

## 1 주식정보제공서비스 관련 소비자불만 현황

### □ (접수건수) 피해구제 신청 매년 지속적 증가

- 2015년 주식투자정보서비스 이용 관련 피해구제 신청은 201건으로 전년도에 비해 43.6% 증가했으며, 올 상반기에도 91건이 접수됨.

구분	2014년	2015년	2016년 6월	계
건수 (증감)	140	201 (↑43.6%)	91	432
		소계 : 292건		

### □ (피해 유형) 계약해지 관련 불만이 77.8%로 많아

- 2015년 1월부터 2016년 6월까지 접수된 292건을 분석한 결과, 위약금 과다 공제나 계약해지 거절 등 계약해지 관련 피해가 77.8%(227건)로 가장 많았고, 그 외 계약불이행이 20.2%(59건)를 차지함.

- 계약해지 관련 피해는 해지 시 사업자가 위약금을 과다하게 공제하는 사례(67.8%)가 가장 많았음 ▲소비자분쟁해결기준보다 위약금을 과다하게 공제하거나 ▲이용기간에 대한 이용료를 사업자가 임의로 정한 1일 이용요금 기준으로 산정하여 공제하거나 ▲CD나 동영상 등 교육자료 비용을 과다하게 공제하는 사례도 있었음.

그 외 정당한 사유 없이 '계약해지를 거절'하거나 '환급금 지급을 지연'하는 경우도 많은 것으로 나타남.

- 계약불이행 피해는 ▲일정수익률 미달 시 입회금을 반환하기로 약정(환급보장)한 후 실제 수익률이 미달했음에도 이를 이행하지 않거나 ▲서비스를 일방적으로 중단한 경우가 많았음.

[ 피해유형별 현황(2015년~2016년6월) ]

소비자 피해 유형		건수(건)	비율(%)
계약해지 관련 (227건, 77.8%)	위약금 과다공제	198	67.8
	계약해지 거절	16	5.5
	환급 지연	13	4.5
계약불이행 (59건, 20.2%)	환급보장 불이행	39	13.4
	서비스 중단	20	6.8
기타		6	2.0
계		292	100.0

□ (정보제공 경로) 휴대전화 문자메시지(SNS 포함)를 통한 주식정보 제공이 58.1%로 가장 많아

- 2015년부터 2016년 6월까지 접수된 피해구제 신청 중 정보제공 경로가 확인된 건은 239건이며, 이 가운데 SNS를 포함한 휴대전화 문자메시지로 정보를 제공하는 경우가 58.1%(139건)이며, 방송채널이 31.0%(74건), 인터넷 카페 8.4%(20건)의 순서임.

[ 정보제공 경로 현황(2015년~2016년6월) ]

정보제공 방식	건수(건)	비율(%)
휴대전화(문자메시지 또는 SNS)	139	58.1
방송채널	74	31.0
인터넷카페	20	8.4
문자메시지+방송채널	6	2.5
계	239*	100.0

\* 2015년 1월부터 2016년 6월까지 접수된 292건 중 정보제공경로가 확인된 건

□ (계약기간) 6개월 이하 계약이 58.9%

- 2015년부터 2016년 6월까지 접수된 피해구제 신청 중 계약기간이 확인된 건은 236건이며, 이 가운데 6개월 이하 계약이 58.9%(139건), 6개월 초과 1년 이하가 29.7%(70건), 1년 초과는 11.4%(27건)임.

[ 계약기간 현황(2015년~2016년6월) ]

계약기간	건수(건)	비율(%)
6개월 이하	139	58.9
6개월 초과 ~ 1년 이하	70	29.7
1년 초과	27	11.4
계	236*	100.0

\* 2015년 1월부터 2016년 6월까지 접수된 292건 중 계약기간이 확인된 건

## 2 소비자 피해 사례

### [사례1] 중도해지 시 가입비를 환급대상에서 제외

배모씨(남, 40대)는 A사와 2016.3.26. 2개월 주식정보제공서비스 계약을 체결하고 90만원을 지급함(총 이용요금 중 가입비 30만원, 회비 60만원으로 구성). 이후 2016.4.9. 해지 신청을 하였으나, 사업자는 가입비 30만 원, 월 회비 30만 원, 해지 수수료(20%) 18만 원 등 총 78만 원을 차감하고 12만 원만 환급하겠다고 함.

