

국민 금융생활 안전 교육자료 · EDU-15

금융분쟁·조정·민사구제

사실과 증거를 정리해 내부 민원부터 조정·소송까지 알맞은 경로를 선택한다.

낭독·음성 제작 원고

본문 10.5pt 이상 · 내용 기준 2026-08-24 · NEXUS FMI 국민 금융생활 안전교육

낭독·음성 제작 원고

괄호 속 안내는 읽지 않습니다. 문장을 천천히 읽고, '잠시 멈춤'에서 2초 쉽니다.

시작

EDU-15. 금융분쟁·조정·민사구제. 사실과 증거를 정리해 내부 민원부터 조정·소송까지 알맞은 경로를 선택한다.

왜 배우나요?

분쟁에서는 억울함의 크기보다 사실·증거·요구·기한을 연결하는 힘이 필요합니다

금융회사와 의견이 다를 때 손실 화면이나 녹취 하나만 보내면 무엇을 확인하고 어떻게 고쳐 달라는지 전달하기 어렵습니다. 법원 문서나 이의기한을 놓치면 권리가 있어도 선택지가 줄 수 있습니다.

민원·분쟁조정·소송·쟁점·증거의 차이를 먼저 이해한 뒤 사건파일과 구제경로를 배웁니다.

필수개념

민원. 금융회사 등에 사실 확인과 시정을 요구하는 절차입니다. 생활 예. 계약과 거래자료를 붙여 서면 답변을 요청합니다. 확인 질문. 전화로 항의하면 접수와 답변기한을 확인할 수 있나요? 답. 접수번호와 서면 답변을 요청하는 것이 좋습니다. 잠시 멈춤.

분쟁조정. 중립 기관이 사실과 법리를 검토해 해결안을 제시하는 절차입니다. 생활 예. 금융감독원 등에 자료를 제출해 조정을 신청합니다. 확인 질문. 분쟁조정 신청은 판결과 항상 같은 효력이 있나요? 답. 아닙니다. 절차와 수락 여부에 따른 효과를 확인해야 합니다. 잠시 멈춤.

소송. 법원이 주장과 증거를 심리해 판단하는 절차입니다. 생활 예. 청구내용과 증거를 제출하고 정해진 기한에 대응합니다. 확인 질문. 법원 서류는 시간이 날 때 확인해도 되나요? 답. 아닙니다. 송달일을 기준으로 즉시 기한을 확인합니다. 잠시 멈춤.

쟁점. 당사자가 서로 다르게 주장하는 핵심 사실이나 법률문제입니다. 생활 예. '원금보장 설명을 했는가'와 '시장가격이 하락했는가'를 구분합니다. 확인 질문. 손실이 났다는 사실만으로 설명의무 위반도 바로 증명되나요? 답. 아닙니다. 설명내용과 결정의 관계를 별도 증거로 봐야 합니다. 잠시 멈춤.

증거. 주장을 뒷받침하고 당시 사실을 다시 확인하게 하는 자료입니다. 생활 예. 계약서·설명서·녹취·접속·인증·거래·신고기록을 시간순으로 묶습니다. 확인 질문. 녹취 하나만 있으면 다른 자료는 필요 없나요? 답. 아닙니다. 계약·거래·후속 대응 자료를 함께 보존합니다. 잠시 멈춤.

개념이 실제로 작동하는 과정

기초학습 1. 민원·분쟁조정·소송. 어디에 신청하느냐가 왜 중요할까요?

민원은 금융회사나 기관에 사실 확인과 처리를 요구하는 절차이고, 분쟁조정은 중립기관이 해결안을 제시하는 절차이며, 소송은 법원이 권리와 의무를 판단하는 절차입니다. 잠시 멈춤.

신청기관, 필요한 자료, 처리기간과 결과의 구속력이 다르므로 원하는 결과에 맞는 경로를 선택해야 합니다. 잠시 멈춤.

생각 순서 1. 상대 회사의 내부 민원 절차를 확인합니다. 잠시 멈춤.

생각 순서 2. 분쟁조정 대상과 효력을 확인합니다. 잠시 멈춤.

생각 순서 3. 법적 판단이 필요하면 소송·법률상담과 기한을 검토합니다. 잠시 멈춤.

