<sup>15)</sup> 등이 있다.

민간단체형 조정은 공공기관이 아닌 사업자단체에 의해서 설립된 분쟁조정위원회에 의해 분쟁이 해결하도록 하는 것이다. 민간단체형 조정기구로는 하도급분쟁조정협의회<sup>16)</sup>, 증권거래소 분쟁조정위원회 등이 있다.

### ① 공공기관형 증권분쟁조정

공공기관형 증권분쟁조정기구로는 금융감독원 금융분쟁조정위원회와 소비자보호원 소비자분쟁조정위원회가 있다.

증권분쟁은 금융감독원 금융분쟁조정위원회에 의한 조정에 의해 해결될 수 있다. 금융분쟁조정위원회는 금융감독원의 검사를 받는 기관과 예금자 등 금융수요자 기타 이해관

- 
- 11) 노동조합 및 노동관계조정법에 의하면 노동위원회는 관계 당사자의 일방이 노동쟁의의 조정을 신청한 때에는 지체없이 조정을 개시하여야 한다(동법 제53조). 조정과 관련하여 조정기간, 조정위원회의 구성, 단독조정, 조정안의 작성, 조정의 효력등에 대해서 규정하고 있다 (동법 제54조 내지 61조).
  - 12) 의료법에 의하면 의료행위로 인하여 생기는 분쟁을 조정하기 위하여 보건복지부장관 소속하에 중앙중앙의료심사조정위원회를, 시·도지사소속하에 지방의료심사조정위원회를 두도록 하고(동법 의료법 제54조의2 제1항), 의료심사조정위원회의 구성, 조정절차, 조정의 효력 등에 대해서 규정하고 있다 (동법 제54조의2 내지 54조의8, 동법 시행령 제22조 내지 제30조).
  - 13) 환경분쟁조정법에 의하면 환경분쟁의 조정을 위하여 환경부에 중앙환경분쟁조정위원회를, 특별시·광역시 또는 도에 지방환경분쟁조정위원회를 설치하도록 하고(동법 제4조), 환경분쟁조정위원회의 구성, 분쟁조정절차, 조정의 효력 등에 대해서 자세하게 규정하고 있다(동법 제4조 내지 제26조, 동법시행령 제2조 내지 제25조, 동법 시행규칙 제2조 내지 제4조).
  - 14) 전자거래기본법에 의하면 전자거래에 관한 분쟁을 조정하기 위하여 전자거래분쟁조정위원회를 두도록 하고(동법 제32조 제1항), 전자거래분쟁조정위원회의 구성, 조정절차, 조정의 효력, 조정비용 등에 대해 규정하고 있다(동법 제32조 내지 38조, 동법 시행령 제16조 내지 제22조).
  - 15) 정보통신망이용촉진및정보보호등에관한법률에 의하면 개인정보에 관한 분쟁을 조정하기 위하여 개인정보분쟁조정위원회를 두도록 하고(동법 제33조 제1항), 개인정보분쟁조정위원회의 구성, 조정절차, 조정의 효력 등에 대하여 규정하고 있다(동법 제33조 내지 제40조, 동법 시행령 제12조 내지).
  - 16) 하도급거래공정화에 관한 법률에 의하면 일정한 사업자단체는 공정거래위원회 또는 양당사자가 요청하는 원사업자와 수급사업자간의 하도급거래에 관한 분쟁을 조정하기 위하여 하도급분쟁조정협의회를 설치하도록 하고(동법 제24조), 하도급분쟁조정협의회 설치단체, 하도급분쟁조정협의회 구성, 분쟁조정절차 등에 대해 자세하게 규정하고 있다(동법 제24조, 동법 시행령 제7조 내지 제13조).

개인 사이에 발생하는 금융관련분쟁의 조정에 관한 사항을 심의·의결한다(금융감독기구 의설치등에관한법률 제51조). 금융감독원의 검사를 받는 기관<sup>17)</sup>에 증권사, 투자신탁사, 투자자문사 등이 포함된다. 금융분쟁조정위원회의 구성, 조정절차, 조정효력 등에 대해서는 규정하고 있다(동법 제52조 내지 제57조, 동법 시행령 제13조 내지 제22조).

## ② 민간단체형 증권분쟁조정제도

민간단체형 증권분쟁조정기구로는 한국증권거래소 분쟁조정위원회와 한국증권업협회가 있다.

한국증권거래소는 유가증권의 공정한 가격의 형성과 안정 및 그 유통의 원활을 기하기 위한 설립된 회원조직법인으로 (증권거래법 제71조), 유가증권시장에서의 매매거래와 관련한 분쟁의 자율조정에 관한 업무 (동법 제73조 제1항 제7호)를 업무내용으로 하고 있고, 분쟁조정기구로서 분쟁조정에 관한 사항을 심의·의결하기 위하여 증권거래소에 분쟁조정위원회를 두도록 규정되어 있다(동법 제83조의2 제1항).<sup>18)</sup> 분쟁조정절차에 대해서도 증권거래소는 분쟁조정을 위하여 필요하다고 인정되는 경우에는 당사자에 대하여 사실의 확인 또는 자료의 제출등을 요구할 수 있고, 분쟁조정위원회는 당사자 그 밖의 이해관계인의 의견을 들을 필요가 있다고 인정되는 때에는 이들에게 회의에 출석하여 의견을 진술할 것을 요청할 수 있으며, 분쟁조정위원회의 구성, 운영 및 분쟁조정절차등에 관하여 필요한 사항은 업무규정으로 정하도록 분쟁조정절차에 대해서도 규정하고 있다.(동법 제83조의2 제2항, 제3항, 제4항)

한편 한국증권업협회는 증권회사 상호간의 업무질서를 유지하고 유가증권의 공정한 매매거래 및 투자자보호를 위하여 설립된 회원조직법인으로(증권거래법 제162조), '협회중개시장에서의 매매거래와 관련한 분쟁의 자율조정업무'를 업무내용의 하나로 규정하고 있다(동법 제162조의2 제2호). 그러나 이와 관련한 별도의 규정은 없다.

## 4) 중재

---

17) 금융감독원의 검사를 받는 기관은 .은행법 또는 장기신용은행법에 의한 인가를 받아 설립된 금융기관, 증권거래법에 의한 증권회사·증권금융회사·투자자문회사 및 명의개서대행업무를 수행하는 기관, .증권투자신탁업법에 의한 위탁회사, 보험업법에 의한 보험사업자, .종합금융회사에관한법률에 의한 종합금융회사, 상호저축은행법에 의한 상호저축은행과 그 중앙회, 신용협동조합법에 의한 신용협동조합 및 그 중앙회, 신탁업법에 의한 신탁회사, .여신전문금융업법에 의한 여신전문금융회사 및 겸영여신업자, 선물거래법에 의한 선물업자, 농업협동조합법에 의한 농업협동조합중앙회의 신용사업부문, 수산업협동조합법에 의한 수산업협동조합중앙회의 신용사업부문, 다른 법령에서 금융감독원이 검사를 하도록 규정한 기관, 기타 금융업 및 금융관련업무를 영위하는 자로서 대통령령이 정하는 자 등이다 (동법 제38조).

18) 이 규정은 2001년 3월 28일 증권거래법 개정으로 신설된 조항이다.

중재란 개인 사이에 발생한 분쟁을 당사자의 합의에 의하여 선출한 중재인의 중재판정에 의하여 해결하는 분쟁해결방식으로 사적 재판이라고도 한다. 중재는 일단 중재인에 의하여 중재판정이 내려지면 당사자가 무조건 그 중재판정에 복종하여야 하는 강제적 분쟁해결방식이라는 점에서 최종적인 결정이 당사자에게 유보되어 있는 자주적 분쟁해결방식인 화해나 조정과는 효력상 차이가 있다.

중재제도로서는 중재법에 의한 상사중재, 노동조합 및 노동관계조정법에 의한 노동중재<sup>19)</sup>, 정기간행물의 등록등에 관한 법률에 의한 언론중재<sup>20)</sup>, 근로기본법에 의한 노동재해중재<sup>21)</sup>가 있다.

증권분쟁은 중재계약의 대상이 되므로 상사중재에 의해 해결될 수 있다. 중재법에 의하면 중재계약란 사법상의 법률관계에 관하여 당사자간에 발생하고 있거나 장래에 발생할 분쟁의 전부 또는 일부를 중재에 의하여 해결하도록 합의하는 것이다(동법 제2조 제1항). 따라서 중재계약의 대상은 첫째, 사법상의 분쟁에 관한 것이어야 한다. 따라서 계약의 분쟁에 한정되지 아니하고 불법행위로 인한 손해배상사건도 포함된다. 둘째, 소송에 의하여 해결할 수 있는 분쟁에 관한 것이어야 한다. 셋째, 일정한 법률관계에 관한 분쟁이어야 한다. 넷째, 소송절차에 의하지 않아야 한다.

상사중재에 있어서 중재인의 선정과 중재절차는 당사자간에 다른 약정이 없는 한 산업자원부장관이 지정하는 사단법인 대한상사중재원의 상사규칙에 의하게 함으로써 상사

19) 노동조합 및 노동관계조정법에 의하면 노동위원회는 중재위원회를 두고 노동쟁의중재를 할 수 있고(동법 제62조 및 제64조 제1항), 중재위원회의 구성, 중재절차, 중재재정의 효력 등에 대해서 규정하고 있다(동법 제64조 내지 70조).

20) 정기간행물의 등록등에 관한 법률에 의하면 언론보도로 인한 분쟁을 중재하고 정기간행물의 게재내용에 의한 침해사항을 심의하기 위하여 언론중재위원회를 두도록 하고(동법 제17조 제1항), 중재위원회의 구성, 중재절차, 중재의 효과 등에 대해 규정하고 있다(동법 제17조 및 제18조).

