

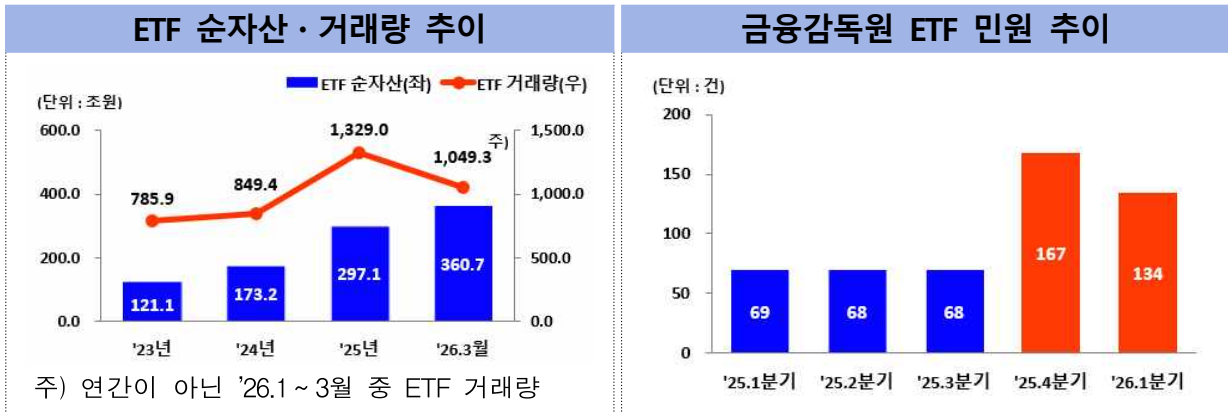


보도	2026.5.22.(금) 조간	배포	2026.5.21.(목)		
담당부서	소비자소통국 은행·금융투자민원팀	책임자	팀장	남영민	(02-3145-5762)
		담당자	선임	윤용진	(02-3145-5767)
			조사역	정세희	(02-3145-5765)

주요 민원사례로 알아보는 ETF 투자시 소비자 유의사항

<주요 내용>

- 최근 ETF 시장이 크게 성장함에 따라 관련 민원도 증가하는 추세로 금융감독원에 접수되는 최근 주요 금융민원 사례를 통해서 소비자가 ETF 투자시 유의해야 할 사항을 안내



- 금번에는 특정금전신탁, ISA, 연금저축계좌 등을 통해 ETF에 투자시 ①ETF 수수료, ②연금저축계좌 수수료, ③투자종목, ④매매시점, ⑤자동매도 서비스에 관한 소비자 유의사항을 안내

< 소비자 유의사항 >

① (ETF 수수료) 특정금전신탁을 통해 ETF에 투자하였는데 거래수수료 외에 추가로 신탁수수료가 발생한다는 사실을 은행 영업점 직원이 알려주지 않았다는 민원 등이 제기되었습니다.

☞ 특정금전신탁을 통해 ETF에 투자하게 되면 거래수수료(0.1% 수준) 외에 신탁수수료(0.03% ~ 2.0%)와 중도상환수수료(0.00% ~ 1.0%)를 추가로 부담하게 되는 점에 유의할 필요가 있습니다.

② **(연금저축계좌 수수료)** 연금저축계좌를 증권사 **영업점에서 개설**하고 나서 ETF를 5년간 해당 증권사 앱으로 거래해 왔는데

- ETF 거래수수료가 **연금저축계좌를 온라인으로 개설**(0.01% ~ 0.015%)한 경우보다 **10배 정도 비싸다**(0.10% ~ 0.20%)는 사실을 **최근에야 알았다**는 민원 등이 제기되었습니다.

* 영업점에서 개설하고 영업점에서 ETF 투자시 거래수수료율 : 0.4% ~ 0.5%

☞ **연금저축계좌를 온라인이 아닌 영업점에서 개설**한 후에 ETF에 투자하는 경우 **거래수수료**가 상대적으로 **높을** 수 있으므로 **연금저축계좌를 통해 ETF에 투자**할 경우 **거래수수료**를 확인해야 합니다.

③ **(ETF 투자종목)** 증권사 ISA를 통해 ETF에 투자하다가 은행 **영업점 직원** 권유로 증권사 ISA를 해지하고 **은행의 ISA를 개설(이전)**하였는데

- 본인이 **투자하고자** 했던 ETF 종목은 **판매하지 않는다**는 사실을 **은행 영업점 직원이 알려주지 않았다**는 민원 등이 제기되었습니다.

