

 금융위원회	보도자료			• 생산적 금융 • 신뢰받는 금융 • 포용적 금융
	보도	2018.9.18.(화) 14시	배포	2018.9.18.(화)
책임자	금융위 구조개선정책과장 윤상기(02-2100-2910)	담당자	김광일 서기관 (02-2100-2911)	

제 목 : 착오송금 현장 간담회 개최 및 구제방안 발표

- 잘못 송금한 내 돈, 이제는 돌려받을 수 있습니다.
- 연간 약 5만2천건(17년 은행권 기준)의 미반환 착오송금 中 약 82%인 4만3천건이 구제 가능할 것으로 기대됩니다.

<p>◆ 2018.9.18.(화), 금융위원회는 최종구 금융위원장, 민병두 국회 정무위원장 등이 참석한 가운데 착오송금 구제를 위한 현장 간담회를 개최</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 착오송금 피해자, 은행의 창구직원 등으로부터 착오송금으로 인한 국민 불편과 피해를 청취함 <p>◆ 참석자들은 착오송금으로 인한 피해 구제 필요성에 공감하고, 국회, 정부, 금융권이 함께 대응키로 함</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 반환을 거부하는 착오송금의 채권을 예금보험공사가 매입하여 송금인의 피해를 신속히 구제하고, ○ 추후 예금보험공사는 착오송금 수취인을 상대로 소송 등을 통해 착오송금을 회수할 예정
--

1. 간담회 개요

- 금융위원회는 2018.9.18.(화) 은행연합회에서 『착오송금 구제를 위한 현장 간담회』를 개최하였음

- 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, 지연 이체제도를 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

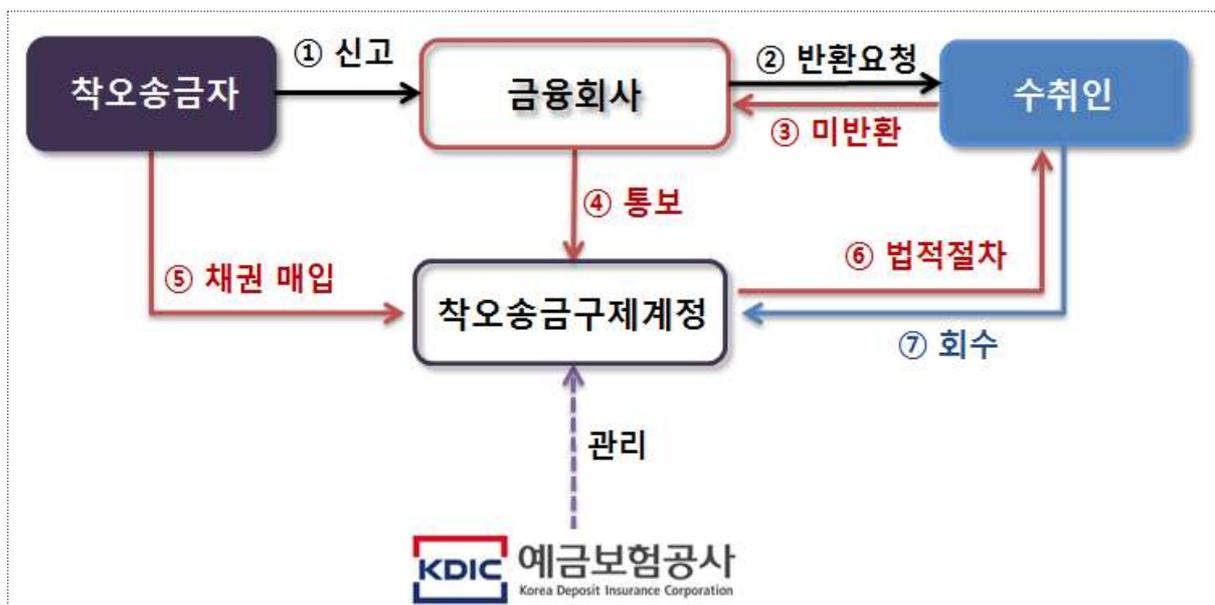
- 이에, 국회, 정부, 금융회사 관계자들은 국민들의 겪는 불편과 피해에 적극 공감하고, 대책 마련의 필요성에 동의를 표함
- 최종구 금융위원장은 착오송금으로 겪는 피해를 구제하기 위한 정책방안에 대해 설명하고,
 - 향후 착오송금 구제사업이 성공적으로 추진될 수 있도록 국회, 금융권의 지속적인 '관심'과 '협조'를 당부
- 민병두 정무위원장은 착오송금 피해 구제를 위한 정책마련 필요성에 공감하고,
 - 예금자보호법 개정 등 국회 차원에서의 입법 지원을 다할 것이라고 언급

- 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, 구제계정의 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

 공공누리 공공저작물 자유이용허락	 출처표시	본 자료를 인용 보도할 경우 출처를 표기해 주십시오. http://www.fsc.go.kr	금융위원회 대 변 인 pfsc@korea.kr	 넓게 들겠습니다 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, 수취은행 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, 계좌잔액이 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 요청 하였으나 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 착오 송금된 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 착오 송금하게 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 청구직원 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 연락 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"> - 무료민사상담, 북부지청, 출입국관리사무소 등을 방문하여 확인하였지만 수취인 연락처 확인 불가 - 착오송금액보다 변호사 수입료가 더 많이 소요되어 소송은 시도하지 않음 <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 지연	<ul style="list-style-type: none"> ○ 타행 이체거래 시 계좌번호를 잘못 입력하여 착오 송금하고 반환 요청 - 수취인은 은행에 직접 반환(송금) 하겠다고 약속하였으나 반환 지연되어 불만 발생
개인 정보	<ul style="list-style-type: none"> ○ 중고나라에서 물품 거래 시 물품대금 2회 중복 송금으로 반환을 요청하여 은행에서 수취인에게 연락하여 반환 요청 - 은행의 반환 요청과 별개로 인터넷 검색 등을 통해 송금인이 직접 수취인에게 연락을 취함 - 수취인은 은행이 자신의 개인 정보를 제공하였다며 불만을 제기