



보도	2026.10.8.(목) 10:00	배포	2026.10.8.(목)		
담당부서	소비자권익보호국 분쟁조정위원회운영2팀	책임자	국 장	정재승	(02-3145-5720)
		담당자	팀 장	염준용	(02-3145-5728)
	중소금융감독국 중소금융소비자보호팀	책임자	국 장	이건필	(02-3145-6770)
		담당자	팀 장	김수진	(02-3145-6775)

금융분쟁조정위원회, 금융회사 직원의 착오로 잘못 해지된 예탁금에 대해 금융회사의 예탁금 반환 책임을 인정

◆ '26.10.7.(수) 금융분쟁조정위원회(이하 '분조위')는 금융회사 직원의 착오로 고객(58년생, 女) 명의 예탁금 계좌가 아닌 고객의 아들 명의 계좌를 해지·지급한 경우, 변제의 효력을 부정하고 금융회사에게 예탁금(아들 명의)에 대한 반환채무가 존재함을 인정하였습니다.

- 한편, 고객이 해지된 예탁금을 수취하여 보관하다가 보이스피싱 사기범에게 그대로 전달한 경우 고객이 해당 금전을 실질적으로 지배하였다고 보기 어려우므로 고객이 금융회사에 대한 부당이득반환 의무를 부담하지는 않는다고 조정결정 하였습니다.

◆ 이번 분조위 결정은 금융회사가 가족명의 예탁금의 개설·해지 업무를 부당하게 처리할 경우, 업무상 주의의무 위반(내규 위반 등) 여부 등에 따라 민사적 책임을 부담할 수 있다는 점을 확인하였다는데 의의가 있습니다.

- 금융감독원은 앞으로도 금융회사가 예탁금 등 계좌개설시 금융실명 확인 및 중도해지시 해지의사·본인(대리인) 확인과 관련하여 제반절차를 철저히 준수하도록 지속적으로 지도해 나갈 예정입니다.

I. 금융분쟁조정위원회('26.10.7.) 결정 내용

◆ [의결안건 제2026-10호]

신청인 B의 예탁금 반환청구권 인정 및 신청인 A의 부당 이득반환 의무 부존재 결정

1 사실관계

① **(예탁금 계좌개설)** 신청인 A는 2024. 9. 30. 피신청인 OO지점에 내방하여 피신청인 소속 직원(이하 '직원' 이라 함)에게 본인, 신청인 B(신청인 A의 子) 및 신청외 C(신청인 A의 女)의 각 명의로 복리식정기 예탁금 계좌 개설을 요청하였고

- 직원은 가족관계확인서류 등을 징구하지 않은 채(금융실명법 위반) 신청인 A의 요청대로 신청인 B 및 신청외 C의 계좌를 개설해주었고, 총 4개 계좌를 인자·합철하여 1개의 예탁금 통장을 발급해주었습니다.

<예탁금 계좌 개설내역>

계좌주	계좌번호	가입금액	금리	개설일 / 만기일(계약기간)
신청인 A	000-0000-0000-04	50,000,000원	연 3.250%	2024.9.30. / 2025.9.30.(12개월)
신청인 B	000-0000-0000-44	50,000,000원	연 3.250%	2024.9.30. / 2025.9.30.(12개월)
신청외 C	000-0000-0000-24	30,000,000원	연 3.250%	2024.9.30. / 2025.9.30.(12개월)
	000-0000-0000-34	20,000,000원	연 3.250%	2024.9.30. / 2025.9.30.(12개월)

② **(예탁금 계좌 부당해지)** 이후 성명불상의 보이스피싱 사기범은 2024. 11. 1. 신청인 A에게 전화하여 대검찰청 검사 등을 사칭하는 등 기망행위를 통해 예탁금을 인출하도록 지시하였고

- 신청인 A는 보이스피싱 사기범의 지시에 따라, 2024. 11. 4. 피신청인 OO지점에 내방하여 직원에게 주택구입 목적이라고 설명하면서 본인의 예탁금 계좌 해지 및 수표 발행을 요청하였습니다.

