

김 광 일 서기관  
(02-2100-2911)

- 이날 간담회에는 최종구 금융위원회 위원장, 민병두 국회 정무위원회 위원장을 포함하여,
  - 착오송금 피해자, 은행 창구직원, 금융업권별 관계자 등이 참석하였음
- 이날 간담회는 착오송금으로 겪는 국민들의 어려움을 듣고, 정책 담당자와 금융권이 함께 해결방안을 논의하는 자리

■ 일시/장소: '18.9.18(화) 14:00~15:00, 은행연합회 회의실

■ 주요 참석자 (총 20명)

- 금융위원장, 구조개선정책관, 구조개선정책과장
  - 국회 정무위원회 위원장(민병두 의원)
  - 착오송금 피해자(3명), 금융회사 착오송금 업무담당자(2명)
  - 예금보험공사 사장, 금융감독원 부원장, 금융업권별 협회장·임원(9명)
- \* 은행연합회, 금융투자협회, 농협중앙회, 새마을금고중앙회, 우정사업본부, 신한중앙회, 저축은행중앙회, 수협중앙회, 산림조합중앙회

## 2. 간담회 주요 논의내용

- 간담회 참석자들은 최근 온라인·모바일 금융거래가 증가하면서 착오송금으로 인한 피해도 큰 폭으로 증가하고 있다는 점에 인식을 같이 함
- \* 착오송금이란 송금인의 착오로 인해 송금금액, 수취금융회사, 수취인 계좌번호 등이 잘못 입력되어 이체된 거래
  - 착오송금 거래건수와 규모가 매년 증가하고 있으나, 송금인에게 반환되지 않는 경우가 '절반'에 이르고 있음
    - \* '17년중 은행권에서 9만2천건의 착오송금(2,385억원)이 신고됐으나, 이중에서 5만2천건(미반환율 56.3%)이 송금인에게 미반환(금액으로는 1,115억원)
    - \* 금융권 전체로는 '17년중 11만7천건의 착오송금(2,930억원)이 신고됐으나, 이중 6만건이 송금인에게 미반환(미반환율 51.6%)

최근 5년간 착오송금 거래 현황(은행권, 단위: 건, 백만원, %)

| 구 분  |    | '13년    | '14년    | '15년    | '16년    | '17년    | 평균      |
|------|----|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 반환청구 | 건수 | 59,958  | 57,097  | 61,429  | 82,942  | 92,469  | 70,779  |
|      | 금액 | 222,345 | 145,200 | 176,134 | 180,446 | 238,575 | 192,540 |
| 미반환  | 건수 | 29,758  | 29,323  | 31,986  | 47,078  | 52,105  | 38,050  |
|      | 금액 | 74,152  | 67,636  | 90,065  | 97,412  | 111,533 | 88,160  |
| 미반환율 | 건수 | 49.6    | 51.4    | 52.1    | 56.8    | 56.3    | 53.8    |
|      | 금액 | 33.3    | 46.6    | 51.1    | 54.0    | 46.7    | 45.8    |

- 이로 인해, 송금인에게 금전적 손실을 야기하는 한편,
  - 수취인이 돌려주지 않은 경우, 소송을 통해 받아야 하므로, 사회 전체적으로도 많은 비용이 발생하고 있는 상황

□ 그동안 송금 절차 개선 등 착오송금 예방을 위해 노력해 왔으나, 근본적인 대책으로는 한계가 있다는 점에 공감

- '자주 쓰는 계좌' 등록 등 송금 프로세스를 개선하고, 지연이체제도를 도입('15.10월)했으나, 활성화되지 못한 상황
- 송금 후에는 수취인의 동의 없이 반환받을 수 없기 때문에 송금인의 권리구제가 수취인의 동의에 전적으로 의존하는 한계

□ 착오송금 피해자와 은행 창구직원들은 착오송금으로 인한 피해를 호소하고 대책 마련 필요성을 촉구

- 착오송금 피해자들은 그동안 겪었던 '심리적 불안'과 '금전적 피해'를 생생(生生)한 목소리로 전달

< 착오송금 피해 발언 요지 (자세한 내용은 참고1 참조) >

< 착오송금인 甲 >

- 송금인은 '17.6월 자동화기기를 이용하여 개인채무관계가 있는 A에게 90만원을 송금하던 중 착오로 송금인과 같은 직장에서 근무했던 B에게 송금
- 수취계좌 관리지점을 방문하여 환수조치를 요구하였으나, 수취은행 또한 예금주 B와 연락이 불가능한 상황으로,
  - 은행으로부터 예금주 동의 없이 임의로 착오송금된 금액을 출금하여 반환해 줄 수는 없다는 답변을 들음