☞ 은행이 판매하는 ETF 종목은 **증권사와 달리 한정적인 편***이고 **은행별로도 다를** 수 있으므로 **ISA를 이전하기 전에** 본인이 매수하려는 ETF 종목을 **판매하고 있는지 사전에 확인**해 둘 필요가 있습니다.

* 대신 은행 ISA(신탁형 ISA)는 예(적)금 및 구조화예금 등 원리금 보장상품 편입가능

④ **(ETF 매매시점)** 은행 앱에서 **전일 종가기준 ETF 평가액**을 확인하고 **익일** 매도했는데 **더 하락한 가격**으로 매도되어 손실이 커졌다는 민원과

- **당일 매수한 ETF를 당일 매도**하고 싶는데 **은행 직원이 설명도 안해주면서 안된다고만** 했다는 민원 등이 제기되었습니다.

☞ 은행은 증권사와 달리 ETF를 **실시간 매매**할 수 없으므로 **약정체결시 실제로 ETF가 매매되는 시점**을 사전에 **확인**해야 합니다.

⑤ **(ETF 자동매도서비스)** ETF 투자시 은행 **영업점 직원**이 **자동매도서비스*** 목표수익률을 **임의로 설정**하였다는 민원과 목표수익률보다 **실제 수익률이 낮은 이유를 모르겠다**는 민원 등이 제기되었습니다.

* 투자자가 정한 조건(가격·지수·손익률)이 충족되면 ETF를 자동매도

☞ **특정금전신탁**을 통해 ETF에 투자할 경우 **자동매도서비스 가입 여부** 및 **목표수익률**을 사전에 꼭 **확인**해야 합니다.



소비자 유의사항

1

특정금전신탁을 통해 ETF에 투자하게 되면 **거래수수료**(0.1% 수준) 외에 **신탁수수료**(0.03% ~ 2.0%)와 **중도상환수수료**(0.00% ~ 1.0%)를 **추가로 부담**하게 되는 점에 유의할 필요가 있습니다.

주요 민원사례

◆ AA는 ○○은행에서 특정금전신탁으로 ETF를 가입하였는데, ETF 거래수수료 외에 은행의 경우 추가로 신탁수수료가 있다는 사실을 은행 영업점 직원이 가입 당시 알려주지 않았음

□ 특정금전신탁을 통해 ETF에 투자하면 **거래수수료**, **세금*** 외에 **신탁수수료** 및 **중도해지수수료** 등이 부과되기 때문에 ETF **실제 수익률**은 당초 **목표수익률**보다 낮아질 수 있습니다.

* 특정금전신탁으로 ETF에 투자하더라도 직접 매매할 때와 동일한 세금이 발생

○ 따라서 신탁상품 가입시 **신탁수수료** 및 **중도해지수수료**를 **사전에 확인**할 필요가 있습니다.

<특정금전신탁 보수율*(5개 시중은행 기준)>

구 분	신탁수수료		중도해지수수료**
	선취형	후취형	
수수료율	0.03% ~ 1.0%	0.03% ~ 2.0%	0.0% ~ 1.0%

* 은행은 홈페이지를 통해 상품성 신탁 보수율을 공시(금투업규정 §4-82④)

** 선취형 상품에 한하며 선취 신탁수수료 환급액(기간 미경과분)을 한도로 부과

◇ (참고) ETF 투자시 발생하는 세금

구분	과세대상 소득	
	분배금(배당금)	매매차익
국내 주식형 ETF	(배당소득세) 분배금 × 15.4%	-
주식형 외* 국내상장 ETF * (예) 해외주식·채권 ETF 해외원자재 ETF 국내채권 ETF 등	(배당소득세) Min[분배금, 과세표준가격* 증가분] × 15.4%	(배당소득세) Min[매매차익, 과세표준가격* 증가분] × 15.4%

* 투자수익에 대한 과세 기준가격 (ETF 자산 중 과세 대상 자산만 평가)



소비자 유의사항

2

연금저축계좌를 온라인이 아닌 영업점에서 개설한 후에 ETF에 투자하는 경우 **거래수수료**가 상대적으로 **높을** 수 있으므로 연금저축계좌를 통해 **ETF에 투자**할 경우 **거래수수료**를 확인해야 합니다.

주요 민원사례

◆ BB는 ●●증권 영업점에서 개설한 연금저축계좌로 ETF를 5년간 거래해왔는데 연금저축계좌를 온라인으로 개설한 경우 ETF 거래수수료가 훨씬 저렴하다는 사실을 뒤늦게 알았음

□ 연금저축계좌 등 증권계좌 개설 시 홈페이지·앱 등을 통해 개설하는 것이 영업점에서 개설하는 것보다 ETF 거래수수료가 저렴한 편이므로 **수수료를 사전에 확인**할 필요가 있습니다.

