



금융감독원

보 도 자 료



금융은 통통하게 소비자는 행복하게

보도	2025.9.25.(목) 조간	배포	2025.9.24.(수)		
담당부서	금융민원국 금융민원기획팀	책임자	팀 장	송상욱	(02-3145-5510)
		담당자	선 임	김상우	(02-3145-5512)

'25년 2분기 주요 민원·분쟁사례 공개

I. 개 요

- 금융감독원은 '25년 2분기 민원·분쟁사례 및 판단결과(6건)를 홈페이지*에 게시하였으며, 이중 주요 소비자 유의사항(5건)을 아래와 같이 안내해 드립니다.

* 금융감독원 홈페이지 (<https://www.fss.or.kr>)

- 민원·신고 - 분쟁조정정보 - 분쟁조정사례 메뉴

주요 민원·분쟁 사례 등으로 본 소비자 유의사항(5건)

- 1 금융회사가 생계유지에 필요한 예금까지 모두 압류한 경우 법원에 압류 금지채권 범위변경을 신청할 수 있습니다.
- 2 유동성공급자(LP 증권사)가 호가를 제출하지 않는 시간에 ETF를 거래하는 경우 순자산가치보다 높은(낮은) 시장가격으로 매수(매도)될 수 있습니다.
- 3 연금보험 계약자는 보험료 완납 후 일정기간 경과 등 요건 충족 시 보험회사에 요청하여 연금지급 개시연령을 앞당길 수 있습니다.
- 4 은행 등에서 대출을 받을 경우 급여이체, 카드사용 금액 등 대출이자 감면 요건을 꼼꼼히 확인할 필요가 있습니다.
- 5 직무수행 중 발생한 사고로 타인에 대한 배상책임을 지는 경우 일상 생활배상책임보험의 보장대상에 해당하지 않습니다.

Ⅱ. 주요 민원 · 분쟁사례 및 판단결과(5건)

1

금융회사가 생계유지에 필요한 예금까지 모두 압류한 경우 법원에 압류금지채권 범위변경을 신청할 수 있습니다.

□ **(분쟁내용)** A씨는 최근 대출금 상환을 연체하였고, 대출금융회사는 A씨 명의의 모든 예금에 대해 압류를 진행하였습니다.

- A씨는 생계유지에 필요한 금원까지도 압류함에 따라 불편을 겪고 있음을 이유로 대출금융회사에 압류해제를 요청하였습니다.

☞ A씨는 생계비에 대한 압류는 부당하다며 금감원에 민원을 제기

□ **(판단결과)** 민사집행법(§246 ①)상 1개월간 생계유지에 필요한 예금* ('25년 기준 185만원)은 금융회사의 압류가 금지됩니다.

* 어느 한 계좌에 예치되어 있는 금액이 아닌, 각 금융기관에 예치되어 있는 채무자 명의 예금을 합산한 금액 중 일정 금액을 의미(대법원 2021다206356)

- 다만, 대출금융회사가 채무자의 예금 중 압류금지 대상을 특정하는 것은 현실적으로 불가능하므로, 모든 예금에 대해 압류를 신청하는 것이 부당하다고 보기 어렵습니다.
- 따라서, 이 경우에는 생계유지에 필요한 금원의 예금 등에 대하여 법원에 압류금지채권 범위변경 신청*을 통해 구제받을 수 있습니다.

* 압류명령 결정을 내린 집행법원에 '압류금지채권의 범위변경신청서' 및 소명자료를 제출

➡ **(소비자 유의사항)** 금융회사가 생계유지에 필요한 예금까지 모두 압류한 경우에는 법원에 압류금지채권 범위변경 신청을 통해 생계유지에 필요한 예금 등의 압류를 구제받을 수 있습니다.

(참고) 생계비계좌(민사집행법 제246조의2 신설, '26.2.1. 시행)

□ 민사집행법 개정예 따라 '26.2.1.부터 예금자는 압류금지생계비에 해당하는 금액을 예치할 수 있는 계좌('생계비계좌')를 개설(1인1계좌 限)할 수 있습니다.