그런데 중재결과 당사자간에 합의가 성립된 경우, 언론사인 피신청인이 2회에 걸쳐 출석하지 아니한 때에는 중재신청취지에 따라 반론보도 또는 정정보도를 이행하기로 합의된 것으로 보는 경우, 중재부가 직권으로 당사자의 이익 기타 모든 사정을 참작하여 신청취지에 반하지 않는 한도내에서 사건의 공평한 해결을 위한 중재결정의 경우 재판상 화해와 동일한 효력이 있으나, 중재결정의 경우 결정을 송달받은 날로부터 7일 이내에 중재부에 이의신청을 한 경우에는 그 결정은 효력을 상실한다고 규정하고 있어 중재가 성립하면 당사자간에 합의를 필요로 하는 결과가 되므로 중재라고 표현하고 있진 조정에 해당되는 것으로 해석된다(同 旨 주석 민법[채권각칙(5)](편집대표 박준서)/李基榮, 한국사법행정학회, 162쪽).

21) 근로기준법에 의하면 노동부장관과 노동위원회는 근로재해중재를 할 수 있다. 업무상의 부상, 질병 또는 사망의 인정, 요양의 방법, 보상금액의 결정 기타 보상의 실시에 관하여 이의가 있는 자는 노동부장관에게 사건의 중재를 청구할 수 있고, 노동부장관은 청구가 있는 경우 노동부장관은 1월 이내에 중재를 하여야 한다(동법 제91조 제1항 및 제2항). 그러나 이 기간내에 중재를 하지 아니하거나 중재의 결과에 불복이 있는 자는 노동위원회에 중재를 청구할 수 있고, 노동위원회는 1월 이내에 중재를 하여야 한다(동법 제92조 제1항 및 제2항).

중재에 관한 한 대한상사중재원의 주관하에 중재를 행하도록 하고 있다(동법 제4조 및 제 7조).

중재판정은 절차상으로 확정되면 기판력이 발생하여 법원의 확정판결과 동일한 효력을 가지므로(동법 제12조) 중재인도 자기가 내린 중재판정을 철회하거나 변경할 수 없다. 중재판정의 취소사유가 있으면, 당사자는 그 취소사실을 안날로부터 30일 이내 또는 집행판결이 확정된 날로부터 5년 이내에 중재판정취소의 소를 제기하여야 한다. 중재판정에 의하여 하는 강제집행은 법원의 집행판결로 그 적법함을 선언한 때에 한하여 할 수 있다(동법 제14조 제1항).

### 3. 소결

증권분쟁은 다른 분야에 비해 화해, 합의권고, 조정, 중재 등 다양한 재판외 분쟁해결수단에 의해 해결될 수 있다. 소비자보호원의 합의권고, 금융분쟁조정위원회·소비자분쟁조정위원회·증권거래소 분쟁조정위원회·한국증권업협회 등에 의한 조정, 상사중재원에 의한 중재 등이 있다.

그러나 재판외 증권분쟁해결제도는 개별적으로 한계와 문제점을 내포하고 있다.<sup>22)</sup>

첫째, 금융분쟁조정위원회는 금융감독기구로서의 금융감독원에 설치되어 있어 금융시장의 질서유지를 위한 규제관리가 분연의 업무라는 관점에서 볼 때 자율성이 생명인 분쟁조정외 본래기능이 발휘될 수 없는 한계가 있다.

둘째, 증권거래소 분쟁조정위원회는 '분쟁의 자율조정'을 업무로 하는데, 이때 자율조정의 법적 의미가 조정인 합의권고인지 무엇인가를 분명히 해야 할 것이다. 자율조정이란 합의권고절차가 전제된 개념인데 증권거래법에는 증권거래소의 합의권고절차에 관한 규정이 없다.

셋째, 한국증권업협회의 업무로 자율분쟁조정업무를 규정하고 있지만, 이 또한 조정인지 합의권고인지가 분명하지 않다.

## III. 소비자보호법상 증권피해구제의 범위와 절차

### 1. 증권피해구제의 범위

소비자보호법상 소비자보호원이 처리할 수 있는 증권피해구제의 범위는 소비자 및 사

---

22) 현행 재판외 증권분쟁해결제도의 한계와 문제점에 대해서는 김성태·송종준·이준섭·이중기, "증권분쟁조정제도의 현황과 과제", 『건전한 증시질서구축을 위한 자율규제기관의 역할』, 한국증권법학회, 2001. 12월 ; 김정수, 『현대 증권법원론』, 박영사, 2002, 833쪽 이하.

업자의 개념을 통해 결정된다.

### 1) 청구인(소비자)의 범위

소비자보호법에 의해 피해구제를 청구할 수 있는 증권소비자의 범위는 제한된다.

소비자보호법은 소비자의 범위를 본래적 소비자와 기능적 소비자로 구분하고 있다. 본래적 소비자란 소비생활을 위하여 사용하거나 이용하는 자를 말하고, 예외적으로 기능적 소비자로서 생산활동을 위하여 최종적으로 사용하거나 이용하는 자(단, 제공된 물품을 원재료 및 자본재로 사용하는 자는 제외)와 농축업 및 어업활동을 위하여 사용하는 자로 규정하고 있다(동법 제2조 제2호<sup>23</sup>) 및 동법 시행령 제2조<sup>24</sup>).

이중 증권소비자에 해당하는 자는 본래적 소비자중 자연인이 증권사업자와 거래한 경우 즉 개인투자자를 말한다. 그러나, 학교와 같은 비영리 재단법인 등 법인투자자는 증권소비자로 볼 수 없다. 다만, 소비자보호법 시행령에 의한 준소비자인 자영업자나 농·어·축산업자가 증권거래를 하는 경우에도 개인투자자에 준하여 증권소비자로 보아야 할 것이다.

### 2) 피청구인(증권사업자)의 범위

소비자보호법에 의하면 사업자란 물품을 제조(가공 및 포장을 포함한다)·수입·판매하거나 용역을 제공하는 자를 말한다(동법 제2조 제1항). 따라서 증권사업자는 용역을 제공하는 자에 포함되어 소비자보호법상 피청구인이 된다. 증권사업자의 범위는 증권거래법의 규율을 받는 사업자로서 증권거래법에 의한 증권회사·증권금융회사·투자자문회사 등과 증권투자신탁업법 및 증권투자회사법에 의한 투자신탁회사 등이다.

첫째, 증권거래법에 의해 금융감독위원회의 허가를 받은 증권업을 영위하는 증권회사이다(증권거래법 제28조). 증권업이란 유가증권의 매매, 유가증권의 위탁매매, 유가증권매매의 중개 또는 대리, 유가증권시장·협회중개시장 또는 이와 유사한 시장으로서 외국에 있는 시장에 서의 매매거래에 관한 위탁의 중개·주선 또는 대리, 유가증권의 인수, 유

---

23) “소비자”란 합은 사업자가 제공하는 물품 및 용역을 소비생활을 위하여 사용하거나 이용하는 자 또는 대통령령이 정하는 자를 말한다.

24) 소비자보호법 제2조제2호에서 “대통령령이 정하는 자”라 함은 사업자가 제공하는 물품이나 용역을 생산활동을 위하여 사용하거나 이용하는 자로서 다음 각호의 1에 해당하는 자를 말한다.

1. 제공된 물품이나 용역을 최종적으로 사용하거나 이용하는 자. 다만, 제공된 물품을 원재료(중간재를 포함한다) 및 자본재를 사용하는 자를 제외한다.

2. 제공된 물품을 농업(축산업을 포함한다) 및 어업활동을 위하여 사용하는 자. 다만, 축산법 제27조제1항의 규정에 의하여 농림부장관의 허가를 받은 축산업자 및 수산업법 제41조제1항의 규정에 의하여 해양수산부장관의 허가를 받은 원양사업자를 제외한다.

가증권의 매출, 유가증권의 모집 또는 매출의 주선 등의 행위를 하는 영업을 말한다(동법 제2조 제8항).

둘째, 투자자문회사란 투자자문업 또는 투자일임업을 영위하는 자를 말한다(동법 제2조 제11호). 여기서 투자자문업이란 유가증권의 가치 또는 유가증권에 대한 투자판단(투자대상이 되는 유가증권의 종류·종목·수량 및 가격과 매매의 구분·방법 및 시기 등에 대한 판단을 말한다.)에 관하여 구술·문서 기타의 방법으로 조언을 하는 영업을 말하고, 투자일임업이란 고객으로부터 유가증권의 가치 등의 분석에 기초한 투자판단의 전부 또는 일부를 일임받아 그 자를 위하여 투자를 행하는 영업을 말한다(동법 제2조 제10호).

셋째, 투자신탁회사란 증권투자신탁업법 및 증권투자회사법에 의한 투자신탁회사를 말한다. 증권투자신탁업에 의한 증권투자신탁이란 투자자로부터 유가증권등의 투자에 운용할 목적으로 자금등을 수입하는 위탁자가 그 자금등을 수탁자로 하여금 당해 위탁자의 지시에 따라 특정 유가증권등에 대하여 투자·운용하고, 그에 따른 수익권을 분할하여 당해 투자자에게 취득시키는 것을 말하고(동법 제2조 제1항), 증권투자회사법에 의한 증권투자회사란 자산을 유가증권등에 투자하여 그 수익을 주주에게 배분하는 것을 목적으로 설립된 회사를 말한다(동법 제2조 제1호).

### 3) 제외범위

그러나 소비자보호법은 소비자보호원의 피해구제처리 제외대상을 규정하고 있다(동법 제28조 제2항 및 동법 시행령 제28조).

첫째, 소비자보호원은 국가 또는 지방자치단체의 물품 또는 용역의 제공으로 인하여 발생한 피해구제를 처리할 수 없다(동법 제28조 제2항 제1호).