생활 속 예. 설명과 다른 수수료가 청구됐다면 먼저 계약과 청구내역을 갖춰 회사에 서면 답변을 요구하고, 해결되지 않으면 조정 경로를 검토합니다. 잠시 멈춤.

흔한 오해. 민원을 넣으면 기관이 강제로 돈을 돌려준다는 생각은 틀립니다. 절차의 권한과 결과를 확인해야 합니다. 잠시 멈춤.

확인 질문. 분쟁조정 신청만 하면 판결과 같은 효력이 생기나요? 답과 이유. 항상 그렇지 않습니다. 당사자 수락과 법률상 효력을 확인해야 합니다. 잠시 멈춤.

기초학습 2. 사실·쟁점·증거·요구. 억울하다는 말만으로 무엇이 부족할까요?

사실은 누가 언제 무엇을 했는지, 쟁점은 약속과 실체가 어디서 다른지, 증거는 그 내용을 확인할 자료, 요구는 원하는 조치입니다. 잠시 멈춤.

네 요소를 나누면 감정과 법적·계약상 문제를 구분해 상대방과 기관이 확인할 수 있는 신청서를 만들 수 있습니다. 잠시 멈춤.

생각 순서 1. 날짜 순서로 사실을 적습니다. 잠시 멈춤.

생각 순서 2. 계약·설명과 실제 결과의 차이를 한 문장으로 씁니다. 잠시 멈춤.

생각 순서 3. 증거번호와 원하는 답변·금액·조치를 연결합니다. 잠시 멈춤.

생활 속 예. '불완전판매라 억울하다'보다 '3월 2일 원금보장 설명을 듣고 가입했으나 설명서에는 손실 가능성이 기재돼 있으며 녹취 확인을 요청한다'고 적는 편이 분명합니다. 잠시 멈춤.

흔한 오해. 자료를 많이 제출할수록 자동으로 유리하다는 생각은 틀립니다. 쟁점과 연결해 정리해야 합니다. 잠시 멈춤.

확인 질문. 분쟁 신청서에는 감정과 피해액만 쓰면 될까요? 답과 이유. 아닙니다. 날짜·약속·차이·증거와 구체적인 요구를 함께 써야 합니다. 잠시 멈춤.

기초학습 3. 원본기록과 입증. 화면 캡처만 있으면 충분할까요?

계약서·상품설명서·거래내역·녹취·문자·이메일은 당시 설명과 거래를 확인하는 자료입니다. 편집된 요약보다 원본과 발급 경로, 날짜가 중요합니다. 잠시 멈춤.

자료가 사라질 수 있으므로 회사에 자료 제공을 요청하고 파일명·발급일·출처를 기록해 별도 보관합니다. 잠시 멈춤.

생각 순서 1. 원본 문서와 전체 대화 흐름을 보존합니다. 잠시 멈춤.

생각 순서 2. 각 증거에 날짜·출처·관련 쟁점을 표시합니다. 잠시 멈춤.

생각 순서 3. 제출본과 접수번호, 받은 답변을 따로 보관합니다. 잠시 멈춤.

생활 속 예. 문자 한 장만 잘라 제출하기보다 앞뒤 대화와 발신번호, 날짜가 보이는 원본을 보관합니다. 잠시 멈춤.

흔한 오해. 내 기억이 정확하니 기록은 나중에 만들어도 된다는 생각은 위험합니다. 잠시 멈춤.

확인 질문. 캡처 이미지만 보관하고 원본 메시지를 지워도 될까요? 답과 이유. 가능하면 원본을 유지하고 캡처는 제출용 사본으로 사용해야 합니다. 잠시 멈춤.

기초학습 4. 송달·이의·소멸시효와 기한. 서류를 받은 날짜가 왜 중요할까요?

법원 서류나 기관 통지는 받은 날부터 이의·답변·신청 기간이 계산될 수 있습니다. 서류를 읽지 않거나 상대방과 협의 중이어도 기한이 자동으로 멈추는 것은 아닐 수 있습니다. 잠시 멈춤.

소멸시효와 제소기간은 권리마다 다르고 중단·정지 효과도 복잡하므로 날짜를 추측하지 말고 공식 확인이 필요합니다. 잠시 멈춤.