- 그런데 직원은 착오로 신청인 B의 예탁금 계좌(이하 ‘이 사건 예탁금’이라 함)를 해지하고, 동 계좌에서 해지된 예탁금 5천만원을 신청인 A의 수시입출금식 예탁금계좌로 송금하였고, 동 수시입출금식 예탁금계좌의 기존 잔고액 4,500만원을 합산하여 액면 9,500만원권 수표 1매를 신청인 A에게 발행 해주었습니다.
 - 신청인 A는 귀가 후 신청인 B의 계좌가 해지된 사실을 인지하였고, 직원과 협의하에 다시 내방하여 오류해지 정정 및 기존계좌 원상 복구 등의 정정 처리를 하기로 하였으나,
 - 이후 신청인 A는 보이스피싱 사기범에게 재차 기망당하여 직원에게 정정처리를 하지 않겠다고 다시 연락하였습니다.
 - 이후 직원은 정정처리가 이루어지지 않았으므로 신청인 B의 이 사건 예탁금 계좌는 해지된 채 잔고가 없는 상황이 지속될 것임을 알게 되자, 직원은 신청인 B가 직접 해지서류를 작성한 것처럼 보이게 하기 위해 거래신청서에 기재된 신청인 A의 성명 위에 신청인 B 성명으로 덧기재* 하였습니다.
- * 신청인들은 2026.6월 직원의 예탁금계약 해지 신청서상 서명을 임의로 덧기재 한 행위에 대해 OOOO경찰서에 사문서위조 및 동 행사죄로 고소하였고, OOOO경찰서는 동 혐의에 대하여 2026.8월 OOOO검찰청 OO지청에 기소의견으로 송치하였음
- 이후 신청인 A는 2024. 11. 5. 보이스피싱 사기범에게 액면 9,500만원권 수표 1매를 전달하였고
 - 보이스피싱 사기범은 2024. 11. 6. 신청인 A가 아직 해지하지 않은 신청인 A 명의 예탁금 계좌에 5천만원이 잔존함을 알게 된 것을 기회로 위 예탁금도 인출하여 수거책에게 전달할 것을 지시하였고, 신청인 A는 그에 따라 피신청인 OO지점에 다시 방문하여 위 예탁금 계좌도 해지한 후 5천만원권 수표로 발행하여 당일 성명불상의 보이스피싱 사기범에게 전달하였습니다.

- 이후, 신청인 A는 보이스피싱 사기범과 연락이 되지 않자 보이스피싱 사기임을 인지하고 2024. 11. 21. 경찰서에 피해사실을 신고했으며,
- 금융감독원에 직원의 과실로 보이스피싱 피해금액이 확대되었음을 이유로 손해배상을 청구하는 민원을 제기하였습니다.

2 쟁점사항 및 논의 내용

- 분조위는 우선 ❶ 이 사건 예탁금 계약이 유효하게 성립되었는지 및 이 사건 예탁금의 진정한 거래 당사자가 누구인지 살펴보고,
- 또한, 피신청인의 항변 사유로서, 직원이 신청인 A에게 이 사건 예탁금을 지급한 행위가 ❷ 적법한 변제에 해당하는지 여부에 대해 검토하였습니다.

- ❶ (예탁금 계약 성립 여부 및 거래당사자) 신청인 A는 2024. 9. 30. 직원에게 신청인 B 명의 예탁금 계좌 개설을 요청하면서 신청인 B의 신분증 및 5천만원을 교부하였고, 직원은 이를 수취한 뒤 예탁금 계좌를 개설하였으므로, ‘예탁금거래 기본약관’에 따라 이때부터 예탁금 계약은 유효하게 성립된 것으로 보았습니다.

* 제7조(예금이 되는 시기) ①제6조에 따라 입금한 경우 다음 각호의 시기에 예금이 된다.
2. 현금으로 계좌송금하거나 또는 계좌이체한 경우 : 예탁금원장에 입금의 기록을 한 때

- 또한, 직원은 이 사건 예탁금 계좌를 개설하면서 신청인 A가 제시한 신청인 B의 신분증을 확인 후 거래신청서 후면의 실명 확인증표란에 편철하였고
- 신청인 B 명의로 이 사건 예탁금 계좌 개설내역이 기재된 통장을 교부한 점을 고려할 때, 이 사건 예탁금 계약의 거래 당사자가 신청인 B라는 점에 대해 신청인 A와 직원 사이에 의사 합치가 존재한 것으로 판단하였습니다.

※ 참고로, 직원이 이 사건 예탁금 계약체결 시 가족관계 확인서류를 징구하지 않아 금융실명법을 위반 사실은 판례에 비추어 이 사건 예탁금의 사법적 효력에 영향을 미치지 않는 것으로 판단함

➡ 분조위는 동 예탁금 계약은 신청인 B 명의로 유효하게 성립되었고, 피신청인이 해지된 예탁금을 신청인 A에게 지급한 행위는 거래 당사자에게 반환한 것이 아니므로 신청인 B는 여전히 예탁금 반환청구권을 보유하는 것으로 판단하였습니다.

② **(예탁금 변제의 적법성)** 피신청인이 이 사건 예탁금을 해지하여 명의자(신청인 B)가 아닌 제3자(신청인 A)에게 지급했다 해도 민법상 일정한 요건을 갖추면 정당한 변제*로서 효력을 가질 수 있습니다.

* 채권의 준점유자에 대한 변제(민법 §470), 권한없는 자에 대한 변제(민법 §472)

- **(채권준점유자에 대한 변제)** 채권의 준점유자에 대한 변제(민법 §470)는 변제자가 선의·무과실이었을 때 한하여 효력이 있고, 준점유자의 범위는 일반 거래관념상 채권행사에 정당한 권한을 가진 외관을 가진 자로 보고 있습니다.
- 신청인 A는 본인 명의 예탁금 해지를 요청하면서 거래신청서에 본인의 성명을 기재하여 제출하였을 뿐, 거래관념상 신청인 B 명의 예탁금반환채권을 행사할 권한을 가진 외관을 갖추지 못하였고(준점유자 아님)
- 설사, 신청인 A를 준점유자로 볼 수 있다고 가정하더라도, 직원이 주의의무를 위반하여 예탁금을 잘못 해지한 과실이 있으므로 무과실이 인정되지 않으므로
- 피신청인이 이 사건 예탁금을 해지하여 신청인 A에게 지급한 행위는 채권의 준점유자에 대한 변제로 볼 수 없다고 보았습니다.
- **(권한없는 자에 대한 변제)** 민법 제472조(권한없는 자에 대한 변제)는 변제받을 권한 없는 자에 대한 변제는 채권자(신청인 B)가 이익을 받은 한도에서 효력이 있다*고 보고 있습니다.