둘째, 소비자보호원은 다른 법률의 규정에 의하여 소비자보호법 제34조에 의한 소비자분쟁조정위원회에 준하는 분쟁조정기구가 설치되어 있는 경우 당해 분쟁조정기구에 피해구제가 청구되어 있거나 이미 그 피해구제절차를 거친 사항과 동일한 내용의 피해구제는 할 수 없다(동법 시행령 제28조 제1호). 증권피해구제와 관련하여 소비자분쟁조정위원회에 준하는 분쟁조정기구로는 금융감독원 금융분쟁조정위원회가 있다(금융감독기구의 설치 등에 관한 법률 제52조). 이 때 소비자분쟁조정위원회에 준하는 분쟁조정기구란 행정기관형 또는 공공기관형 분쟁조정기구이라고 사료되므로 민간단체형 분쟁조정기구인 증권거래소 분쟁조정위원회는 포함되지 않는다고 본다.

## 2. 증권피해구제처리의 절차

소비자보호원은 증권소비자피해구제를 보다 신속하고 공정하게 처리할 수 있도록 상담·합의권고·분쟁조정 3단계절차를 거치도록 하고 있다.

### 1) 상담

소비자는 증권거래에서 경험한 증권사업자에 대한 불만 및 피해에 대하여 전화, 방문, 서신, 팩스, PC통신, 인터넷 등의 다양한 방법에 의해 소비자보호원의 소비자상담팀에 소비자상담을 요청할 수 있다.

소비자상담팀은 이러한 소비자의 상담요청을 접수하여 적절한 정보를 제공함으로써 소비자불만을 처리하거나 타기관알선 또는 기타 상담 등으로 처리하고 있으며, 소비자보호법상 소비자보호원의 피해구제가 가능한 사건에 대해서는 증권소비자와 증권사업자의 인적 사항과 피해사실 등을 확인한 후, 피해구제 청구건으로 접수하여 분쟁조정2국 금융팀 처리담당직원에게 인계한다.

### 2) 합의권고

증권소비자는 증권서비스로 인한 피해의 구제를 소비자보호원에 신청할 수 있으며, 또한 국가·지방자치단체·소비자단체 또는 증권사업자도 증권소비자로부터 피해구제청구를 받은 때에는 소비자보호원에 그 처리를 의뢰할 수 있다(동법 제39조 제1항 및 제2항)<sup>25)</sup>. 소비자보호원에 대한 증권피해구제의 청구 또는 의뢰는 반드시 서면(긴급을 요하거나 부득이한 경우에는 구술 또는 전화도 가능)으로 하도록 되어 있으며, 소비자보호원은 소비자로부터 피해구제청구받은 사실을 지체없이 증권사업자에게 서면으로 통보하여 해명을 요구한다(동법 시행령 제36조).

소비자보호원에서는 사실조사를 통해 확인된 내용과 전문자문위원회의 자문<sup>26)</sup> 등 종합적으로 검토하여 내린 결론을 가지고 양당사자에게 피해보상에 대한 합의를 권고할 수 있다(동법 제42조). 이러한 합의권고가 피해구제청구일로부터 30일 이내에 이루어지지 아니할 때에는 지체없이 소비자분쟁조정위원회에 조정을 요청한다(동법 제43조 제1항).<sup>27)</sup>

### 3) 조정

---

25) 그러나 소비자보호원장은 청구인 및 피청구인의 범위에 해당하지 않거나 피해구제제외범위에 해당하는 경우 등 소비자보호원에서 처리하는 것이 부적합하다고 판단되는 때에는 청구인에게 그 사유를 통보하고 그 사건의 처리를 중지할 수 있다(동법 제39조 제3항)

26) 한국소비자보호원 전문자문위원회에는 증권전문가 5명(대학교수 2명, 변호사 3명)이 있어 증권피해구제(합의권고 및 분쟁조정)시 자문에 응하고 있다.

27) 소비자와 사업자간에 발생한 분쟁에 대하여 소비자단체 또는 소비자보호원에 의한 합의 권고에 따른 합의가 이루어지지 아니할 경우 관계당사자는 조정위원회에 분쟁조정을 신청할 수 있다(동법 제43조 제2항). 또한 소비자단체도 소비자를 대리하여 분쟁조정을 신청할 수 있다(동법 제18조 제3항).

## ① 소비자분쟁조정위원회의 구성과 운영

소비자보호원에 설치된 소비자분쟁조정위원회는 위원장 1인을 포함한 30인 이내의 위원(상임 2인, 비상임 28인)으로 구성되며 위원은 일정한 자격을 갖춘 자중에서 소비자보호원장이 제청에 의하여 재정경제부장관이 임명 또는 위촉한다(동법 제35조). 소비자분쟁조정위원회의 주된 업무는 소비자분쟁에 대한 조정결정에 관한 심의·의결이다(동법 제34조 제2항 제1호). 위원장은 매 회의마다 위원장 및 상임위원을 포함하여 7인 ~ 9인의 위원을 지명하여 회의를 소집한다(동법 제37조 제1항). 위원장은 회의를 소집하고자 하는 때에는 소비자 및 사업자를 대표하는 조정위원을 각각 1인 이상 균등하게 포함하여 소집하여야 하고(동법 시행령 제30조 제1항), 조정위원회의 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 필요한 경우에는 분야별 전문위원회를 둘 수 있다(동법 제35조 제6항).

## ② 조정절차

위원장은 분쟁조정신청을 받은 날로부터 10일 이내에 당사자에게 보상방법에 대한 합의를 권고할 수 있으며(동법 시행령 제37조), 소비자분쟁조정위원회는 분쟁조정신청을 받은 때에는 30일 이내에 분쟁조정을 하여야 한다(동법 제44조 제1항). 그러나 부득이한 사정으로 조정기간을 연장하고자 할 때에는 그 사유와 기한을 명시하여 당사자 및 대리인에게 통보하도록 되어 있다(동법 동조 제2항).

소비자분쟁조정위원회에는 비공개를 원칙적으로 하되 필요한 경우에는 양당사자가 참석하여 의견을 진술할 수 있으며, 위원회는 최종적으로 내린 조정결정 내용을 양당사자에게 서면으로 통보하여 15일 이내에 수락여부에 대해 양당사자의 의견을 구하게 된다.

조정결정이 양당사자에 의해 수락되면 조정이 성립되며, 이 경우 소비자보호원은 조정서를 작성하여 당사자의 기명, 날인을 받아 원본은 소비자보호원이 보관하고 정본은 양당사자에게 송달되며, 성립된 분쟁조정내용은 재판상 화해와 동일한 효력을 가지게 된다(동법 제45조 제4항). 또한, 분쟁조정을 결정한 후 15일 이내에 양당사자가 수락거부의사를 서면에 의해 표시치 않은 경우에도 조정은 성립되며, 이 경우에도 소비자보호원은 조정서를 작성하여 원본은 보관하고 당사자에게 정본을 송달한다.

소비자분쟁조정위원회 조정결정에 대해 양당사자중 일방이라도 수락거부의사를 15일 이내에 서면으로 표시한 경우에는 위원회의 분쟁조정결정은 성립되지 않으며, 이 경우에는 법원에 의한 사법적 구제절차인 민사소송만이 유일한 피해구제방법이 된다<sup>28)</sup>.

---

28) 만약 위원회의 조정결정이 사업자의 수락거부로 조정이 불성립된 건에 대하여 소비자가 민사소송을 원하는 경우에는 소비자보호원은 일정 범위내에서 소비자보호원이 운영하고 있는 '소송지원변호인단'에 소속된 변호사로 하여금 해당 사건의 소송업무를 지원토록 하고 있다.

소비자분쟁조정위원회가 내린 조정결정이 성립되었으나 당사자 일방이 결정내용대로 이행치 않을 경우에는 대법원 규칙에 의거 관할법원으로부터 집행문을 부여받아 강제집행을 실시할 수 있다.<sup>29)</sup>

#### 4) 증권피해구제절차의 종료

다음과 같은 경우 소비자보호원의 증권피해구제처리절차는 종료한다.

첫째, 소비자가 증권피해구제청구를 취하한 경우

둘째, 소비자를 통해 증권피해구제의 이행을 확인한 경우

셋째, 증권피해구제처리절차가 진행중에 일방당사자가 관할법원에 소송을 제기하고 소비자보호원에 증권피해구제처리의 중지를 요청한 경우(동법 제46조 제1항)

넷째, 해당 증권피해구제청구사건에 대해 수사기관에서 수사가 진행중일 경우

다섯째, 당사자가 합의서를 작성하거나 합의내용이 전화 또는 서면으로 확인된 경우

여섯째, 증권피해구제청구가 이유없음이 판명된 경우나 처리도중 연락불능 등으로 처리가 불가능한 것으로 판명된 경우

일곱째, 행정관청의 행위가 선행되지 않으면 증권피해구제절차를 진행시킬 수 없는 경우나, 소비자의 행위가 전제되어야 증권피해구제가 가능하지만 소비자가 그러한 행위를 하지 않아 증권피해구제처리가 불가능한 경우