생각 순서 1. 봉투와 송달문서의 받은 날짜를 기록합니다. 잠시 멈춤.

생각 순서 2. 사건번호·담당기관·제출기한을 확인합니다. 잠시 멈춤.

생각 순서 3. 기한 전 법원·법률구조기관에 대응방법을 문의합니다. 잠시 멈춤.

생활 속 예. 지급명령을 받았다면 채권자와 통화만 하지 말고 송달일부터의 이의기간과 법원 제출방법을 즉시 확인합니다. 잠시 멈춤.

흔한 오해. 내용이 틀렸으니 법원 서류를 무시해도 된다는 생각은 매우 위험합니다. 잠시 멈춤.

확인 질문. 상대방과 합의 중이면 법원 제출기한이 자동으로 연장되나요? 답과 이유. 그렇다고 단정할 수 없습니다. 담당 법원에서 기한과 필요한 조치를 확인해야 합니다. 잠시 멈춤.

이 과제를 네 문장으로 먼저 이해하기

1. 금융분쟁 해결은 화가 난 이유보다 누가 언제 무엇을 약속했고 무엇이 달랐는지를 정리하는 데서 시작합니다. 잠시 멈춤.
2. 민원·분쟁조정·소송은 담당 기관과 절차, 결과의 강제력이 서로 다릅니다. 잠시 멈춤.
3. 계약서·거래내역·설명자료·연락기록을 원본대로 보존하고 원하는 해결 내용을 구체적으로 적습니다. 잠시 멈춤.
4. 법원 서류나 기한이 있는 통지를 받으면 미루지 말고 송달일과 제출기한을 즉시 확인합니다. 잠시 멈춤.

생활 변화와 새 위험

기한은 분쟁 이름이 아니라 받은 서류와 절차에서 확인합니다. 청약철회, 민원, 분쟁조정, 지급명령 이의, 소송은 각각 시작일과 효력이 다릅니다. 하지 않을 것. 인터넷에서 본 '며칠' 하나를 내 사건에 그대로 적용하지 않습니다. 확인할 것. 계약일·서류수령일·송달일과 사건번호를 적고 공식 안내에서 기산일과 제출방법을 확인합니다. 지금 할 일. 원본을 보존한 뒤 금융감독원 1332 또는 대한법률구조공단 132에 적용 절차와 기한을 문의합니다. 잠시 멈춤.

PART 1 · EDU-15

기초를 확인하고 나의 준비 상태를 살핍니다

점수보다 오늘 바꿀 행동 한 가지를 찾는다.

1. 나는 민원의 뜻을 내 말로 설명할 수 있다. 잠시 멈춤.
2. 나는 '쟁점'에서 생길 수 있는 위험을 확인한다. 잠시 멈춤.
3. 계약·거래의 금액과 날짜를 한곳에 기록한다. 잠시 멈춤.
4. 광고와 공식 설명서를 구분해 본다. 잠시 멈춤.
5. 총비용과 최악의 결과를 비교한다. 잠시 멈춤.
6. 문제가 생기면 연락할 공식 기관을 알고 있다. 잠시 멈춤.
7. 가족이나 동료와 확인 규칙을 정해 두었다. 잠시 멈춤.
8. 한 달 안에 다시 점검할 날짜를 정한다. 잠시 멈춤.

PART 2 · EDU-15

왜 생활안전과 연결되는가

사실과 증거를 정리해 내부 민원부터 조정·소송까지 알맞은 경로를 선택한다.

1. 억울함이 커도 사건의 시간·계약·설명·거래·손해를 분리해야 상대가 답할 수 있다. 잠시 멈춤.
2. 녹취 하나가 모든 것을 증명하지 않는다. 계약서·설명서·접속·인증·거래·후속 대응을 묶는다. 잠시 멈춤.
3. 내부 민원과 분쟁조정은 비용과 절차 장점이 있지만 강제력·중단되는 기간·수락 효과를 확인해야 한다. 잠시 멈춤.
4. 시효·이의기간·제출기한은 사건마다 달라 교육자료의 일반 숫자로 단정하지 않고 즉시 공식 확인한다. 잠시 멈춤.