- * 법원은 민법 제472조는 불필요한 연쇄적 부당이득반환의 법률관계가 형성되는 것을 피하기 위하여 변제받을 권한 없는 자에 대한 변제의 경우에도 채권자가 이익을 받은 한도에서 효력이 있다고 보고 있으며, '채권자가 이익을 받은' 경우에는 변제의 수령자가 진정한 채권자에게 채무자의 변제로 받은 급부를 전달한 경우 등을 포함하고 있음
- 신청인 A는 이 사건 예탁금에 대해 본인이 거래할 권한 및 대리인으로 거래할 의사가 없었으므로, 변제받을 권한 없는 자에 해당하고
- 신청인 A가 이 사건 예탁금을 보이스피싱 사기범에게 곧바로 지급함에 따라 신청인 B에게 금전이 귀속된 바 없으므로(받은 이익이 없음) 권한없는 자에 대한 변제의 효력을 인정하기 어려운 것으로 보았습니다.

➡ (앞서 살펴본 바와 같이) 신청인 B가 여전히 예탁금반환청구권을 보유하는 상황에서, 피신청인이 해지된 예탁금을 신청인 A에게 지급한 행위는 변제로서 유효하지 않으므로 피신청인은 신청인 B에게 예탁금반환 채무를 부담하는 것으로 보았습니다.

- 이에 따라, 피신청인으로 하여금 신청인 B에게 예탁원금 및 약정만기까지의 이자상당액을 지급*하도록 결정하였습니다.

* 예탁원금(5천만원) + 약정이자[1,649,425원, 금리 3.25%(월복리)] = 51,649,425원

□ 한편, 분조위는 피신청인이 상기 조정결정 내용대로 예탁금 및 이자상당액을 신청인 B에게 지급할 경우, 피신청인이 신청인 A에게 (既 수령한 해지된 예탁금과 관련하여) 부당이득 반환 청구를 할 수 있는지 여부에 대해 살펴보았습니다.

- 민법 제741조에 따르면 법률상 원인없이 타인의 재산을 얻고 이로 인하여 타인에게 손해를 가한 자는 그 이익을 반환하여야 하는데
- 다만, 법원은 공평·정의의 이념에 근거하여 이득자에게 실질적으로 이득이 귀속된 바 없다면 그 반환의무를 부담시킬 수 없으므로, 수취인이 위 금원을 사실상 지배할 수 있는 상태에까지 이르러 실질적인 이득자가 되었다고 볼 만한 사정이 인정되어야 한다고 보고 있습니다.(대법원 2011. 9. 8. 선고 2010다37325, 37332 판결 등)

- 상기 법리에 비추어 볼 때, 해지된 예탁금을 신청인 A가 수령한 행위는 법률상 원인이 없으므로 부당이득에 해당할 수 있으나
 - 신청인 A는 (해지된 예탁금이 포함된) 수표를 보관하고 있었을 뿐 자신의 재산으로 운용하거나 소비한 사실이 없고, 보이스피싱 범죄의 피해자로서 사기범이 이 사건 예탁금을 편취하는 과정에 도구로써 이용된 것에 불과한 것으로 보이므로
 - 해지된 예탁금을 사실상 지배한 것은 신청인 A가 아닌 보이스피싱 사기범이며, 보이스피싱 사기범을 실질적인 이득자로 보는 것이 합리적이라고 판단하였습니다.

➡ 신청인 A는 실질적인 이득자가 아니므로 피신청인에 대해 부당이득 반환의무를 부담하지 않는 것으로 판단하였습니다.

II. 분조위 결정의 의의 및 향후 계획

- ☐ 이번 분조위 결정은 금융회사가 가족명의 예탁금의 개설·해지 업무를 부당하게 처리할 경우, 업무상 주의의무 위반(내규 위반 등) 여부 등에 따라 민사적 책임을 부담할 수 있다는 점을 확인하였다는데 의의가 있습니다.
 - ☐ 한편, 조정결정에 대해 양 당사자(신청인 A·B 및 피신청인)가 조정안을 제시받은 날부터 20일 이내에 조정안을 수락하는 경우 조정이 성립*하게 됩니다.
- * 재판상 화해와 동일한 효력이 발생(금융소비자보호법 제39조)
- ☐ 금융감독원은 앞으로도 금융회사가 예탁금 등 계좌개설시 금융실명 확인 및 중도해지시 해지의사·본인(대리인) 확인과 관련하여 제반 절차를 철저히 준수하도록 지속적으로 지도해 나갈 예정입니다.