여덟째, 시험검사 또는 전문가의 자문 등에도 불구하고 원인규명이 불가능한 경우

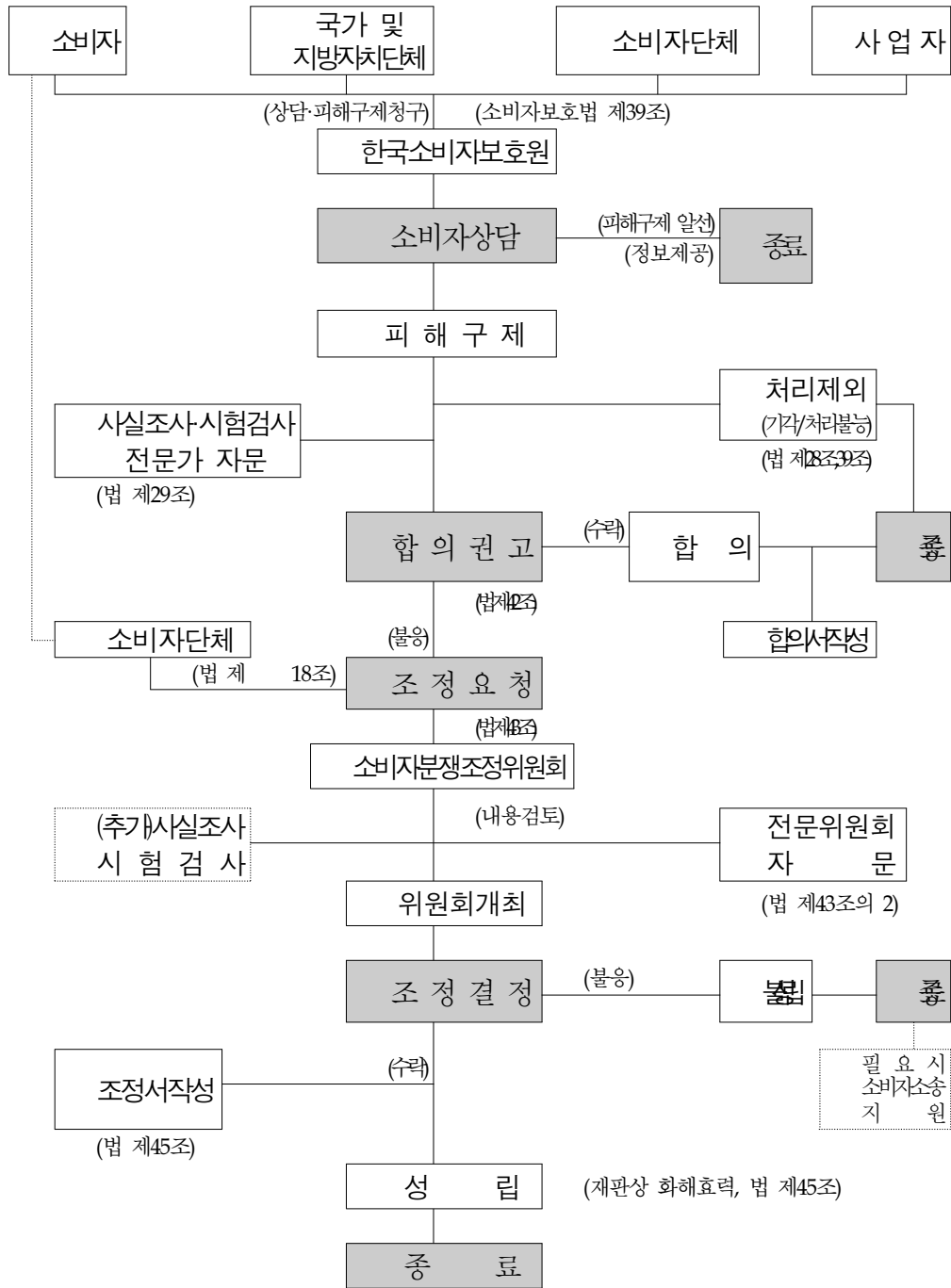
아홉째, 소비자가 소비자보호원에 증권피해구제를 청구한 후 이와 동일한 내용으로 금융감독원 금융분쟁조정위원회에 증권피해구제를 청구한 경우(동법 시행령 제28조 제2호)

---

29) 소비자분쟁조정위원회가 내린 조정결정이 성립은 되었으나 당사자 일방이 결정내용대로 이행치 않을 경우, 대법원규칙인 '각종분쟁조정위원회등의조정조서등에대한집행문부여에관한규칙'(제1,198호, 1998.7.6. 일부개정)에 의거 관할법원으로부터 집행문을 부여받아 강제집행을 실시할 수 있다.

(그림 1-1)

### 한국소비자보호원 피해구제 절차도



#### IV. 소비자보호원에 의한 증권피해구제의 현황 및 사례

소비자보호원에서 증권피해구제업무를 시작한 1999년 4월 6일부터 2002년 12월 31일까지 4년여간 접수된 증권피해구제의 현황 및 사례를 증권회사, 투자신탁회사, 투자자문회사 등 증권사업자를 중심으로 살펴본다.

##### 1. 증권피해구제의 현황

###### 1) 총괄

1999년 4월부터 2002년 12월까지 소비자보호원에 접수된 증권관련 상담건수는 총 2,589건이고, 상담내용을 보면 분쟁해결의 절차, 방법 등을 안내함으로써 소비자불만을 해결하는 경우가 가장 많고, 증권상품 및 시장정보 등을 제공하는 경우, 증권관련법규와 제도를 설명해주는 경우, 다른 적절한 피해구제기관을 소개하는 경우 등이다.

그리고 1999년 4월부터 2002년 12월까지 소비자보호원에서 처리한 피해구제건수는 총 130건이다.

증권관련 상담 및 피해구제건수는 연도별로 증권시장의 상황에 따른 차이가 심하다. 증권시장의 장기적인 활황이 이루어졌던 1999년에는 시장에 참여하는 신규 투자자들이 급격히 증가하면서 증권피해가 많았고, 폭등과 폭락이 교차되었던 2000년에도 주식투자인구 또한 급격히 증가하여 증권피해는 가장 많았다. 2001년에는 인터넷을 통한 주식거래가 폭발적으로 늘어나면서 시스템 다운, 매매체결 지연 등 전산시스템 장애로 인한 분쟁이 급속히 늘었다. 2002년에는 증권투자정보를 제공하는 투자자문업자의 회원가입후 부실한 정보로 인한 해지를 요청하는 분쟁이 빈번하였다.

[표1] 연도별 증권관련 상담 및 피해구제 현황 (단위 : 건)

구분	1999	2000	2001	2002	총계
상담건수	975	1,015	378	219	2,587
피해구제건수	31	50	30	19	130

## 2) 내용별 현황

증권피해구제를 내용별로 보면 증권사의 경우 임의매매 15건, 증권업무처리과실 12건, 사이버거래문제 8건, 일임매매문제 7건, 매매주문관련 3건의 순이고, 투자신탁사의 경우 투자신탁 판매과실 16건, 확정수익률 보장문제 14건, 투자신탁 운용과실 7건이며, 투자자문사의 경우 정보이용계약해지 27건이다.

[표2] 피청구인별 및 내용별 증권피해구제 현황 (단위 : 건)

구분	피 해 내 용	1999년	2000년	2001년	2002년	합계	비고
증권사	임의매매 문제	6	7	-	2	15	34.6%
	일임매매 문제	-	6	1	-	7	
	매매 주문관련	2	-	-	1	3	
	증권업무 처리과실	1	8	1	2	12	
	사이버거래 문제	1	3	4	-	8	
	소 계	10	24	6	5	45	
투자신탁사	확정수익률 보장 문제	5	6	3	-	14	28.5%
	투자신탁 판매과실	7	9	-	-	16	
	투자신탁 운용과실	2	3	2	-	7	
	소 계	14	18	5	-	37	
투자자문사 기타	7	8	19	14	48	36.9%	
계	31	50	30	19	130	100%	

## 3) 처리결과별

처리결과로 보면 배(보)상이 23건, 환급처리한 건이 16건으로 합의권고건이 39건이다. 그리고 취하중지한 건이 12건이며, 양당사자간에 합의가 안되어 소비자분쟁조정위원회에 상정한 건이 28건이다.

그러나 청구인의 피해구제 접수건 중 사실확인 및 합의권고 과정에서 청구내용이 사실과 다르거나 청구인의 주장이 무리한 것으로 판단되어 단순 정보제공 등으로 처리된 건도 60건(32.6%)이나 된다.

[표3] 처리결과별 증권피해구제 현황 (단위:건)

구분	합의권고		부당행위 시정	취하 중지	조정 요청	상당 기타	총계
	환급	배상 (보상)					
1999	2	6	1	5	8	9	31
2000	6	5	-	5	11	23	50
2001	9	3	-	1	5	12	30
2002	6	2		1	4	6	19
계	23	16	1	12	28	60	130

1999년부터 2002년까지 소비자분쟁조정위원회 조정요청된 건은 28건으로 연도별로는 1999년 9건, 2000년 23건, 2001년 12건, 2002년 6건으로 줄어들었고, 사업자별로 보면 증권사가 6건, 신탁 1건, 자문사가 12건이다. 2001년과 2002년에는 투자자문사관련건만 요청되었다.

조정요청되어 소비자분쟁조정위원회중 처리내역을 보면 조정결정 23건, 청구취하가 5건이며, 조정결정된 23건을 처리유형별로 보면 배상이 9건, 환급 8건, 해지 4건, 기각 2건 등의 순으로 나타났고, 증권사업자별로 보면 증권사 7건, 투신사 6건, 자문사 10건이다.

조정처리된 사건 21건중 성립된 건 13건, 불성립 8건이며, 성립된 건중 처리내역은 배상 2건, 환급 7건, 해지 4건이며, 사업자별로는 증권사 3건, 투신사 1건, 자문사 9건이다.

## 2. 증권피해구제사례

소비자보호원에서 처리한 증권피해구제(합의권고 및 분쟁조정)의 현황을 증권사업자로 보면 총 130건중 투자자문사 48건, 투자신탁사 37건, 증권사 36건 순이다.

이하에서는 증권사, 투자신탁사, 투자자문사를 중심으로 피해구제사례를 소개한다.

### 1) 증권사 관련 피해구제 사례

증권사 관련 피해구제의 내용은 임의매매건, 증권업무처리과실건, 사이버거래문제건, 일임매매문제건, 매매주문관련건 등의 순이다. 최근에는 인터넷을 통한 주식거래가 폭발적으로 늘어나면서 그동안 증권사와 소비자간의 주요 분쟁유형이었던 일임매매나 임의매매 분쟁이 줄어든 대신 시스템다운, 매매체결 지연 등 전산시스템 장애로 인한 분쟁은 늘

어나고 있다. 사이버거래를 이용하는 과정에서 발생하는 시스템장애는 증권사의 과실, 즉 시스템 유지관리 책임을 다하지 못해 발생한 것으로 판단하여야 하는데, 증권사는 불가피하게 발생하는 사고임을 들어 책임을 회피하는 경우가 많다. 이 경우 소비자가 증권사의 과실을 입증하여야 손해를 배상받을 수 있으나 시스템 장애의 특성상 그 원인규명이 현실적으로 어렵다.