PART 3 · EDU-15

핵심 구조와 생활용어

이름을 외우기보다 돈·권리·책임이 어디로 움직이는지 본다.

1. 민원. 금융회사에 사실 확인과 시정을 요구하는 절차. 잠시 멈춤.
2. 분쟁조정. 중립 기관이 사실과 법리를 검토해 해결안을 제시하는 절차. 잠시 멈춤.
3. 소송. 법원이 당사자의 주장과 증거를 심리해 판단하는 절차. 잠시 멈춤.
4. 쟁점. 당사자 사이에 다투는 핵심 사실이나 법률 문제. 잠시 멈춤.
5. 입증. 주장을 뒷받침하는 사실과 증거를 제시하는 일. 잠시 멈춤.
6. 전자기록. 접속·인증·기기·거래·메시지 등 전자적으로 남은 자료. 잠시 멈춤.
7. 소멸시효. 권리를 행사하지 않은 상태가 법정기간 계속될 때 발생하는 제한. 잠시 멈춤.
8. 지급명령. 금전 지급 청구에 대해 법원이 서면 중심으로 내리는 명령 절차. 잠시 멈춤.

PART 4 · EDU-15

비교·판단 도구

같은 기준표를 쓰면 급한 순간에도 판단 순서를 지킬 수 있다.

1. 사건 직후 원본 파일을 보존하고 사본으로 작업한다. 잠시 멈춤.
2. 시간순 사실표에 누가·언제·무엇을·어떻게 했는지 적는다. 잠시 멈춤.
3. 각 주장 옆에 계약·설명·거래·손해 증거를 붙인다. 잠시 멈춤.
4. 원하는 결과를 취소·환급·재산정·정정·답변 등으로 구체화한다. 잠시 멈춤.
5. 내부 민원·조정·법원 중 현재 단계와 기한을 공식 창구에서 확인한다. 잠시 멈춤.

PART 5 · EDU-15

다섯 장면 사례실습

정답을 고른 뒤 나중에 드러난 정보까지 확인한다.

1. 투자 불완전판매. 원금이 안전하다는 설명을 듣고 손실 상품에 가입했다. 안전한 다음 행동. 권유 경위·성향분석·설명서·녹취·주문·손실을 묶어 내부 민원을 낸다. 잠시 멈춤.
2. 보험금 거절. 부지급 통지만 받고 약관 근거를 모른다. 안전한 다음 행동. 서면 사유·적용 약관·의료 판단 자료를 요청한다. 잠시 멈춤.
3. 대출 비용. 설명받지 못한 수수료와 조건이 적용됐다. 안전한 다음 행동. 계약서·상품설명서·상담기록·계산표로 차이를 특정한다. 잠시 멈춤.
4. 명의도용 이체. 본인이 하지 않은 전자이체를 발견했다. 안전한 다음 행동. 즉시 지급정지·사고신고 후 기기·접속·인증·연락 기록을 보존한다. 잠시 멈춤.
5. 지급명령 수령. 법원 서류를 광고 우편으로 생각해 방치하려 한다. 안전한 다음 행동. 사건번호·법원·송달일을 확인하고 즉시 법률상담으로 이의기한을 확인한다. 잠시 멈춤.

PART 6 · EDU-15

행동계획과 기록

좋은 계획은 누가·언제·무엇을 확인할지 적는다.

1. 24시간: 추가 피해를 막고 원본 증거·신고번호를 확보한다. 잠시 멈춤.
2. 3일 안: 사실·쟁점·증거·요구·기한 표를 만든다. 잠시 멈춤.
3. 내부 민원: 답변 기한과 담당·접수번호를 기록한다. 잠시 멈춤.
4. 외부 절차: 조정의 대상·효과와 소송·시효 영향을 법률상담으로 확인한다. 잠시 멈춤.

PART 7 · EDU-15

권리·도움 요청

권리는 증거와 기한을 갖추 때 더 정확히 쓸 수 있다.