☐ 송금인은 변호사의 도움 없이 직접 부당이득반환청구소송 진행 중

**< 착오송금인 乙 >**

☐ 송금인은 해상화물 운송중개업체 A사 관리부 직원으로 '18.8월 화물운송비 송금을 위해 B사로 180여만원을 송금하던 중 착오로 거래 종료된 C사에 송금

☐ 송금인의 직장인 A사는 착오송금된 자금을 B사로 반환 요청하였으나 반환되지 않는 상황

- C사는 현재 대리점 해산 후 예금계좌만 유효한 상태이며, 대표자 연락 두절로 인해 반환 요청에 어려움을 겪고 있음

**< 착오송금인 丙 >**

☐ 송금인은 환경단체에서 활동하던 중 독일 견학을 위해 '15.9월 외화 환전을 목적으로 본인 명의의 타 은행 계좌로 금 일백만원을 송금하려 하였으나, 스마트뱅킹 계좌이체 중 계좌번호를 잘못 입력하여 착오송금하게 됨

☐ 수취인은 미국인으로 3년 이상 은행 거래가 없고, 연락이 불가능하여 착오송금 반환에 어려움을 겪고 있음

○ 착오송금 업무를 맡고 있는 **금융회사 담당자들은,**

- 그동안 고객들의 피해를 적극적으로 도와드리고 싶었지만, **마땅한 해결책이 없어 안타까웠던 경험들을 공유**

**< 은행 창구직원 발언 요지 (자세한 내용은 참고1 참조) >**

**< 은행 창구직원 丁 >**

☐ 착오송금 발생 시에도 착오송금 받은 계좌의 예금주와 연락이 되고 예금주의 반환의사가 확인되는 경우 대부분 자금 반환이 이루어지고 있음

- 그러나 연락두절 또는 반환 거부로 착오송금 금액을 반환할 수 없는 경우, 은행은 법적으로 착오송금을 임의로 인출하여 반환할 권한이 없음

☐ 은행은 송금인에게 직접 자금반환 청구 소송을 통해 해결하는 방법을 안내할 수밖에 없는 상황임

**< 은행 창구직원 戊 >**

☐ 착오송금이 발생하면, 송금인은 송금 은행에 반환청구를 하고, 청구를 받은 은행은 수취은행 등에 연락하여 반환 청구를 전달함

- 수취인 연락, 반환, 사후관리 등 민원 업무의 특성상 영업점에서의 업무 부담이 큰 상황
- 착오송금 반환 거부가 발생하는 경우, 다양한 법적 이슈로 인해 민원이 자주 발생하는 편임

- 아울러, 이날 간담회에서는 착오송금으로 인해 국민들이 실제 겪었던 다양한 피해 사례들도 함께 논의함

< 착오송금 피해 사례(자세한 내용은 참고2 참조) >

- 간병비 입금 시 과거 간병인 계좌로 착오송금하여 반환요청 하였으나 외국 국적의 과거 간병인이 본국으로 귀국하여 연락 불가
- 휴면계좌로 착오송금하였으나 수취인의 주소와 연락처 등 개인정보가 변경되어 반환이 곤란
- 중고나라에서 물품 거래시 물품대금 2회 중복 송금함에 따라 은행에 반환을 요청 → 은행에서는 수취인에게 연락하여 반환 요청
- \* 은행의 반환 요청과 별개로 인터넷 검색을 통해 송금인이 직접 수취인에게 연락을 취했으나, 수취인은 은행이 본인의 개인정보를 제공하였다며 불만을 제기

