금융감독원	**보 도 자 료**	금융은 튼튼하게 소비자는 행복하게

보도	2025.12.24.(수) 조간	배포	2025.12.23.(화)	
담당부서	분쟁조정3국 분쟁조정기획팀	책임자	팀 장	이종진 (02-3145-5712)
		담당자	선 임	양유진 (02-3145-5714)

주요 분쟁사례로 알아보는 소비자 유의사항

- 금융투자상품 투자시 알아야 할 체크 포인트 2 -

주요 내용

◈ 최근 투자자들의 **금융상품 투자가 활발**하게 진행됨에 따라 **다양한 종류의 금융상품 매매와 관련된 민원**이 지속 제기되고 있음

☞ **투자수익 지급 및 산정, 금융투자상품 매매** 관련 분쟁 등 금융소비자가 **금융상품 투자시 오인**할 수 있는 **분쟁민원**을 **선별**하여 유의사항을 **안내**하는 등 **소비자 피해**를 **예방**하고자 함

[소비자 유의사항]

❶ 펀드에 따라 **펀드 환매시 환매수수료율**이 투자원금 **입금기간별**로 **상이하게 적용될 수** 있으므로, 펀드 가입 전 **수수료 부과 방식을 확인**하여야 합니다.

❷ **스왑을 통해 지수를 추종하는 ETF**의 경우 실물복제 ETF보다 **높은 비용이 발생**할 수 있어 투자시 확인하여야 합니다.

❸ **다른 종류의 금융상품**을 연이어 **매도·매수**할 경우 **금융상품별 결제일 차이**로 인한 **미수금이 발생**할 수 있으니 유의하여야 합니다.

❹ **해외주식**은 **주권 분할**시 변경 내용의 **반영이 지연**되어 일정 기간 동안 해당 주식의 **매매가 제한**될 수 있습니다.

❺ **신주인수권**은 **청약기일 내**에 **행사되지 않을 경우** 권리와 효력을 **상실**하므로 **청약기일을 반드시 확인**하여야 합니다.

❻ **신주인수권**을 **청약기일 내에 행사**하였더라도 **청약대금이 부족**한 경우 신주인수 **청약이 취소**될 수 있음을 유의하여야 합니다.

1	**펀드에 따라 펀드 환매시 환매수수료율이 투자원금 입금기간별로 상이하게 적용될 수 있으므로, 펀드 가입 전 수수료 부과 방식을 확인하여야 합니다.**

[민원 사례]

□ A민원인은 **매월 일정 금액을 납입**하는 유형의 **펀드를 가입**한 뒤 최초 가입일로부터 **5년 후에 펀드를 해지**하였는데,

○ **원래 알고 있던 수준**(환매금액의 1%)보다 **더 높은 환매수수료가 부과**되어 **부당**하다는 민원을 제기

➡ 해당 펀드는 **최초 가입시점이 아닌 매월 납입 시점**을 기산점으로 하여 **입금이 유지된 기간**별로 **환매수수료율이 달라지는 상품***으로,

* 납입시기부터 환매대금 지급일까지의 기간이 **5년 이상**인 **금액**에 대해서는 **1%**, **3년 이상 5년 미만**인 **금액**에 대해서는 **3%**, **3년 미만**인 **금액**에 대해서는 **5%**를 곱하여 모두 합한 금액이 최종 환매수수료

본건 상품 **집합투자규약**과 **투자설명서** 상에 해당 내용이 **설명**되어 있어, 이에 따라 실제 산정된 수수료에 **문제가 있다고 보기 어려움**을 안내

< 소비자 유의사항 >

□ 펀드 **환매수수료 계산시** 사전에 정해진 바(투자설명서 등에 기재)에 따라 투자원금이 **입금이 유지된 기간별**로 **환매수수료 요율이 달라질 수 있으며,**

○ 이 경우 투자원금의 **입금기간 산정시 기산점**은 각 금액의 **실제 납입(입금)시점**이 될 수 있다는 점을 유의하여야 합니다.

[펀드 환매청구시 적용되는 환매수수료율·환매수수료(예시)]

◎ 본건 펀드를 2025.5.에 환매신청하였을 경우 환매수수료율 및 환매수수료

납입시점	최초 납입 ~ 2020.4. 납입건	2020.5. ~ 2022.4. 납입건	2022.5. ~ 2025.4. 납입건
보유기간	5년 이상	3년 이상 5년 미만	3년 미만
평가액	2,000,000	3,000,000	5,000,000
환매수수료율	**1%**	**3%**	**5%**
환매수수료	20,000	90,000	250,000

2 스왑을 통해 지수를 추종하는 ETF의 경우 실물복제 ETF보다 높은 비용이 발생할 수 있어 투자시 확인하여야 합니다.

