

국민 금융생활 안전 교육자료 · EDU-15

금융분쟁·조정·민사구제

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

학습자용 교재

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

이 교재를 사용하는 법

이 자료는 일반 교육자료입니다. 개별 계약·세금·법률 판단은 적용 시점의 공식 기관과 전문가에게 확인하세요.

처음 배우는 사람은 '학습 전 필수 기초'를 먼저 읽는다. 전체 학습은 기초 35분과 8개 Part를 순서대로 진행한다. 60분 핵심 학습도 왜 배우는지·개념의 작동 과정·시범풀이를 생략하지 않고 사례 수를 줄여 진행한다.

학습 목표

- 내부 민원·분쟁조정·소송의 역할과 한계를 구분한다.
- 계약·설명·녹취·접속·인증·거래 증거를 보존한다.
- 사실·쟁점·증거·요구·기한 순서로 신청서를 작성한다.
- 소멸시효·이의·답변·제소 등 기한을 공식 기관에서 확인한다.

학습 전 필수 기초

왜 이것을 배워야 하나요?

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.

이 과제를 네 문장으로 먼저 이해하기

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

이 학습이 지키는 것

- 사고 직후 추가 피해 차단
- 원본 증거
- 민원·조정·소송의 선택
- 시효·이의·제출 기한
- 구체적인 답변과 시정 요구

생활안전으로 이어지는 네 단계

순서	무엇을 하는가
1	시간순으로 사실을 적습니다.
2	다투는 쟁점과 관련 증거를 연결합니다.
3	원하는 결과와 확인할 기한을 씁니다.
4	내부 민원·조정·법원 중 맞는 다음 경로를 선택합니다.

먼저 알아둘 필수개념

각 개념은 뜻만 외우지 않습니다. 생활 예와 반대 예를 대조한 뒤 다른 개념과의 관계를 확인합니다.

기초개념 1 · 민원

금융회사 등에 사실 확인과 시정을 요구하는 절차입니다.

생활 예	해당하지 않는 예
계약과 거래자료를 붙여 서면 답변을 요청합니다.	화가 난 이유를 온라인에 쓰는 것만으로 민원이 접수됐다고 보는 것입니다.

개념 연결: 민원은 사실·쟁점·증거·요구와 접수기록이 필요합니다.

확인해 봅니다

전화로 항의하면 접수와 답변기한을 확인할 수 있나요?

답과 이유: 접수번호와 서면 답변을 요청하는 것이 좋습니다.

기초개념 2 · 분쟁조정

중립 기관이 사실과 법리를 검토해 해결안을 제시하는 절차입니다.

생활 예	해당하지 않는 예
금융감독원 등에 자료를 제출해 조정을 신청합니다.	신청만 하면 상대방에게 언제나 강제로 적용된다고 보는 것입니다.

개념 연결: 조정의 대상·수락효과·다른 절차와 기한에 미치는 영향을 확인합니다.

확인해 봅니다

분쟁조정 신청은 판결과 항상 같은 효력이 있나요?

답과 이유: 아닙니다. 절차와 수락 여부에 따른 효과를 확인해야 합니다.

기초개념 3 · 소송

법원이 주장과 증거를 심리해 판단하는 절차입니다.

생활 예	해당하지 않는 예
청구내용과 증거를 제출하고 정해진 기한에 대응합니다.	법원 서류를 받았어도 채권자에게 전화만 하면 된다고 보는 것입니다.

개념 연결: 소송은 관할·기한·비용·입증과 판결집행을 함께 봅니다.

확인해 봅니다

법원 서류는 시간이 날 때 확인해도 되나요?

답과 이유: 아닙니다. 송달일을 기준으로 즉시 기한을 확인합니다.

기초개념 4 · 쟁점

당사자가 서로 다르게 주장하는 핵심 사실이나 법률문제입니다.

생활 예	해당하지 않는 예
'원금보장 설명을 했는가'와 '시장가격이 하락했는가'를 구분합니다.	불만이 큰 모든 내용을 한 문장에 섞는 것입니다.

개념 연결: 쟁점별로 필요한 증거와 요구가 달라집니다.

확인해 봅니다

손실이 났다는 사실만으로 설명의무 위반도 바로 증명되나요?

답과 이유: 아닙니다. 설명내용과 결정의 관계를 별도 증거로 봐야 합니다.

기초개념 5 · 증거

주장을 뒷받침하고 당시 사실을 다시 확인하게 하는 자료입니다.

생활 예	해당하지 않는 예
계약서·설명서·녹취·접속·인증·거래·신고기록을 시간순으로 묶습니다.	편집한 화면 한 장이면 모든 사실이 증명된다고 보는 것입니다.

개념 연결: 증거는 원본성·날짜·출처·쟁점과의 관련성을 함께 봅니다.

확인해 봅니다

녹취 하나만 있으면 다른 자료는 필요 없나요?

답과 이유: 아닙니다. 계약·거래·후속 대응 자료를 함께 보존합니다.