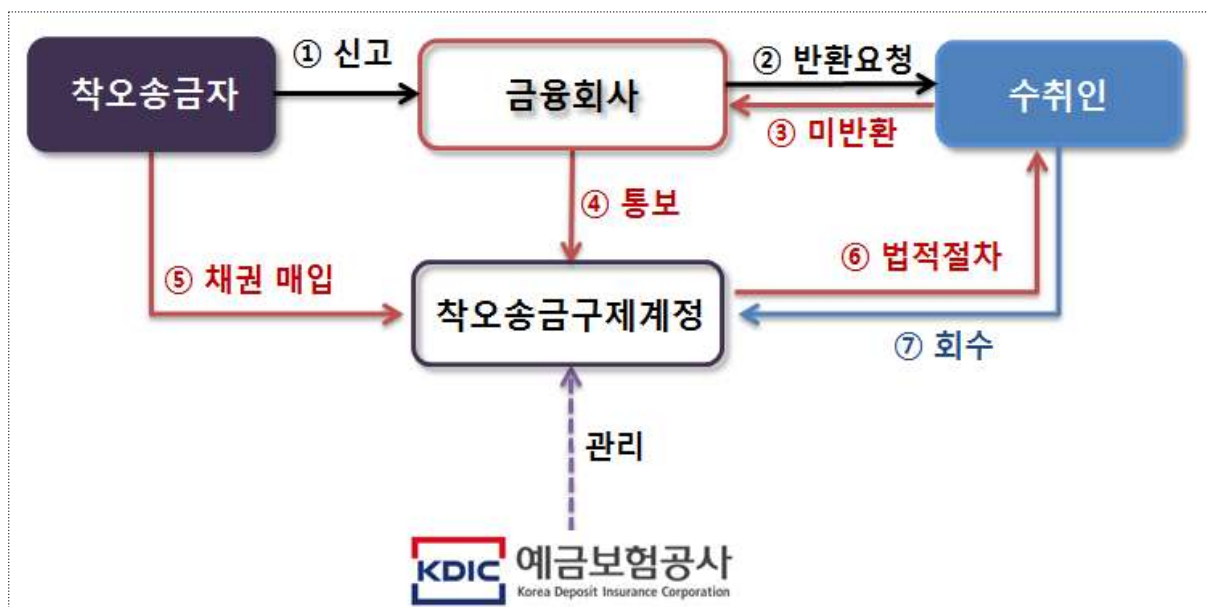
- 이에, 국회, 정부, 금융회사 관계자들은 국민들의 겪는 불편과 피해에 적극 공감하고, 대책 마련의 필요성에 동의를 표함
- 최종구 금융위원장은 착오송금으로 겪는 피해를 구제하기 위한 정책방안에 대해 설명하고,
  - 향후 착오송금 구제사업이 성공적으로 추진될 수 있도록 국회, 금융권의 지속적인 '관심'과 '협조'를 당부
- 민병두 정무위원장은 착오송금 피해 구제를 위한 정책마련 필요성에 공감하고,
  - 예금자보호법 개정 등 국회 차원에서의 입법 지원을 다할 것이라고 언급

- 김태영 은행연합회 회장을 비롯한 금융회사 관계자들은
  - 국민들이 안심하고 금융거래를 이용할 수 있는 환경을 조성하는 것이 금융회사의 '책무'라는 점에 인식을 같이하고,
  - 착오송금 구제사업이 성공적으로 추진될 수 있도록 금융권에서 적극 협조하겠다는 입장을 표명

### 3. 착오송금 구제방안 주요내용

- (개요) 수취인 거부로 반환되지 않은 '착오송금' 관련 채권을 '예금보험공사가 매입'하여 송금인의 피해를 신속히 구제
  - 예금보험공사는 착오송금 수취인을 상대로 '소송' 등을 통해 착오송금을 '회수'
    - 회수된 자금은 착오송금 채권의 매입자금으로 다시 활용함으로써 구제사업이 안정적으로 추진될 수 있는 기반 마련

착오송금 구제사업 개요



- (매입대상) (i) 착오 송금일로부터 1년 이내의 채권으로서  
(ii) 송금금액 기준으로는 5만원~1천만원\* 대상

\* 연간 착오송금 발생건수 대비 약 82%, 금액 대비 약 34% 구제 가능

- 소송비용 등 고려시, 송금인이 직접 대응하기 곤란한 비교적 소액 송금 중심으로 구제사업 추진
- 추후 사업성과 등을 보아가며, 구제대상 확대 방안 강구

#### ☐ (매입가격) 송금액의 80%

- 송금인의 도덕적 해이 방지 및 주의 의무 환기 등을 위해 소송비용 등 사업에 필요한 재원을 반영
  - 최초 사업자금 이외에 별도의 추가 자금 없이도 운용될 수 있도록 자체적인 자원 기반 마련
- 신규 사업인 만큼, 추후 사업성과 등을 보아가면, 매입가격 증액 등 검토