1. 확정 사실. 지급명령을 송달받은 채무자는 원칙적으로 송달일부터 2주 안에 이의신청을 할 수 있다. 확인할 조건. 실제 송달일·사건번호·제출방법은 법원 서류와 담당 법원에서 확인한다. 잠시 멈춤.
2. 조건 확인. 금융분쟁조정은 신청만으로 언제나 강제 해결되는 절차가 아니다. 확인할 조건. 사건 유형·당사자 수락·법률상 효력을 확인한다. 잠시 멈춤.
3. 안전 원칙. 소멸시효·이의·답변·제소기간은 권리와 절차마다 다르다. 확인할 조건. 서류를 받은 즉시 기산일과 중단·정지 효과를 공식 기관이나 법률전문가에게 확인한다. 잠시 멈춤.

PART 8 · EDU-15

복습·평가·다음 행동

틀린 문항은 약점이 아니라 다시 확인할 위치를 알려 준다.

1. 금융분쟁·조정·민사구제에서 가장 먼저 할 일로 알맞은 것은? 정답은 사건 직후 원본 파일을 보존하고 사본으로 작업한다.입니다. 결정은 내 상황과 목적을 먼저 적는 데서 시작한다. 사건 직후 원본 파일을 보존하고 사본으로 작업한다. 잠시 멈춤.
2. 비교표에 반드시 함께 넣어야 할 요소는? 정답은 비용·위험·기한·보호·증거입니다. 좋은 결정은 현재 가격뿐 아니라 총비용, 위험, 기한, 권리와 증거를 같은 표에서 비교한다. 잠시 멈춤.
3. 계약이나 거래 뒤 가장 안전한 기록 방법은? 정답은 계약서·설명·거래·접수번호를 원본 형태로 보존한다.입니다. 분쟁과 점검에는 날짜·상대·조건을 확인할 원본 기록이 필요하다. 잠시 멈춤.
4. 제도나 숫자가 바뀔 수 있는 항목을 확인하는 방법은? 정답은 신청·계약 시점의 공식 기관 안내와 기준일을 확인한다.입니다. 한도·요건·기한은 바뀔 수 있으므로 적용 날짜와 공식 출처를 함께 확인한다. 잠시 멈춤.
5. 곤란이나 피해 징후가 생겼을 때 알맞은 태도는? 정답은 추가 피해를 멈추고 사실·기한·증거를 갖춰 공식 창구에 상담한다.입니다. 빠른 차단, 증거 보존, 공식 상담이 선택지를 지킨다. 잠시 멈춤.
6. 사례 '투자 불완전판매'에서 가장 안전한 행동은? 정답은 권유 경위·성향분석·설명서·녹취·주문·손실을 묶어 내부 민원을 낸다.입니다. 설명과 결정 사이의 연결을 증거로 보인다. 시장손실 자체와 설명의 무 위반 주장은 구분해 검토한다. 잠시 멈춤.

7. 사례 '보험금 거절'에서 가장 안전한 행동은? 정답은 서면 사유·적용 약관·의료 판단 자료를 요청한다. 입니다. 부지급의 사실·약관·의학 판단을 나눈다. 내부 민원 뒤 금융감독원 분쟁조정을 검토할 수 있다. 잠시 멈춤.
8. 사례 '대출 비용'에서 가장 안전한 행동은? 정답은 계약서·상품설명서·상담기록·계산표로 차이를 특정한다. 입니다. 어떤 조항과 금액을 다투는지 쓴다. 분쟁 중에도 상환의무와 연체 영향은 별도로 확인한다. 잠시 멈춤.
9. 사례 '명의도용 이체'에서 가장 안전한 행동은? 정답은 즉시 지급정지·사고신고 후 기기·접속·인증·연락 기록을 보존한다. 입니다. 추가 피해 차단과 원본 증거 보존을 함께 한다. 배상 책임은 접근매체 관리·신고 시점·사고 경위 등에 따라 판단될 수 있다. 잠시 멈춤.
10. 사례 '지급명령 수령'에서 가장 안전한 행동은? 정답은 사건번호·법원·송달일을 확인하고 즉시 법률 상담으로 이의기한을 확인한다. 입니다. 법원 문서는 받은 날부터 기한을 확인한다. 관할·기한·제출방법은 사건 서류와 법원 안내가 우선이다. 잠시 멈춤.

끝맺음

오늘 바꿀 행동 한 가지와 다시 확인할 날짜를 정하십시오.

내용 기준 2026-08-24. 다음 정기검토 2026-11-20.