[민원 사례]

□ B민원인은 **스왑에 투자하는 방식**으로 **미국 주가지수의 수익률을 추종하는 ETF*에 가입**하였는데,

* **주식관련 배당금이 포함된 총수익지수**(Total Return)인 Dow Jones U.S. Select Dividend Net Total Return Index를 **추종하는 장외파생상품(스왑)**에 **주로 투자**

○ **사전 설명 없이** 최종 수익금에서 **스왑비용이 차감**되어, **타사 유사 상품***에 비해 **수익률이 저조**하다는 이유로 보상 요청

* **현물 주식을 직접 매수**하는 방식으로 **주가지수 수익률을 추종**하는 상품

➡ **투자설명서**에 '**관련 비용을 공제**하고 **분배금이 지급된다**'는 내용이 기재되어 있는 사실이 확인되고,

본건 상품은 민원인이 언급한 **타사 유사상품**과 달리 **스왑을 통해 주가지수 수익률을 추종**하는 구조를 가지고 있어 **스왑관련 비용이 차감**된 것으로, 타사 상품과 **단순 비교하기 어려움**을 안내

< 소비자 유의사항 >

□ **개별 ETF**의 **투자전략에 따라** 발생하는 **비용이 상이**할 수 있고, 이에 따라 투자자가 **최종적으로 수령하는 금액**이 **달라질 수 있습니다.**

○ 특히, 스왑 등 **장외파생상품을 활용한 ETF**는 장외파생상품 **관련 비용**이 **발생**할 수 있으니 투자시 확인하여야 합니다.

3 다른 종류의 금융상품을 연이어 매도·매수할 경우 금융상품별 결제일 차이로 인한 미수금이 발생할 수 있으니 유의하여야 합니다.

[민원 사례]

□ C민원인은 연금저축계좌를 통해 CD금리 액티브 **ETF를 매도**하고 ETF 매도 대금을 활용하여 **같은날 연금저축 MMF를 매수**하였는데, **미수금 및 이자가 발생**한 것이 부당하다는 취지의 민원을 제기

➡ 본건 **ETF**는 **T+2일에 매도 처리**된 반면, **MMF**는 **T+1일에 매수 처리**되어, MMF 매수대금 만큼의 **미수금이 발생**하고 이에 대한 **이자가 부과**된 것으로,

ETF **거래 설명서*** 및 ETF **잔고 화면****, MMF **매수화면 및 투자 설명서 등에서** ETF·MMF 상품의 결제일을 확인할 수 있어 금융회사의 업무처리가 부당하다고 보기 어려움을 안내

* T+2일이 결제일

** 당일 예수금과 T+2일 예수금 확인 가능

< 소비자 유의사항 >

□ 금융상품마다 **기준가 적용기준, 출금가능일**이 **상이**하므로 거래 전 이를 확인할 필요가 있습니다.

○ 또한, 같은 금융상품이더라도 **매수·매도 주문 시각**에 따라 **기준가 적용기준, 출금 가능일**이 **달라질 수 있습니다.**

※ 매매시점에 따른 기준가 적용기준 및 출금가능시기 (「연금저축 MMF」 예시)

◈ 매수 (17:00 이전) T+1 영업일의 기준가격으로 매수
(17:00 이후) T+2 영업일의 기준가격으로 매수

◈ 매도 (17:00 이전) T+1 영업일의 기준가격으로 T+1 영업일에 출금 가능
(17:00 이후) T+2 영업일의 기준가격으로 T+2 영업일에 출금 가능

4 해외주식은 주권 분할시 변경 내용의 반영이 지연되어 일정 기간 동안 해당 주식의 매매가 제한될 수 있습니다.

[민원 사례]

□ D민원인은 **해외주식**의 **주식분할 절차가 지연***되어 해당 주식을 **매도하지 못하였으므로 금융회사가 손해를 배상**하여야 한다는 취지의 민원을 제기

* 1대 50의 비율로 분할되어 약 3영업일 간 거래가 제한됨

➡ **외화증권거래설명서**에 '**주권의 분할 등** 외화증권의 **거래방법에 대한 변경**이 있는 경우 **변경내용의 반영이 지연될 수 있다**'는 내용이 기재되어 있고,

본건 주식분할 전 **앱 푸시 메시지로도 이 점을 사전 안내**한 바 있어, 금융회사의 **업무처리**가 **부당**하다고 보기 **곤란**함을 안내

< 소비자 유의사항 >

□ **해외주식 분할**의 경우 **변경 내용의 반영이 지연***되어 일정기간 동안 **외화증권의 매매가 제한**될 수 있습니다.