#### ☐ (대상금융회사) 송금기능이 있는 금융회사 대상(은행, 증권사, 저축은행, 우체국, 새마을금고, 단위 농협·수협·산림조합)

- \* CD/ATM공동망, 타행환공동망(창구거래), 전자금융공동망 중 어느 하나에 참여하고 있는 금융회사

#### ☐ (필요조치사항) 예금자보호법 개정

- 예금보험공사 업무범위에 착오송금피해 구제업무를 추가하고, 구제제정의 설치, 운영 등에 대해 규율할 필요

## 4. 기대 효과

#### ☐ 착오송금 구제사업이 성공적으로 시행될 경우,

- 연간 약 5만2천건('17년 은행권 기준)의 미반환 착오송금 中 약 82%인 4만3천건이 구제 가능할 것으로 기대됨

## 5. 향후 계획

- ☐ 신속한 피해구제를 위해 민병두 의원(국회 정무위)이 예금자보호법 개정(안)을 발의할 예정이며,
  - 정부는 '18년 정기국회에서 동 개정(안)이 입법 완료될 수 있도록 적극 지원할 계획임
- ☐ 법개정 완료後 하위법령(예금자보호법 시행령 등) 정비 등을 거쳐 구제사업을 개시할 예정('19년 상반기 예상)

### ※ [별첨] 금융위원회 위원장 말씀자료

|                                                                                                          |                                                                                             |                                                                                                                                                                                 |                                      |                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br>공공누리 공공저작물 자유이용허락 | <br>출처표시 |  본 자료를 인용 보도할 경우<br>출처를 표기해 주십시오.<br><a href="http://www.fsc.go.kr">http://www.fsc.go.kr</a> | <b>금융위원회 대 변 인</b><br>prfsc@korea.kr |  넓게 듣겠습니다<br>바르게 알려겠습니다 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



## 〈 착오송금인 甲 〉

- 송금인은 '17.6월 자동화기기를 이용하여 개인채무관계가 있는 A에게 90만원을 송금하던 중 착오로 송금인과 같은 직장에서 근무했던 B에게 송금
    - 송금인은 수취인 B에게 직접 전화와 문자로 수차례 연락을 시도했지만 연락이 불가
  - 수취계좌 관리지점을 방문하여 환수조치를 요구하였으나, 수취 은행 또한 예금주인 B와 연락이 불가능한 상황으로,
    - 은행은 예금주 동의 없이 임의로 착오송금된 금액을 출금하여 반환해 줄 수 없으며, 송금인이 직접 법적절차에 따라 처리하는 방법밖에 없다는 답변을 들음
  - 송금인은 수취은행의 본점에 방문하여 탄원서를 제출하는 한편, 변호사의 도움 없이 직접 B에게 부당이득반환청구소송을 제기
    - '17.7월 수취은행을 상대로 채권가압류 사건 결정문 송달
    - '18.8월 상기 사건 관련 가압류를 본압류로 이전하는 채권압류 및 추심명령
    - '18.8월 추심지급신청서를 수취은행으로 제출하였으나, 계좌 잔액이 150만원 미만으로 민사집행법에 따른 압류금지채권\*에 해당할 소지가 있어 집행이 거부
- \* 채무자의 1월간 생계유지에 필요한 예금(민사집행법 제246조 제1항 8)
- 송금인은 현재 별도 법적 절차를 다시 진행 중

### < 착오송금인 乙 >

- 송금인은 해상화물 운송중개업체인 A사 관리부 직원으로 '18.8월 화물운송비 송금을 위해 B사로 180만원을 송금하던 중 착오로 거래 종료된 C사에 송금
- 송금인의 직장인 A사는 착오송금된 자금을 B사로 반환 요청하였으나 반환되지 않는 상황
  - C사는 현재 대리점 해산 후 예금계좌만 유효한 상태로, 대표자 연락 두절로 반환 요청에 어려움을 겪고 있음
  - 착오송금된 자금을 반환받기 위해 소송을 진행하려면 시간과 비용이 소요되며 법적 비용 등을 감안하면 실질적으로 착오송금된 자금의 일부만 반환이 가능
- 착오송금된 금액이 소액이거나 일정금액 이하인 경우 즉각 보상이 가능하도록 제도가 개선될 필요

### < 착오송금인 丙 >

- 가정주부인 송금인은 환경단체에서 활동하던 중 환경운동을 위한 독일 견학을 위해 '15.9월 외화 구입을 목적으로 본인 명의의 타 은행 계좌로 100만원을 송금하려 하였으나,
  - 스마트뱅킹 계좌이체 중 계좌 번호를 잘못 입력하여 착오송금하게 됨
- 수취인은 미국인이며 3년 이상 은행 거래가 없던 자로 수취인과 연락이 불가능해 착오송금 반환이 거부됨
  - 송금은행, 수취은행 수소문으로 A교육청 소속 영어 교사임을 확인하였으나, 교육청을 통해서도 수취인과 연락이 닿지 않음