**[사례1] 주식입의매매후 원상회복을 약속하며 손실을 확대시킨데 대한 손해배상<sup>30)</sup>**

<사건개요> 청구인은 00증권 00지점에 위탁계좌를 개설한 후 알게된 동 지점 직원이 주식을 입의매매하여 과도한 손해가 발생하자 총 금 51,000,000원을 배상하겠다는 확인서를 받았는데, 현재 30,100,000원의 배상만 이루어졌다며 입의매매로 인한 사고라며 확인서의 내용에 따른 전액보상을 주장하며 추가배상을 요구하고 있고, 피청구인은 청구인의 과실을 고려하면 이미 모든 보상이 이루어졌다고 주장하였다.

<처리결과> 피청구인 직원이 입의매매로 청구인에게 피해를 발생시킨 점이 일부 인정되고, 사고가 발생한 기간동안의 거래내역을 보면 382회의 과도한 매수·매도와 단기 회전매매로 미수금이 96회나 발생하였고, 결과적으로 피청구인이 주식거래수수료로 16,147,930원이나 취하여 실적 및 실수익을 올린 점으로 미루어 피청구인이 고객에 대한 보호의무를 다하였다고 볼 수 없다고 판단했다. 그러나 피청구인 직원이 작성하여 준 확인서는 증권거래법 제52조 규정에 의거하여 무효에 해당된다고 할 것이어서 확인서에 기재된 51,000,000원을 그대로 인정하는 것은 곤란하며, 청구인의 과실 또한 상당하다는 점에서 과실에 따른 손실분담을 하는 것이 타당하다고 판단했다.

소비자분쟁조정위원회는 청구인이 이미 이 건 손해에 대하여 그 이지를 포함한 금 34,300,000원을 보상받은 바 있으므로 청구인의 주장이 이유없다고 결정했다.

**[사례2] 증권사 전산장애로 매매주문을 내지 못하여 발생한 손실<sup>31)</sup>**

<사건개요> 사이버증권거래를 하던 청구인은 보유중이던 로커스 홀딩스 주식 200주와 비이어블 1,300주를 매도한 후 신규상장종목인 에프에스텍 주식 400주를 매수코자 하였으나, 장 종료시까지 전산장애가 지속되어 매도·매수거래를 하지 못했고, 인터리츠 주식 1,000주도 1,840원에 매도코자 하였으나 불가능하였다. 전산장애가 발생하지 않았더라면 에프에스텍 주식을 정상적으로 매수하여 실거래가 기준으로 792,000원의 수익이 가능하였을 것이며, 인터리츠주식을 저가매도(매도가:1,710원)하는 일도 없었을 것이다.

피청구인은 전산장애가 발생한 후 안내문을 각 영업점과 사이버상에 고지하였다고 하나, 청구인은 장애발생 다음날에야 알게되어 적절한 대응을 하지 못하였다며 배상을 요구했다.

<처리결과> 청구인이 현대증권의 전산장애로 인한 손해배상을 청구하기 위하여는 1) 실제로 전산을 이용한 주문을 하였으나 전산장애로 그 주문이 이루어지지 아니하여야 하고, 2) 청구인의 주문이 제대로 이루어졌다면 그 주문에서 지정한 가격과 수량에 대하여 매매계약이 체결될 가능성이 있었으며, 3) 위 전산장애가 현대증권의 고의 또는

30) 한국소비자보호원, 2000 소비자피해구제 연보 및 사례집, 229~30쪽.

31) 한국소비자보호원, 2001 소비자피해구제연보 및 사례집, 248~49쪽.

과실에 기하여 발생하였어야 하고, 4) 청구인에게 손해가 발생하였어야 함. 그리고 피청구인이 고객의 손실을 최소화하고자 '전산장애 관련 처리지침'을 마련하였으므로 청구인 또한 신의성실의 원칙상 손해배상을 청구하기 위해서는 이같은 지침을 준수하여야 배상을 요구할 수 있을 것이다.

이 건 청구인은 상기 1)2)항에 대하여 손해배상을 청구할 요건이 구비되었다고 하더라도 다음과 같은 이유에서 인정되기가 어렵다고 본다. 첫째, 로커스홀딩스와 바이어블 주식의 경우 전산장애 익일의 실제 매도가가 전산장애 당일에 매도하려고 하였던 가격보다 높아, 전산장애로 인해 청구인이 입은 손실이 없으며, 둘째, 피청구인은 전산장애가 발생한 익일 '전산장애 관련 민원처리 지침'을 발표하여 실제 매매를 통해 손실을 확정시키도록 각 영업점과 사이버상에 고지하였으나, 청구인은 이 지침을 인지하였음에도 인터리츠 주식을 익일 매도하여 손실이 발생하였다. 따라서 청구인이 처리지침을 따르지 않아 발생한 손실분에 대하여 손해배상을 요구하기는 어렵다. 셋째, 에프에스텍 주식을 매수하려고 하였다는 청구인의 주장과 관련하여 실제로 청구인이 주식의 매수의사를 가지고 있었는지, 아울러 그 매수주문을 내려고 하였는지 여부를 인정할 자료가 없다고 판단됐다.

피청구인의 고의나 과실이 없는 특별사정에 의한 손해 또는 장래의 기대이익 상실에 대한 손해에 대하여 피청구인에게 그 배상책임을 묻기는 어렵다는 의견을 청구인에게 전달했다.

### [사례3] 사이버상에서 유상증자에 참여했는데 실권처리가 되어 손해배상 요청<sup>32)</sup>

<사건개요> 00화학 보통주식 9,000주를 보유하고 있던 청구인이 00증권의 홈트레이딩 프로그램을 이용하여 유상청약에 참여하였는데, 며칠 후 잔고를 확인하여 보니 실권을 한 것으로 처리가 되어 이의를 제기했다.

피청구인은 일반투자자가 온라인을 이용하여 유상청약에 참여하고자 할 경우에는 청약일 전에 청약대금을 입금해 놓아야 한다는 자체규정을 두고 있는데 청구인이 이를 이행하지 않아 이같은 사고가 발생하였다고 주장했다.

<처리결과> 이 건 투자자는 이같은 시스템을 이용하여 온라인 상에서 유상증자에 참여하였다가 온라인상 유상증자 청약업무규정을 제대로 알지 못하여 손해를 보게 되었는데, 실제로 피청구인은 청구인이 온라인을 통하여 유상청약을 할 대에 주의해야 할 점을 제대로 고지하여야 할 의무가 있다.

피청구인은 '온라인상의 유상처리 업무처리 규정'을 제대로 고지하지 않은 업무처리상 과실을 인정하고 유상청약당시의 주가와 현재의 주가와 차액인 300,000원을 보상했다.

### [사례4] 주식매수후 은행연계 계좌로 입금했으나 입금처리되지 않아 반대 매매 처리되어 손해배상<sup>33)</sup>

<사건개요> 청구인은 00주식을 현금미수로 매입한 후 증권위탁계좌와 연계되어 00은행 계좌로 매수대금을 입금하였는데, 나흘 후 반대매매가 이루어졌다. 청구인은 증권위탁계좌와 연계된 은행계좌에 현금이 입금되어 있으면 위탁계좌에 미수가 발생할 경우 자동적으로 현금이 인출되어 미수금이 정리되었다며, 피청구인의 반대매매 처리에 따른 손해배상을 요청하였다.

32) 한국소비자보호원, 2000 소비자피해구제연보 및 사례집, 230~1쪽.

33) 한국소비자보호원, 2001 소비자피해구제연보 및 사례집, 249~30쪽.

<처리결과> 청구인은 주식을 매수한 후 매수대금을 증권사 계좌와 연계된 00은행계좌에 입금 하였으나 당일 00은행과 XX은행의 과업으로 자동이체가 이루어지지 않았다. 피청 구인은 이같은 전산장애가 발생하였음을 사전에 알고 있었음에도 청구인에게 증권 위탁계좌와 은행계좌간에 자동이체가 이루어지지 않고 있음을 통지하지 않은 것으 로 확인됐다.

피청구인의 업무상 과실에 의하여 반대매매 처리된 사안이므로 반대매매로 인하 여 발생한 손해액 전액을 보상처리할 책임이 있음을 주지시켜 피청구인이 반대매 매 처리된 00주식 101주를 청구인의 계좌에 입하여 주도록 합의조정했다.

### [사례5] 임의 및 과도한 일임매매로 인한 손해배상<sup>34)</sup>

<사건개요> 청구인은 1998년 2월 6일 00증권(주) 00지점에서 현금 500만원으로 계좌를 개설한 후 현금 및 타 증권사에서 보유하던 00전자주식 등을 추가적으로 입금 및 입고하 여 1999년 3월 15일까지 주식거래를 하였다. 그런데 계좌개설 당시 알게된 동 지점 차장 000이 청구인의 허락도 받지 않고 주식을 임의매매하였고 또한 증권사와 직 원 자신의 실적을 올리기 위하여 과도한 일임매매를 하여 입었다며 청구인은 이같은 계좌운용으로 발생한 총 금 85,148,604원의 손해에 대하여 청구인 본인의 과실 분으로 판단되는 30%를 제외한 금 59,604원을 배상해 줄 것을 주장하였다.