- 생계비계좌에 예치된 예금*에 대해서는 압류가 금지되므로, 채무자는 생계비에 해당하는 예금에 대하여 압류금지채권 범위변경 신청을 하지 않아도 됩니다.

* 단, 압류금지생계비 이내에서 예치 가능(초과 예치·입금 불가)

유동성공급자(LP 증권사)가 호가를 제출하지 않는 시간에 ETF를 거래하는 경우 순자산가치보다 높은(낮은) 시장가격으로 매수(매도)될 수 있습니다.

- **(분쟁내용)** B씨는 장마감 직전 동시호가시간(15:20~15:30, 10분간)에 ETF의 시장가 매수 주문을 하였는데, 해당 ETF의 시장가격이 순자산가치* 대비 2% 이상 고가에 형성되어 거래가 체결되었습니다.

* 펀드의 총자산에서 총부채를 뺀 순자산총액을 발행증권수로 나눈 값

- 이후 B씨는 유동성공급자의 매도호가 미제시*로 할증거래되었다며, 이로 인해 발생한 손실(시장가격-순자산가치)에 대한 배상을 요구하였습니다.

* 유동성공급자는 최우선매도호가와 최우선매수호가의 차이(신고스프레드 비율)가 일정 비율(국내 기초자산 ETF는 통상 1%)을 넘지 않도록 호가를 제출할 의무가 있음

☞ B씨는 유동성공급자에게 순자산가치를 초과하여 지급한 ETF 매수금액의 배상을 요구하는 민원을 제기

- **(판단결과)** 한국거래소 규정 등에 따르면, '유동성공급자는 단일가격에 의한 개별경쟁매매의 방법에 의하여 가격이 결정되는 경우 호가접수 시간 등*에는 유동성공급호가를 제출하지 않아도 된다'고 정하고 있습니다.

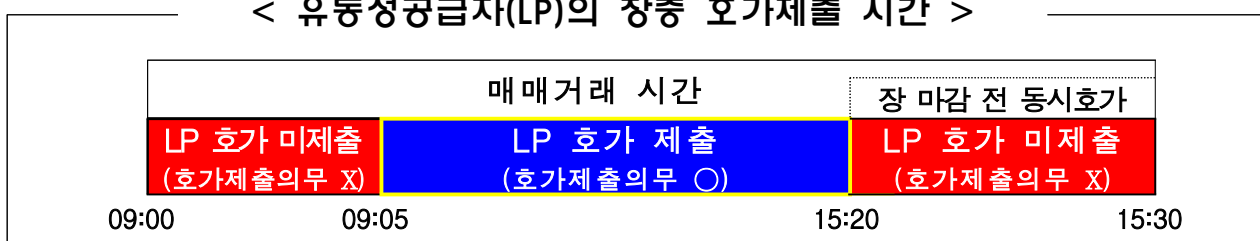
* 시가 결정을 위한 호가접수시간(08:30~09:00), 종가 결정을 위한 호가접수시간(15:20~15:30) 및 당해시간 종료 후 5분이 경과하지 아니한 경우(09:00~09:05)

- 따라서 B씨가 종가 결정시간에 시장가로 주문을 제출하여 거래가 체결된 이상 호가를 제출하지 않은 유동성공급자의 업무처리가 부당하다고 보기 어렵습니다.

※ 동시호가 시간대에는 헤지(hedge)의 어려움으로 유동성공급자의 호가 제시가 원활하지 않아 순자산가치와 시장가격 간에 일시적으로 괴리가 발생할 수 있음

➡ **(소비자 유의사항)** ETF 매매 시 유동성공급자의 호가제출의무가 면제되는 시간대에서 시장가로 주문을 넣을 경우, 순자산가치와 큰 차이가 나는 시장가격에 거래가 체결될 수 있음에 유의할 필요가 있습니다.

< 유동성공급자(LP)의 장중 호가제출 시간 >



연금보험 계약자는 보험료 납입 후 일정기간 경과 등 요건 충족 시 보험회사에 요청하여 연금지급 개시연령을 앞당길 수 있습니다.