### [사례2] 중도해지 시 동의 없이 발송된 교육자료 비용 차감

박모씨(남, 50대)는 2015.12.17. 월 10% 이상 수익을 낼 수 있다는 B사의 홍보 내용을 접하고, 회원에 가입하여 450만 원을 지급함. 가입 후 홍보 내용과 달리 손실이 누적되어 2016.1.26. 계약해지를 요청하자 사업자는 신청인의 동의나 설명 없이 발송한 교육자료(CD) 비용 등 위약금 380만 원을 차감한 67만 원만 환급 가능하다고 함.

### [사례3] 중도해지 시 환급 거절

한모씨(남, 40대)는 2016.1.29. C사 주식정보제공서비스를 1년간 이용하기로 계약하고 220만 원을 지급함. 그러나 지속적인 투자손실로 2016. 2. 12. 계약 해지 및 환급금 지급을 요구하였으나, 사업자는 환급거절 후 연락을 받지 않음.

### [사례4] 일정 수익률 미달 시 입회금 반환 약정 불이행

김모씨(여, 30대)는 2015.8.6. “10% 이상 수익나지 않으면 회비를 100% 환급해 준다” 는 D사의 홍보 광고 내용을 믿고, 회원에 가입하여 200만 원을 지급함. 가입 후 사업자가 보내준 약관에는 수익률 10% 미달 시 가입비(180만 원)는 제외되고 월 이용료(20만 원)만 환급해 준다는 내용을 발견하고, 광고 내용과 달라 2015.8.11. 계약해지를 요청하자 20만 원만 환급하겠다고 함.

- 수익률에 현혹되어 충동적으로 계약하지 않도록 주의한다.
  - 수익률을 근거없이 부풀리거나 환급 약속 등으로 소비자를 유인하는 경우가 많으므로 충동적으로 계약하는 것은 피해야 한다.
- 계약 전 중도해지 시 환불기준 등 거래조건을 꼼꼼히 확인하고 계약서를 받아둔다.
  - 계약서를 꼼꼼히 확인하여 중도 해지 시 회원이 부담하는 1일 이용료나 위약금 등이 과다하게 공제되는지 여부와 환불기준 등을 확인한다.
- 투자기법 동영상, CD 등 교육자료를 제공하는 경우 비용으로 차감하는지 확인한다.
  - 회원 가입 시 교육자료(동영상, CD, 인쇄물 등)를 제공하면서 중도해지 시 비용으로 과다한 금액을 차감하는 경우가 있다. 또한 사은품으로 안내하여 무상으로 오인케 하거나 반송하지 않으면 이용에 동의한 것으로 간주하여 해지 시 비용으로 차감하는 경우도 있으므로 주의한다.
- 되도록 단기로 계약하고, 전화로 해지 통보하는 경우에는 녹음하는 등 증거를 남겨둔다.
  - 기간에 따라 할인율이 크다며 장기계약을 유도하더라도 되도록 단기로 계약하고, 서비스 중단 등 계약불이행에 대비하여 신용카드 할부로 결제하는 것이 좋다.
  - 해지통보는 녹음하거나 내용증명 우편으로 발송하는 등 증거를 남겨 분쟁에 대비한다.

※ 자율적인 분쟁 해결이 어려운 경우, 공정거래위원회가 운영하는 전국 단위 소비자상담 통합 콜센터 1372소비자상담센터(국번 없이 1372, [www.ccn.go.kr](http://www.ccn.go.kr))에 도움을 요청한다.