피청구인은 이러한 청구인의 임의매매 주장과 관련하여, 첫째, 담당지권이 청구 인과 협의를 해 가면서 매매하였으며 또 청구인은 자신의 월간거래내역 등을 매월 통보받아 매매거래내역을 인지하고 있었고, 둘째, 청구인이 임의매매, 과다 일임매 매라고 주장하는 기간동안에 당사에 대하여 어떠한 이의제기도 하지 않은 채 거래 가 정상적으로 이루어져왔으며, 셋째, 청구인이 임의매매의 근거로 제시하고 있는 피청구인의 확인서 및 약속어음공정증서는 증권거래법 제52조(부당권유행위 등의 금지) 제1항에서 금지하고 있는 “유가증권의 매매거래에 있어서 고객에 대하여 당 해 거래에서 발생하는 손실의 전부 또는 일부를 부담할 것을 약속하고 권유하는 행위” 해당하는 것으로서 원인무효라고 판단되고, 더욱기 1억 5천만원의 약속어음 공정증서는 개인간의 채권·채무관계에 해당하는 증서로 당사와는 무관한 일이라 고 판단하기 때문에 청구인의 주장은 이유없다고 주장하면서 1999년 8월 14일 이 후부터의 거래는 청구인이 주식거래를 일임하여 발생한 피해이므로 더더욱 손해배 상책임이 없다고 주장한다.

<처리결과> 사실조사를 통해 피청구인의 항변을 인정하지 않고 000은 본인의 불법행위로 인하 여 청구인에게 발생시킨 손해를 배상할 책임이 있을 것이며 나아가 000사용인인 피청구인도 마땅히 피용자인 000의 직무를 감독하여 000의 과다한 회전매매를 포 함한 증권거래법 위반행위를 방지함으로써 고객에 대한 보호의무를 다하였어야 할 것이나, 피청구인이 그의 주의의무를 다하였다는 점은 찾아볼 수 없으므로 본건 일 임매매와 관련한 청구인의 손해에 대하여 피청구인 회사가 사용자배상책임을 져야 할 것이라고 판단하였다. 그리고 청구인의 손해에 대한 그 배상의 범위는 청구인의 원금손실액(금85,148,604원)을 기준으로 하나, 청구인이 거래초반에 000와 협의하거 나 사후 승인을 하는 방법으로 주식거래를 하였던 점, 000의 일임매매행위를 알고 있었으나 000이 작성해준 확인서 조치를 취하지 않고 방치한 점등의 과실이 일부 인정되므로 청구인의 과실비율을 40%로 봄이 타당하다고 했다.

피청구인이 청구인에게 지급할 손해배상액은 손실액의 60%에 해당하는 51,089,162원이 되어야 하는데 청구인은 신속한 처리를 원한다며 금 45,000,000원의

34) 한국소비자보호원, 소비자분쟁조정위원회조정사례집 제4집, 2001, 407~11쪽.

손해배상만 이루어지면 만족한다는 의사를 표시해 오므로 소비자분쟁조정위원회는 피청구인은 청구인에게 금 45,000,000원을 지급하라고 조정결정하였다. 조정결과는 성립되었다.

### [사례6] 주식 임의매매로 인한 손해배상<sup>35)</sup>

<사건개요> 청구인은 00증권(주)와 주식매매거래계약을 체결한 1999년 7월 12일 이후 12억 1천 만원을 투자하여 주식거래를 하면서, 통상 매입할 종목 선정을 본인 스스로 판단하거나 피청구인 직원 000이 종목을 추천하고 본인이 최종적으로 결정하는 방법으로 거래를 해 왔는데, 피청구인 직원 000이 1999년 8월 11일부터 신규상장된 00, 00유화, XX유화, 00정공 등의 주식을 본인의 승각없이 임의로 매매하여 총 금 200,169,500원에 이르는 손실을 발생시켰다며 손해배상르 청구하였다.

이에 피청구인은 이러한 청구인의 임의매매 주장과 관련하여, 그 진위 여부를 확인하기 위해 청구인의 동 종목 매매와 관련한 통화내용녹음을 확인하였으며, 두사람의 통화내용으로 볼 때 동 종목의 매수에 대해서는 청구인이 사전에 어느 정도 인지하고 있었다고 보여지므로 임의매매에 의한 손실배상요구는 받아들일 수 없다고 주장하였다.

<처리결과> 사실조사를 통해 피청구인의 항변을 인정하지 않고 000은 청구인의 승낙없이 임의로 주식을 거래하여 청구인에게 손해를 가하는 불법행위를 하였다고 보아 이로 인한 손해배상책임을 부담해야 할 것이며, 피청구인은 000의 사용자로서 민법 제756조(사용자의 배상책임)에 의거하여 청구인에게 본건 손해를 배상할 책임이 있다고 본인의 불법행위로 인하여 청구인에게 발생시킨 손해를 배상할 책임이 있다고 할 것이며, 피청구인의 손해배상금액은 당해 주식을 사지 않았더라면 입지않았을 투자손실액 즉, 만약 그러한 임의매매가 없었다면 피할 수 있었을 손실액(금 200,169,500원)을 기준으로 산정해야 적절한 것으로 판단하였다. 그러나 청구인의 과실을 40% 정도 인정하였다.

소비자분쟁조정위원회는 피청구인은 청구인에게 금 120,101,700원을 지급하라고 조정결정하였다. 그러나 조정결과는 불성립되었다.

### [사례7] 주식 거래 미공지로 인한 손해배상<sup>36)</sup>

<사건개요> 청구인은 1999년 12월 13일 00은행 00남지점에서 00증권의 주식투자연계계좌를 개설하여 사이버주식거래를 해오던중 1999년 12월 27일 코스닥종목인 00파크 100주를 주당 11,200원에 매수하였는데 다음해 개장일인 2000년 1월 4일까지 미수금을 입금 또는 과부족분을 되팔려고 하였으나 피청구인은 아무런 통보없이 동년 1월 4일 00파크 100주와 00항공 32주에 대해 반대매매가 나갔다.

피청구인이 청구인에게 폐장당일만이라도 미수금을 입금하지 못할 경우 반대매매를 한다는 공지를 해 주었다면 주식거래를 하지 않았거나 미수금을 발생시키지 않았을 것이므로 반대매매로 인한 손해배상을 요구했다.

피청구인은 '투신·증권업계 Y2K관련 금융업무 휴무 안내'의 신문광고(한국증권업협회)를 통해 연말폐장에 따른 미수금계좌에 대한 사실을 공지하였다고 했다.

<처리결과> 피청구인은 적어도 홈페이지 게시판의 공지사항 등과 같은 다른 기초화면을 이용한 적극적인 수단을 통해 이를 알리지 않은 것은 특히 청구인과 같은 사이버고객

35) 위의 조정사례집, 412~16쪽.

36) 위의 조정사례집, 419~21쪽.

에 대한 사업자의 주의의무를 다하지 못한 것이라 보고, 한편 증권거래 업무규정을 숙지하지 아니한 청구인에게도 상당한 잘못이 있다고 판단하였다. 소비자분쟁조정 위원회는 피청구인으로 하여금 00파크주식에 대해서 1999년 12월 27일 청구인 매수한 주식가액 11,200원과 2000년 1월 4일 반대매매된 주식의 매도가 차액 2,200원 (11,200원-9,000원)에 반대매매된 동주식의 거래량을 곱한 금액 200,000원(2,200원×100주)에 수수료(거래세 포함)7,420원을 합한 총 227,420원에서 청구인 과실 50%를 공제한 금 133,710을 배상함을 타당할 것으로 판단되어 조정결정하였다. 조정결과는 불성립되었다.

## 2) 투자신탁 관련 피해구제사례

투자신탁 관련 피해구제의 내용은 투자신탁 판매과실건, 확정수익률 보장문제건, 투자신탁 운용과실건 등이다. 확정수익률을 보장하는 듯이 수익증권을 판매하여 분쟁이 빈발 하였던 투신시장은 그 동안의 잘못된 영업관행을 개선함으로써 확정수익률 보장과 관련한 분쟁이나 펀드의 운용수익률이 낮다는 것을 이유로 한 다툼은 급감하여 어느 정도 시장의 신뢰를 되찾아가고 있다. 하지만 소비자의 입장에서 보면 여전히 투자신탁시장은 상품에 대한 용의 생소함이란 상품에 대한 설명미흡과 펀드에 가입한 이후에도 그 운용내역을 확인하기가 쉽지 않는 등 여전히 그 투명성에 문제점이 있다.

### [사례8] 수익증권판매시 확정수익률보장과 관련한 손해배상<sup>37)</sup>

<사건개요> 청구인은 00투자신탁 신촌영업직원이 연 20%의 확정수익률이 보장되는 세금우대저축에 가입할 것을 권유하여 1998년 5월 18,000,000원을 입금한 후 일년 후 만기일에 방문하니 금리가 하락하였다며 16%의 이자만 지급해 주는 바 최초의 약정대로 680,098원을 추가 지급하여 줄 것을 요청했다.

청구인은 “세금우대, 확정이자 20%”라고 쓰인 현수막을 보고 당시 타은행의 이자가 17%인 것에 비해 상당히 높은 이자라고 판단하여 상담하였고 당시 상품안내 전단에도 같은 내용이 인쇄되어 있었다고 주장하고 있으나 입증하지는 못하였으며, 피청구인은 확정수익률을 제시한 것이 아니라 목표수익률을 제시하였다고 주장하였다

<처리결과> 이러한 유사한 민원이 소비자보호원에 다량접수되고 있는 점을 볼 때 확정수익률로 제시하였을 개연성이 높다. 더구나 가입시 창구직원이 접착식 메모지에 자필로 “1년 ₩18,000,000원 세후이자 ₩3,200,000원”이라고 써서 통장에 붙여준 점 등을 보아도 확정수익률을 제시한 부당한 고객유인으로 보아야 할 것이라 판단했다. 소비자분쟁조정위원회는 1년간의 은행 정기예금이자 18.5%를 지급할 것을 조정결정하였다. 조정결과는 피청구인의 거부로 불성립되었다.

37) 한국소비자보호원, 1999 소비자피해구제 연보 및 사례집, 211쪽.