□ **(분쟁내용)** C씨는 변액연금보험(7년납, 종신행)을 가입하면서 연금지급 개시 연령을 60세로 설정하였는데, 이후 보험회사와 상담 과정에서 60세 이전 조기 수령 신청이 가능함을 알게 되었습니다.

- C씨는 보험회사가 조기 수령이 가능하다는 점을 고지하지 않아 조기 수령 기회를 상실하여 손해를 입었다고 주장했습니다.

☞ C씨는 본인이 연금을 조기 수령하지 못하여 보험회사가 얻은 부당한 이익에 상당하는 금원 지급을 요구하는 민원을 제기

□ **(판단결과)** 해당 보험계약 약관상 계약자는 회사의 승낙을 얻어 연금지급 유형, 형태 및 연금지급 개시연령을 변경할 수 있으며,

- C씨는 약관상 연금지급 개시연령 변경 요건*을 충족하였으나, 본인이 직접 개시연령 변경신청을 하지 않은 것으로 확인됩니다.

* ① 보험료 납입 완료 후 최소 거치기간(7년)이 경과되었을 것, ② 변경 당시 계약자 적립금이 납입 보험료를 초과할 것

- 또한 연금 조기수령 시 연금수령 기간이 확대되는 대신 매월 연금액은 감소하므로, 연금을 조기수령 하지 못하였다 하더라도 C씨에게 금전적 손해가 발생했다고 보기 어렵습니다.

➡ **(소비자 유의사항)** 연금보험상품의 계약자는 약관에서 정한 요건(연금 개시연령, 최소거치기간, 계약자적립금 수준 등) 충족시 보험회사에 승낙을 얻어 연금지급 개시연령을 변경(단축·연기)할 수 있습니다.

- 한편, 연금지급 개시연령 변경에 따라 매월 지급받는 연금액이 변동될 수 있음에 유의하여야 합니다.

< (참조) 연금지급 개시 연령 변경 예시 >



은행 등에서 대출을 받을 경우 급여이체, 카드사용 금액 등 대출 이자 감면 요건을 꼼꼼히 확인할 필요가 있습니다.

□ **(분쟁내용)** D씨는 은행으로부터 전세자금대출을 받았는데, 금리우대 항목 중 급여이체 및 카드사용 실적 기준을 미충족하여 이를 적용 받지 못하였습니다.

○ D씨는 대출 갹신 과정에서 금리우대 조건이 달라진 점*을 고지 받지 못하였다고 주장했습니다.

* 급여이체(월 50만원 → 100만원), 카드사용(3개월간 50만원 → 매월 30만원)

☞ D씨는 금리우대 미적용으로 인해 추가 납부한 대출이자의 환급을 요구하는 민원을 제기

□ **(판단결과)** 해당 대출 갹신 관련 서류의 금리우대에 관한 약정서 및 설명서상 금리우대 세부조건이 명시되어 있고, 계약자의 자필 서명 기재가 확인되는바,

○ 대출 갹신 이후 우대금리를 적용하지 않은 은행의 업무처리가 부당하다고 보기 어렵습니다.

➡ **(소비자 유의사항)** 대출상품 가입 또는 갹신시 금리우대 요건을 면밀히 확인하여, 우대금리 미적용 등 불이익을 받지 않도록 주의할 필요가 있습니다.

< (예시) 금리우대 주요 항목별 유의사항 >

급여 이체	카드사용	자동이체	금융상품 가입
① 최저 금액 이상으로 급여 이체 필요 ② 계좌 거래내용 '적요'에 '급여' 추정 문구 필요 (예: 급여, 상여, Bonus 등)	① 최저 금액 이상 사용 필요 ② 산정기간 : 매월 또는 3개월(평균) 등 다양	① 인정 범위 : 보험료, 통신비, 카드대금 등 자동이체 인정 ② 최소 건수 이상 자동이체 필요	① 인정범위: ISA, 펀드 등 포함 필요 ② 최저 금액 이상 가입 필요 ③ 산정기간 : 매월 또는 최초 1년 등 다양

※ 가입한 대출상품 별로 금리우대 조건은 다양하니 약관 등을 확인할 필요

직무 수행 중 발생한 사고로 타인에 대한 배상책임을 지는 경우 일상생활배상책임보험의 보장대상에 해당하지 않습니다.