* **주식분할 정보**가 **외국 예탁기관**, **외국보관기관**을 거쳐 **한국예탁결제원**에 통지되고, **국내 증권사**는 예탁결제원으로부터 통지받은 정보를 반영하여 주식 매매 서비스를 제공

※ 외화증권거래설명서 및 위험고지문 (예시)

◈ **V. 예탁 또는 보관관리 체계에 따른 위험**

4. 주권의 분할 또는 병합, 거래시장 또는 거래소 운영기관의 변경, 그밖의 사유등에 의한 일부 외화증권의 거래방법에 관한 변경이 있는 경우, 예탁체계의 복잡성 및 다중성으로 인하여 변경내용의 반영이 지연되어 일정 기간 동안 당해 외화증권의 매매가 제한될 수 있습니다.

5 신주인수권은 청약기일 내에 행사되지 않을 경우 권리와 효력을 상실하므로 청약기일을 반드시 확인하여야 합니다.

[민원 사례]

□ E민원인은 유상증자에 참여하기 위해 **신주인수권증서를 매수**하였는데, 금융회사가 청약기일을 적극적으로 안내하지 않아 **신주인수권이 소멸**되었으므로 **신주인수권증서 매수대금 배상**을 요청

➡ **투자설명서**에 "신주인수권은 **청약기일 내**에 **청약을 하지 않을 경우** 그 **권리와 효력을 상실**한다"는 내용이 **기재**되어 있고,

청약기일 동안 "**마감일**에 **미처리시 권리가 소멸**된다"는 내용이 **문자메시지**를 통해 **안내**된 사실이 있어, 금융회사의 업무처리가 부당하다고 보기 곤란함을 안내

< 소비자 유의사항 >

□ **신주인수권**은 청약기일 내에 청약하지 않으면 **권리와 효력이 상실**되므로 **청약기일을 반드시 확인***하여야 하고,

* 회사 사정에 따라 **청약기일이 변경되는 경우**도 있으므로 이에 유의할 필요

○ 청약을 **원하지 않는 경우**에는 청약기일 전 **신주인수권증서를 매도하는 방법도 고려**할 수 있습니다.

※ 신주인수권 관련 투자설명서 내용 (예시)

◈ 신주인수권을 양수한 투자자의 청약 방법

신주인수권증서를 증권회사에 예탁하고 있는 양수인은 당해 증권회사 점포 및 OOOO증권과 OOOO증권의 본·지점을 통해 해당 신주인수권증서에 기재되어 있는 수량(초과청약이 있는 경우 초과청약 가능수량이 합산된 수량)만큼 청약할 수 있으며 **청약 기일내에 청약하지 아니하면 그 권리와 효력은 상실**됩니다.

6 신주인수권을 청약기일 내에 행사하였더라도 청약대금이 부족한 경우 신주인수 청약이 취소될 수 있음을 유의하여야 합니다.

[민원 사례]

□ F민원인은 **신주인수권증서 매수 후, 신주인수권을** 행사하기 위해 **청약을 예약**하였음에도 **청약이 취소**되고 **신주인수권도 소멸**되었으므로, **신주인수권증서 매수대금 배상**을 요청

➡ 신주인수권 **유상청약시 매수대금을 따로 납입하여야 함**에도 별도로 **매수대금을 납입하지 않아** 청약이 취소된 것이고,

청약 마감 전 **매수대금이 부족하다는 내용**으로 모바일앱 푸시 **메시지가 안내**된 사실이 있어, 금융회사의 업무처리가 부당하다고 보기 곤란함을 안내

< 소비자 유의사항 >

□ 신주인수권은 **추가 금전 납입을 통해 신주를 인수할 수 있는 권리***에 해당할 뿐 신주와 교환할 수 있는 권리가 아니므로,

* 투자자가 판단하기에 **신주인수권을 행사하는 것**이 **유리하지 않을 경우**(예: 주식가액이 하락할 것으로 보여 손해를 볼 것으로 예상되는 경우)에는 **행사하지 않을 수 있음**

○ 청약기일에 **매수대금이 부족**할 경우 **청약이 취소**되고 **신주인수권이 소멸**된다는 점에 유의하여야 합니다.

☞ 본 자료를 인용하여 보도할 경우에는 출처를 표기하여 주시기 바랍니다.(http://www.fss.or.kr)