### [사례9] 수익증권에 대한 수익률보장약속 이행요구<sup>38)</sup>

<사건개요> 1998년 3월 7일 청구인의 부친이 세전 19%(세후 16.9%)의 이자가 확정적 이고 단지 0.5%의 가감이 있을 수 있다는 피청구인측 직원의 말을 듣고 청구인의 명의로 1년 만기 세금우대저축종합통장을 개설하여 신세금우대공사채1A-3호에 가입하고 1,600만원을 입금했으나, 1999년 7월 3일 만기시 피청구인은 금리가 하락하였다며 세후 12.75%의 이자만 지급해 주자 청구인은 당초 설명한대로의 이자지급을 요청하였다.

피청구인은 청구인이 가입한 투자신탁상품은 실적배당형 상품으로서 운용실적에 의해 수익금을 지급할 수 밖에 없으며, 청구직원이 청구인측에 제시한 연19%의 세후 수익률 또한 그 당시의 시중유통수익률이 그대로 지속될 경우를 가정하여 제시한 목표수익률일 뿐이라고 주장했다.

<처리결과> 위 수익증권을 매입할 당시 피청구인 영업직원이 연 19%정도의 수익률로 0.5% 내외의 가감이 있을 수 있다고 상담한 사실에 대하여는 양자가에 타툼이 없으나, 단지 서로가 확정수익률로 인식하였느냐, 목표 수익률로 인식하였느냐 하는 점에서 의견이 달다. 피청구인은 “±0.5% 오차가 있을 수 있다는 설명을 한 것이 투자금운용실적에 의해서 수익금이 차이날 수 있음을 설명하는 것”이라고 주장하고 있으나, 이같은 정도의 상품설명으로는 증권투자신탁업법 제27조(투자신탁설명서 등의 작성·제공)에 규정하고 있는 의무를 제대로 준수하지 않은 것으로 판단된다고 하고, 청구인측에 대해서는 피청구인의 설명만 들었을 뿐 확정수익률 보장약속의 이행가능성 여부에 대하여 신중히 검토·확인해 보지 않은 과실이 있다고 보아 청구인의 과실비율을 50%로 보았다. 따라서 소비자분쟁조정위원회는 가입당시 피청구인이 청구인측에 16.9%의 이자율에 0.5%의 가감이 있을 수 있다고 제시하였으므로 일단 0.5%를 먼저 제하고, 제한 수치 16.4%에서 실제 실현된 수익률인 12.75%를 제한 3.65%에 해당하는 이자 차액 금 584,000원에 대하여 양당사자 과실비율 50%를 적용한 금 292,000원을 피청구인이 청구인에게 배상해주는 것이 타당하고 판단되어 조정결정했다. 조정결과는 불성립되었다.

### [사례10] 수익증권 수익률 손해배상<sup>39)</sup>

<사건개요> 청구인의 남편(대리인)은 1998년 4월 4일 2년 만기시 38%의 수익률을 보장한다는 당시 피청구인 수원지점 직원 000의 설명과 별도의 메모지에 기재한 “2년 38%, 6천만원, 세후 약 17,700,000원”의 내용을 믿고 ‘파워24공사채 A1-12호’의 공사채형 수익증권에 청구인 명의로 6,000만원을 입금하였으나 2000년 4월 4일 만기시 피청구인은 청구인에게 채권시장의 변동으로 수익률이 떨어졌다고 약 7%의 이자인 금 8,349,271원을 같은 해 4월 7일 지급하였으나 대리인은 처음 지급약속한 이자율과의 차액분 지급을 요구했다.

피청구인은 대리인이 받은 상품안내전단의 내용은 상기 상품의 2년간 예상수익률을 표기한 것이며 또한 ‘상기수익률은 1998년 3월 현재수익률로 채권시장의 동향에 따라 변경될 수 있음’의 내용이 표기되어 있으며 동지점 직원이 대리인에게 자필로 확인서를 써주었다는 부분에 대해서는 동지점 직원이 퇴직한 상태이기 때문에 직접 확인할 수 없으나 예상수익률이 실현된다는 가정하에 세후 금액을 표기하여 준 것으로 대리인이 만기시 지급받은 이자액이 적었던 것은 IMF구제금융사태 등으로 금융시장이 혼란하여 당초 예상수익률에 못미치는 수익률을 실현하게 되어 발생한 것

38) 한국소비자보호원, 소비자분쟁조정위원회조정사례집 제4집, 2001, 416~8쪽.

39) 위의 조정사례집, 422~5쪽.

이라고 했다.

<처리결과> 이와 같은 확정수익률 보장에 대한 지급약속(정) 등은 법원의 판례<sup>40)</sup> 등에 비추어 볼 법률적 효력을 인정받을 수 없으나 당시 피청구인의 담당직원이 자필로 작성한 메모지의 내용으로 볼 때 이와 같은 행위는 대리인과 같은 일반투자자들에게 거래행위에 필연적으로 수반되는 위험성에 관한 올바른 인식형성을 방해하고 고객의 투자상황에 비추어 과대한 위험성에 관한 올바른 인식형성을 방해하고 고객의 투자상황에 비추어 과대한 위험성을 수반하는 거래를 적극 권유한 것으로서 고객에 대한 보호의무를 저버린 사실이 인정되고 이로 인한 청구인의 손실에 대하여 피청구인은 사용자로서 담당 직원의 불법행위에 따른 손해배상의 책임이 인정된다 할 것이며 대리인의 경우에도 과거 여러 차례에 걸쳐 피청구인 회사와 거래를 해왔었고 그의 사회적 지위에 비추어 볼 때 신탁회사의 신탁상품의 성질(이자 배상시 확정수익률이 아닌 사업실적에 따른 변동수익률에 의한다는)을 이해하지 못하고 이에 대한 주의를 게을리 한 과실이 인정된다고 판단했다. 소비자분쟁조정위원회는 피청구인은 대리인과 상품판매시 약속하였던 세후 이자 17,700,000원과 실제 지급한 수익률과의 차액분 금 9,359,729원 중 위에서 인정된 청구인의 과실 50%를 공제한 4,675,364원을 지급함이 타당하고 판단되어 조정결정하였다. 조정결과는 불성립되었다.

### 3) 투자자문 관련 피해구제사례

투자자문 관련 피해구제의 내용은 정보이용계약해지건이다.

증권투자정보를 제공하는 유사투자자문업자의 회원에 가입한 후 해지를 요청하는 분쟁이 빈번한다. 소비자는 제공받은 정보의 질이 떨어진다고거나 회원관리가 제대로 이루어지고 있지 않음을 들어 해지를 요청하는 반면, 사업자는 제공한 증권정보는 주식 매매에 있어서 참고사항으로 제시했을 뿐이고 회원가입신청서에도 중도해지 및 환급이 불가능하다고 고지했다며 전혀 해지 요구에 응하지 않아 다툼이 되고 있다.

#### [사례11] 주식투자 정보이용계약 후 해지요청<sup>41)</sup>

<사건개요> 청구인은 00투자연구소에서 주최하는 투자설명회에 참석한 후 회원에 가입하고 6개월 회비인 250만원을 지급했다. 청구인은 제공해 준 정보에 따라 주식을 매매하다 과다한 손실이 발생하여 증권정보이용계약의 해지를 요청하였으나 피청구인은 주식정보이용신청서(약관)에 중도해약 및 환급이 불가능하다고 되어 있고, 제공한

40) 수익률보장행위와 관련하여 증권거래법 제52조(부당행위등의 금지) 1호에 의하면 증권회사 또는 임·직원은 유가증권의 매매거래에 있어서 고객에 대하여 당해거래에서 발생하는 손실의 전부 또는 일부를 부담할 것을 약속하고 권유하는 행위를 하여서는 아니된다고 규정하고 있으며, 위 규정은 공정한 증권거래질서의 확립을 위하여 제정된 강행법규로 보아서 이에 위배되는 유가증권거래나 투자거래에 관한 수익보장약정은 공정한 투자신탁 거래질서를 해하는 것으로서 무효라고 함이 대법원의 판례이다(대판 1997.2.14,95다19140; 1980.12.23, 79다2156).

41) 한국소비자보호원, 2000년 소비자피해구제연보 및 사례집, 231~2쪽.

정보는 주식매매에 있어서 참고사항으로 제시했을 뿐이므로 추천종목의 선정이 잘못되었다는 등의 이유로 해지를 거절했다.

<처리결과> 현행 약관의 규제에 관한 법률 제9조(계약의 해제·해지)에는 고객의 해제권 또는 해지권을 배제하거나 그 행사를 제한하는 조항은 무효로 한다고 규정하고 있어, '해약이 무조건 불가능하다'고 한 내용은 약관의 규제에 관한 법률에 비추어 소비자에게 상당히 불리한 조항으로 판단됐다. 청구인이 증권정보를 이용한 기간이 며칠 되지 않았음을 들어 기 수령한 정보이용료의 70% 정도를 환급하도록 조치하였다.

### [사례12] 주식투자 정보이용계약 후 해지<sup>42)</sup>

<사건개요> 청구인은 00투자연구소에서 주최하는 투자설명회에 참석한 후 회원에 가입하고 6개월 회비인 300만원을 지급했다. 청구인은 계약당시 10명 정도의 회원을 관리한다는 전담매니저를 소개받았으나 전화연락도 없다가 얼마후 퇴사하였고, 피청구인이 제공한 주식정보를 믿고 투자하였다가 손해를 보게되자 증권정보 이용계약의 해지를 요청하였으나 피청구인이 거절했다.

<처리결과> 피청구인 전담매니저는 1인당 30명 이상의 회원을 관리토록 하여 추가 정보를 얻기 위해 전담매니저와 통화하고자 하는 회원의 요구에 즉각적으로 응하지 못하였고, 직원들의 빈번한 이직으로 지속적이고 일관된 회원관리가 이루어지지 못하고 있는 것이 현실이어서 피청구인의 채무불이행으로 인한 청구인의 계약해지 여부는 타당하다. 그러나 투자설명회에 참석하였다가 충분한 고려없이 즉석에서 이견 계약을 체결한 청구인도 통상적인 주의의무를 다했다고 보기 어려운 과실이 있다고 판단했다.