<증권사 ETF 거래수수료율>

HTS·MTS 거래시		영업점 거래시
온라인 개설 계좌	영업점 개설 계좌	
0.01% ~ 0.015%	0.1% ~ 0.2%	0.4% ~ 0.5%

* HTS·MTS 거래시 온라인 개설 계좌에 낮은 거래수수료율을 적용하고 있는 증권사 대상

◇ (참고) 금융투자협회의 증권사 ETF 거래수수료율 공시 화면

* 금융투자협회 전자공시서비스(dis.kofia.or.kr) → '금융투자 회사공시' → '금융투자회사 수수료 비교' → '주식거래 수수료' 화면

금융투자회사공시

주식거래 수수료 금융투자회사가 투자자로부터 받는 주식거래 수수료 정보를 제공합니다.

검색결과: 107 건

(단위: 원, bp) 다운로드 넓게보기

회사명	수수료 부과기준	기준일자	거래금액	구분	증권사지점개설계좌			
					오프라인	온라인		
					HTS	ARS	스마트폰	
코리아...		2019/04/10	100만원	변경율	-0.79592			



소비자 유의사항

3

은행이 판매하는 ETF 종목은 **증권사와 달리 한정적인 편이고 은행 별로도 다를 수 있으므로 ISA를 이전하기 전에** 본인이 매수하려는 ETF 종목을 판매하고 있는지 **사전에 확인**해 둘 필요가 있습니다.

주요 민원사례

- ◆ CC는 ○○증권에서 가입한 **중개형 ISA계좌**를 통해 ETF에 투자해오다가 ○○은행 직원 권유로 ○○증권 중개형 ISA계좌를 해지하고 ○○은행의 **신탁형 ISA** 계좌를 개설하였는데,
○○은행 신탁형 ISA 계좌로는 기존에 증권사 중개형 ISA 계좌를 통해 거래하던 ETF 종목을 매수할 수 없었음

□ ISA(개인종합자산관리계좌) 가입자는 본인의 선택에 따라 세제혜택을 유지하면서 가입 금융회사 또는 가입상품(신탁형, 일임형, 중개형 등)을 변경할 수 있습니다.

- ◇ 예금·펀드·주식 등 다양한 금융상품의 투자손익을 통산하고 세제혜택도 받는 **개인 종합자산관리계좌** (조세특례제한법 §91의18)
 - 예·적금, 공모펀드, 파생결합증권, 상장주식 등에 투자 가능 (1인 1계좌)
 - 19세 이상, 3년간 의무가입, 납입한도 연 2천만원
 - 순이익에 비과세(200만원, 서민·농어민 400만원), 비과세 한도초과분 저율 분리과세(9%)

- 이에 ISA 계좌를 통해 ETF를 거래하는 경우 금융회사별로 **투자 가능한 ETF 종목이 다를 수 있으므로**
- 금융회사를 **변경(이전)하기 전에 본인이 원하는** ETF 투자종목이 ISA를 이전하는 금융회사에 **있는지 확인**할 필요가 있습니다.
- 아울러, 은행의 신탁형 ISA와 증권사의 중개형 ISA간 차이점도 알아 두면 좋습니다.

<신탁형 ISA, 중개형 ISA 상품특징 비교>

구 분	신탁형 ISA(주로 은행)	중개형 ISA(증권사)
운용자산	- 예·적금, 펀드, ETF, ETN, RP, 파생결합증권 등	- 상장주식, 펀드, ETF, ETN, RP, 파생결합증권 등
ETF 거래시	- ETF 거래를 은행에 신탁 - 해당 은행이 정한 ETF 종목만 거래가능	- 소비자가 직접 ETF 거래 - 상장된 국내 ETF 거래가능



소비자 유의사항

- 4 은행은 증권사와 달리 ETF를 실시간 매매할 수 없으므로 약정체결시 실제로 ETF가 매매되는 시점을 사전에 확인해야 합니다.

주요 민원사례

- ◆ DD는 △△은행에서 '26.1.16 ETF에 가입하였고 △△은행 앱에서 전일 증가 기준 ETF 평가액을 확인하고 '26.1.19 ETF를 매도했는데 당일 중 더 하락한 가격으로 ETF가 매도되어 손실이 커졌음
- ◆ EE는 ㉠㉠은행에서 당일에 매수한 ETF 종목을 그날 매도하고 싶었으나 은행 직원이 안된다고만 하고 왜 안되는지 정확하게 설명해 주지 않았음

- 은행의 특정금전신탁이나 퇴직연금계좌 등을 통해 ETF를 매도·매수하게 되면 은행은 증권사에 개설된 은행 명의의 신탁 계좌를 통해 ETF를 매도·매수하므로 증권사와 달리 실시간 거래를 할 수 없습니다.