- **(분쟁내용)** 일상생활중배상책임보험에 가입한 E씨는 자신이 생산한 농작물을 거래처에 납품하면서 해당 거래처의 이동용 수레를 사용하였는데,
- 작업 완료 후 이동하려는 과정에서 해당 수레가 고정되지 않아 미끄러져 움직이면서 거래처 주차장에 주차된 차량에 파손 피해를 가했습니다.
 - E씨는 보험회사에 차량 파손피해 배상책임에 대한 보험금 지급을 요청하였으나, 보험회사는 해당 사고가 E씨의 직무수행으로 인한 배상책임에 해당한다는 이유로 보험금 지급을 거절하였습니다.

☞ E씨는 거래처 납품이 완료된 이상 직무수행이 종료된 것으로 보아야 하므로 보험회사에 피해보상을 위한 보험금 지급을 요구하는 민원을 제기

- **(판단결과)** 해당 보험계약 약관에서는 “보험회사는 그 원인의 직접, 간접을 묻지 아니하고 ‘피보험자의 직무수행으로 인한 배상책임’을 부담함으로써 입은 손해는 보상하지 아니한다.”고 정하고 있습니다.
- 마트 등에서 고객이 이동용 수레를 이동하다가 주변 차량에 피해를 가하는 사고는 일상적으로 발생가능하며 이는 일상생활배상책임 보험으로 보상함이 당연하지만,
 - E씨가 해당 영업소에 물품 납품이라는 직무수행을 위해 방문하였고 다른 방문 목적(물품구매 등)이 확인되지 않으며, 이동용 수레를 그 직무수행(납품 물품 이동)을 위하여 이용하였던 점을 고려하면,
 - 보험금을 지급하지 않은 보험회사의 업무처리가 부당하다고 보기 어렵습니다.

➡ **(소비자 유의사항)** 사고 발생에 이른 행위가 일상생활 중 발생가능하다고 하더라도, 그 행위가 직무수행 중 수반된 것이라면 일상생활배상책임 보험의 보장대상에 해당하지 않습니다.

민원 제목	소비자 유의사항
1. 생계유지 필요 예금에 대한 압류해제	금융회사가 생계유지에 필요한 예금까지 모두 압류한 경우에는 법원에 압류금지채권 범위변경 신청을 통해 생계유지에 필요한 예금 등의 압류를 구제 받을 수 있습니다.
2. ETF 유동성공급자의 호가 미제출	ETF 매매 시 유동성공급자의 호가제출의무가 면제되는 시간대에서 시장가로 주문을 넣을 경우, 순자산가치와 큰 차이가 나는 시장가격에 거래가 체결될 수 있음에 유의할 필요가 있습니다.
3. 연금보험의 연금지급 개시 연령 변경	연금보험상품의 계약자는 약관에서 정한 요건(연금 개시 연령, 최소거치기간, 계약자적립금 수준 등) 충족시 보험 회사에 승낙을 얻어 연금지급 개시연령을 변경(단축연기)할 수 있습니다. 한편, 연금지급 개시연령 변경에 따라 매월 지급받는 연금액이 변동될 수 있음에 유의하여야 합니다.
4. 대출상품 금리우대 적용	대출상품 가입 또는 갹신시 금리우대 요건을 면밀히 확인하여, 우대금리 미적용 등 불이익을 받지 않도록 주의할 필요가 있습니다.
5. 일상생활배상책임보험의 보장범위	사고 발생에 이른 행위가 일상생활 중 발생가능하다고 하더라도, 그 행위가 직무수행 중 수반된 것이라면 일상 생활책임보험의 보장대상에 해당하지 않습니다.
6. 입원수술보험금 지급기준	입원 수술보험금은 입원기간이 당일인 경우와 2일이상인 경우를 구분하는 등 입원기간에 따라 달리 지급될 수 있습니다.