소비자분쟁조정위원회는 피청구인은 청구인에게 정보를 제공한 기간(2개월)의 가입비를 제외한 잔여기간(4개월)에 대한 회비를 환급하되, 그 금액을 산정함에 있어서 위약금으로 회비의 10%와 피청구인의 경비로 회비의 8%를 추가로 공제하고 금 1,460,000원을 환급함이 타당하다고 조정결정했다. 조정결과는 성립되었다.

## 3. 소결

소비자보호원의 증권피해구제(합의권고 및 분쟁조정)는 주로 증권사, 투자신탁사, 투자자문사 등 증권사업자로 인한 증권소비자피해로서 일부는 민사소송을 해야할 만한 가치가 있는 사건이나 일부는 이전에는 포기·체념 등으로 종결되었을 사건들이다.

증권분쟁은 다른 분야에 비해 화해, 합의권고, 조정, 중재 등 다양한 재판외 분쟁해결수단에 의해 해결될 수 있다. 소비자보호원의 합의권고, 금융분쟁조정위원회·소비자분쟁조정위원회·증권거래소 분쟁조정위원회·한국증권업협회 등에 의한 조정, 상사중재원에 의한 중재 등이 있다.

본래의 재판외 증권분쟁해결제도는 화해, 합의권고, 조정, 중재 등 다양화되어 있어 증권관련 피해자의 입장에서 보면 효율적으로 처리될 것이라 기대하지만 결국 법원으로 증권해결이 넘어가는 경우가 많다. 또한 소비자보호차원에서 행해지는 소비자보호원의 피해

42) 한국소비자보호원, 2001년 소비자피해구제연보 및 사례집, 250쪽.

구제(합의권고와 소비자분쟁조정위원회의 분쟁조정)가 처리되고 있다는 점도 본래의 재판의 증권분쟁해결제도가 제기능을 못한다는 반증이 될 수 있다.

그러나 증권거래 자체가 투기적 요소를 갖고 있고 투자자의 자기결정에 의존하고 있다는 점에서 소비자보호원에 의한 증권분쟁해결도 한계가 있다. 특히 소비자분쟁조정위원회의 조정결과를 보면 다른 분야의 비해 성립율이 적다.

소비자보호원에 의한 증권분쟁해결은 합의권고나 분쟁조정단계에서 증권소비자와 증권사업자간의 합의로 해결된다는 점으로 재판과 달리 책임요건으로서 과실 및 인과관계의 입증을 통한 법적 정당성보다는 당사자간의 대화적 합리성을 중요시하고 있어 처리결과의 당부보다는 증권분쟁의 해결에 기여하고 있다.

## V. 결어

증권사업자로부터 증권관련 서비스를 제공받는 과정에서 발생하는 증권소비자의 피해를 어떻게 구제할 것인가는 증권정책은 물론 소비자정책의 주요 과제이다. 이를 위한 방안으로 소비자보호법상 소비자보호원의 증권피해구제가 시행되고 있다. 이미 본바와 같이 짧은 기간동안 처리한 성과를 볼 때 소비자보호원의 증권피해구제기능이 활성화될 것이다.<sup>43)</sup>

그러나 증권분야의 집단소송제가 도입된다면 재판외 증권분쟁해결제도의 수요가 급증할 것이다. 이에 근본적으로는 재판외 증권분쟁해결제도의 체계적인 정비가 필요하다.<sup>44)</sup>

단기적으로는 현행 증권거래법제상 증권분쟁해결시스템의 한계와 문제점을 해소해야 할 것이다.

첫째, 금융감독기구인 금융감독원에 설치되어 있는 금융분쟁조정위원회를 독립시켜 증권분쟁조정의 자율성을 확보해야 할 것이다. 소비자분쟁조정위원회, 전자거래분쟁조정위원회, 개인정보분쟁조정위원회 등 다른 공공기관형 분쟁조정기구와 같이 독립성을 보장해야 할 것이다.

둘째, 증권거래소의 증권피해구제기능을 강화해야 할 것이다. 증권거래소의 경우에도 회원조직법인의 성격상 '분쟁의 자율조정'이라는 애매한 업무보다는 소비자보호원과 같이

---

43) 2001년 2월 28일 국회를 통과한 제4차 개정 소비자보호법(2001년 7월 1일 시행)은 소비자분쟁조정위원회의 위원수를 종전의 9인이내에서 30인 이내로 확대하고 있다(동법 제35조). 이로 인해 소비자분쟁조정위원회는 금융분야의 전문가를 조정위원으로 할 수 있어 금융분야의 분쟁조정업무의 전문성과 효율성을 제고할 수 있게 되었다.

44) 현행 재판외 증권분쟁해결제도의 개선에 대해서는 김성태·송중준·이준섭·이중기, "증권분쟁조정제도의 현황과 과제", 『건전한 증시질서구축을 위한 자율규제기관의 역할』, 한국증권법학회, 2001. 12월; 김정수, 『현대 증권법원론』, 박영사, 2002, 833쪽 이하.

합의권고를 업무로 해야 할 것이다. 그리고 합의권고가 되지 않을 경우 분쟁조정위원회에 분쟁조정이 진행되도록 해야 할 것이다.

셋째, 한국증권업협회의 경우도 회원조직법인의 성격상 자율분쟁이라는 기능보다는 합의권고의 기능을 업무로 해야 할 것이다.

장기적으로 증권분쟁해결제도가 one-stop서비스의 형태로 운영될 수 있도록 증권거래법제의 개선이 필요하다. 증권거래법에 재판외 증권분쟁해결제도인 화해, 합의권고, 조정, 중재절차에 관한 규정을 통합 규정해야 할 것이다.

첫째, 증권사업자에 의한 분쟁해결인 화해의 활성화를 위해 증권사업자의 피해구제기구설치를 권장할 수 있는 근거를 규정한다.

둘째, 회원조직법인의 합의권고기능을 강화한다. 증권거래소와 한국증권업협회의 업무로 합의권고를 규정하고, 소비자보호법과 같이 합의권고절차에 대해서도 청구인의 범위, 처리기간, 법적 효력 등에 대해서도 자세하게 규정한다.

셋째, 금융분야중 증권분야의 분쟁조정을 분리하여 증권분쟁위원회를 설치하도록 한다. 증권분쟁위원회의 업무는 증권거래소와 한국증권업협회의 합의권고와 연계하여 분쟁조정을 주된 업무로 운영한다. 이 때 다른 공공기관형 분쟁조정위원회의 경우와 같이 어느 기관에 증권분쟁위원회를 설치하도록 할 것인가에 대한 논의가 필요하다.

넷째, 증권분쟁조정외의 법적 효력의 한계를 해소하기 위해서는 증권분쟁중재제도를 도입해야 한다. 이 때 증권분쟁중재업무를 어느 기관에서 수행할 것인가의 논의가 필요하다. 증권분쟁위원회의 업무범위를 증권분쟁조정 뿐만 아니라 증권분쟁중재까지 할 수 있도록 하는 방안이 있다.

이외에 증권분쟁해결제도가 활성화되기 위해서는 실제법적으로 증권사업자의 계약체결 전 의무인 정보제공의무를 강화해야 할 것이다. 증권소비자피해의 대부분은 증권사업자의 증권소비자에 대한 미흡한 정보제공에서 발생하고 있다. 이에 증권사업자의 설명의무를 명시적으로 규정하여 이를 위반하는 경우에는 계약의 취소, 손해배상 등의 민사적 효과를 규정하여야 한다. 최근 일본이 21세기를 대비한 금융서비스 기반정비의 일환으로 금융서비스의 이용자보호를 위해 제정된 “금융상품의 판매 등에 관한 법률”(금융상품판매법)<sup>45)</sup>(2000년 5월 31일 공포, 2001년 4월 1일 시행)은 금융개혁의 일환으로 증권상품판매

45) 이 법은 1986년 영국이 증권시장개혁실시에 따라 투자자보호를 위해 제정한 금융서비스법 (Financial Services Act 1986)을 모방하여 일본판 비뱅이란 칭하는 금융개혁에 따른 다양하고 복잡한 금융상품에 관한 판매업자의 부당한 판매·권유로부터 소비자의 자기결정권을 보호하기 위해 제정한 것이다.

금융상품판매법은 총 9개조로 구성되어 있는데, 적용대상은 우편저금, 상품선물거래 등을 제외한 전 금융상품이다. 예를 들면 예금, 저금, 정기적금, 금전신탁, 무진, 보험, 유가증권, 신탁수익권, 저당증권, 상품투자수익권, 양도성예금증서, 상품투자수익권 등이다.

이 법의 주요 내용으로는 첫째, 금융상품판매업자의 설명의무를 명확히 하고 있다. 금융상

및 권유와 관련한 피해를 예방하고 구제하기 위한 증권소비자정책에 참조될 것이다.

또한 공시의무위반에 따른 민사책임 등 증권거래법상 증권사업자의 손해배상책임을 강화하고 장기적으로 투자자의 금지청구권제도를 도입하는 등 증권거래법상 사업자의무 위반에 따른 민사법적 구제의 다양한 방법이 도입되어야 할 것이다.

---

품판매업자는 금리·통화 등 지표변동, 금융상품판매업자의 업무 및 재산상황 변동 등 원본결손의 발생가능성 및 요인, 권리행사기간의 제한 및 해지기간의 제한 등 금융상품이 가지고 있는 위험 등 중요사항에 관한 설명의무를 진다.

둘째, 설명의무위반에 대한 무과실책임을 규정하고 있다. 금융상품업자가 고객에게 중요사항을 설명하지 않으면 과실여부와 관계없이 손해배상책임을 부담한다. 이 때 원본결손은 그 손해액으로 추정한다.

셋째, 금융상품판매업자의 권유적정확보를 유도하고 있다. 금융상품판매업자는 권유적정확보에 관한 방침을 책정·공표할 의무를 진다.

이에 대해서는 高木宏行·高畑拓, 『消費者契約法・金融商品販賣法完全解説』, 日本法令, 2000 참조.