- 송달료를 부담하며 법원에 부당이득금반환신청을 접수하였으나 수취인은 이미 출국한 자로, 수취인의 주소를 찾을 수 없어 송달이 불가

- 송금인은 직접 관할 법원 및 출입국사무소를 10회 이상 직접 방문, 착오송금액 반환을 위해 노력

□ 은행 외 다른 관련 기관에 문의를 해 봐도 변호사 선임을 통해 해결하라는 답변만 들을 수 있으며,

- 송금인은 송금액보다 변호사 선임 등 법적 비용이 더 커질 우려로 어떠한 조치도 취하지 못하는 상황임

### 〈 은행 청구직원 丁 〉

□ 착오송금 발생 시에도 송금을 받은 계좌의 예금주와 연락이 되고 예금주의 반환의사가 확인되는 경우 대부분 자금 반환이 이루어지고 있음

- 그러나, 연락두절 또는 반환 거부로 착오송금 금액을 반환할 수 없는 경우, 은행은 법적으로 착오송금 금액을 임의로 인출하여 반환할 권한이 없음

- 이러한 경우, 은행은 송금인에게 직접 자금반환 청구 소송을 통해 해결하는 방법을 안내 할 수 밖에 없으나,

- 고객은 이에 납득을 하지 못하고, 지속적으로 은행에 민원을 제기하여 반환을 받으려고 함에 따라 은행 업무에 많은 애로를 겪고 있음

## < 은행 창구직원 戊 >

- 착오송금이 발생하면, 송금인은 송금은행에 반환청구를 하고, 청구를 받은 은행은 수취은행 또는 당행인 경우 수취계좌의 관리지점에 연락하여 반환 청구를 전달함
  - 수취인 연락 시도부터 반환 및 사후관리 등 민원 업무의 특성상 영업점에서의 업무 부담이 큰 상황
- 착오송금 반환 거부가 발생하는 경우, 다양한 법적 이슈로 인해 민원이 자주 발생하는 편이고, 은행은 송금인 및 수취인 모두에게서 민원을 받고 있음
  - 송금인의 경우 착오송금된 자금의 신속한 반환을 위해 은행에 반복적으로 문의를 하며, 수취인의 반환 거부로 반환이 이루어지지 않을 경우 은행에 그 불만을 제기
  - 수취인은 착오송금된 금액의 반환에 동의하더라도, 은행으로부터의 잦은 연락 및 불필요한 은행거래를 해야 하는 상황에 대해 은행에 불만 제기
- 또한, 보이스피싱 송금 등 착오송금이 아닌 경우에도 착오송금 자금청구반환의 형식을 빌려 자금을 회수하고자 하는 경우도 있음

| 유 형             | 내 용                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 수취인<br>연락<br>불가 | <p>① 외화구입을 목적으로 스마트폰을 이용하여 송금하던 중 계좌번호를 잘못 입력하여 외국인계좌로 송금하였으나 수취인이 자국으로 출국하여 연락 불가</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 무료민사상담, 북부지청, 출입국관리사무소 등을 방문하여 확인하였지만 수취인 연락처 확인 불가</li> <li>- 착오송금액보다 변호사 수임료가 더 많이 소요되어 소송은 시도하지 않음</li> </ul> <p>② 간병비 입금 시 과거 간병인 계좌로 착오송금하여 반환요청 하였으나 외국 국적의 과거 간병인이 본국으로 귀국하여 연락 불가</p> <p>③ 휴면계좌로 착오송금하였으나 수취인의 주소와 연락처 등 개인정보 변경으로 연락 불가</p> |
| 반환<br>지연        | <p>○ 타행 이체거래 시 계좌번호를 잘못 입력하여 착오 송금하고 반환 요청</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 수취인은 은행에 직접 반환(송금) 하겠다고 약속하였으나 반환 지연되어 불만 발생</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                      |
| 개인<br>정보        | <p>○ 중고나라에서 물품 거래 시 물품대금 2회 중복 송금으로 반환을 요청하여 은행에서 수취인에게 연락하여 반환 요청</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 은행의 반환 요청과 별개로 인터넷 검색 등을 통해 송금인이 직접 수취인에게 연락을 취함</li> <li>- 수취인은 은행이 자신의 개인 정보를 제공하였다고 불만을 제기</li> </ul>                                                                                                                                                             |