◇ (참고) 실시간 거래가 어려운 이유

- ETF 위탁매매 업무는 상장증권의 위탁매매에 해당하는 것으로 은행에 허용된 집합투자증권의 투자중개업 범위에 포함되지 않아 은행은 제휴 증권사를 통해 고객의 ETF 매수·매도 주문을 처리 (금융위 법령해석 210204)

- 이에 은행은 고객이 ETF 매도·매수를 신청하는 시간대별로 실제 ETF가 매도·매수되는 시간대를 정해 놓고 있으며
- 은행별로 홈페이지·앱·상품설명서 등을 통해 ETF 매도·매수 시간대를 안내하고 있습니다.

◇ 은행 안내 예시

- ETF 매수/매도 기준시간

입금/지급 예약시간	매수/매도 주문 기준시간
09:10 이전	[당일 09:10 - 15:20] 자동분할 매수/매도
15:10 이전	[당일 신규 완료시점(매수시점)/지급 예약시점(매도시점) ~15:20] 자동분할 매수/매도
15:10 이후	[다음 거래일 09:10 - 09:15] 자동분할 매수/매도



소비자 유의사항

5

특정금전신탁을 통해 ETF에 투자할 경우 **자동매도서비스 가입 여부** 및 **목표수익률**을 사전에 꼭 확인해야 합니다.

주요 민원사례

- ◆ FF는 ◇◇은행에서 특정금전신탁을 통해 ETF에 가입하면서 목표수익률 5%로 자동매도서비스를 신청하였고 ETF가 목표수익률에 도달하여 ETF가 전액 매도되었는데 실제 수익률이 5%가 되지 않았음
- ◆ GG는 ■■은행에서 자녀 명의로 특정금전신탁을 통해 ETF에 가입하였는데, 영업점 직원이 말도 없이 자동매도서비스를 목표수익률 10%로 신청해 놓아 증도에 ETF가 전액 매도되면서 추가 수익기회를 상실하였음

- 은행은 소비자가 사전에 설정한 목표수익률 달성시 ETF를 자동으로 매도할 수 있는 서비스를 제공하고 있습니다.
 - 이에 특정금전신탁을 통해 ETF에 투자할 경우 자동매도서비스에 가입되었는지 확인을 해야 하고
 - 자동매도서비스를 이용하는 경우에도 목표수익률을 지나치게 낮게 설정하면 잦은 매도로 수수료 부담이 늘어날 수 있으며
 - 반대로 너무 높게 설정하면 향후 손실부담이 커질 수 있는 점 등을 감안하여 목표수익률을 정할 필요가 있습니다.
 - 아울러, ETF 특정금전신탁은 단기투자보다는 장기투자에 적합한 상품이므로 본인의 투자성향, 투자자산 배분·투자종목 리스크 등을 고려하여 목표수익률을 정하는 것이 바람직합니다.

<참고> 자동매도서비스 신청서 예시

목표설정형 ETF/ETN/가치주/
 배당가치주 신탁
 자동매지 목표수익률 지정
 자동매지 목표 수익률 : * %
 (ETF/ETN 신탁 : 1%~99%)
 (가치주/배당가치주 신탁 : 5%~99%)

※ 주의사항

목표설정형 신탁상품(ETF/ETN/가치주/배당가치주 등)의 선취보수 차감 후 누적 계좌 수익률이 고객님께서 지정하신 자동매지 목표수익률 대비 일정수준 이상으로 높아지는 경우 보유 ETF/ETN 및 주식을 전량 매도하여, 지정하신 입출금계좌로 입금해 드리는 서비스입니다.

- ① 목표설정형 ETF/ETN/가치주/배당가치주 신탁의 선취보수 차감후 누적 계좌 수익률이 [자동매지 목표수익률 + 1%] 이상 달성 시 보유 ETF/ETN 및 주식을 전량매도 후 계좌 해지를 원칙으로 합니다.
- ② 실시간 거래가 되는 ETF/ETN 및 주식 특성상 [자동매지 목표수익률 + 1%]가 달성 되었더라도 해당시점의 유동성 및 가격변동으로 인하여 매도되지 않거나, 제비용에 따라 지급금액이 목표수익률에 일정수준 미치지 못할 가능성이 있습니다.
- ③ 자동매도 체결시간은 한국거래소 개장일 09:00부터 15:10분까지이며, 거래 후 목표수익률을 반영한 금액과 실제 지급되는 금액은 매도가격 차이 및 세금 등으로 인하여 달라질 수 있습니다.

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