개념이 실제로 작동하는 과정을 배웁니다

용어를 외우는 데서 멈추지 않고, 왜 필요한지와 실제 판단 순서를 생활 사례로 익힙니다.

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.

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

이 순서로 생각합니다

- 1. 상대 회사의 내부 민원 절차를 확인합니다.
- 2. 분쟁조정 대상과 효력을 확인합니다.
- 3. 법적 판단이 필요하면 소송·법률상담과 기한을 검토합니다.

생활 속에서 보면: 설명과 다른 수수료가 청구됐다면 먼저 계약과 청구내역을 갖춰 회사에 서면 답변을 요구하고, 해결되지 않으면 조정 경로를 검토합니다.

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

다음으로 넘어가기 전 확인

분쟁조정 신청만 하면 판결과 같은 효력이 생기나요?

답과 이유: 항상 그렇지 않습니다. 당사자 수락과 법률상 효력을 확인해야 합니다.

기초학습 2 · 사실·쟁점·증거·요구

억울하다는 말만으로 무엇이 부족할까요?

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

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

이 순서로 생각합니다

- 1. 날짜 순서로 사실을 적습니다.
- 2. 계약·설명과 실제 결과의 차이를 한 문장으로 씁니다.
- 3. 증거번호와 원하는 답변·금액·조치를 연결합니다.

생활 속에서 보면: '불완전판매라 억울하다'보다 '3월 2일 원금보장 설명을 듣고 가입했으나 설명서에는 손실 가능성이 기재돼 있으며 녹취 확인을 요청한다'고 적는 편이 분명합니다.

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

다음으로 넘어가기 전 확인

분쟁 신청서에는 감정과 피해액만 쓰면 될까요?

답과 이유: 아닙니다. 날짜·약속·차이·증거와 구체적인 요구를 함께 써야 합니다.

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.

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

이 순서로 생각합니다

- 1. 원본 문서와 전체 대화 흐름을 보존합니다.
- 2. 각 증거에 날짜·출처·관련 쟁점을 표시합니다.
- 3. 제출본과 접수번호, 받은 답변을 따로 보관합니다.

생활 속에서 보면: 문자 한 장만 잘라 제출하기보다 앞뒤 대화와 발신번호, 날짜가 보이는 원본을 보관합니다.

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

다음으로 넘어가기 전 확인

캡처 이미지만 보관하고 원본 메시지를 지워도 될까요?

답과 이유: 가능하면 원본을 유지하고 캡처는 제출용 사본으로 사용해야 합니다.

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 합의 중이어도 기한이 자동으로 멈추는 것은 아닐 수 있습니다.

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

이 순서로 생각합니다

- 1. 봉투와 송달문서의 받은 날짜를 기록합니다.
- 2. 사건번호·담당기관·제출기한을 확인합니다.
- 3. 기한 전 법원·법률구조기관에 대응방법을 문의합니다.

생활 속에서 보면: 지급명령을 받았다면 채권자와 통화만 하지 말고 송달일부터의 이의기간과 법원 제출방법을 즉시 확인합니다.

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

다음으로 넘어가기 전 확인

상대방과 합의 중이면 법원 제출기한이 자동으로 연장되나요?

답과 이유: 그렇다고 단정할 수 없습니다. 담당 법원에서 기한과 필요한 조치를 확인해야 합니다.

교재가 먼저 보여 주는 시범풀이

원금이 안전하다는 설명을 들은 투자

원금이 안전하다는 말을 듣고 가입했는데 손실이 발생했습니다.

1. 결정: 추가 거래를 멈추고 원본자료를 보존합니다.
2. 정보: 권유경위·성향분석·설명서·녹취·주문·손실을 모읍니다.
3. 위험: 손실 화면만 보내면 어떤 설명을 다투는지 불분명합니다.
4. 행동: 사실·쟁점·증거·요구 순서로 내부 민원을 작성합니다.
5. 기록: 접수번호·답변기한·다음 절차를 적습니다.

시장손실과 설명문제를 구분하고 각 주장에 맞는 증거를 연결해야 합니다.

기초 이해확인

1. 전화로 항의하면 접수와 답변기한을 확인할 수 있나요?

확인: 접수번호와 서면 답변을 요청하는 것이 좋습니다.

2. 분쟁조정 신청은 판결과 항상 같은 효력이 있나요?

확인: 아닙니다. 절차와 수락 여부에 따른 효과를 확인해야 합니다.

3. 법원 서류는 시간이 날 때 확인해도 되나요?

확인: 아닙니다. 송달일을 기준으로 즉시 기한을 확인합니다.

4. 손실이 났다는 사실만으로 설명의무 위반도 바로 증명되나요?

확인: 아닙니다. 설명내용과 결정의 관계를 별도 증거로 봐야 합니다.

5. 녹취 하나만 있으면 다른 자료는 필요 없나요?

확인: 아닙니다. 계약·거래·후속 대응 자료를 함께 보존합니다.

6. 분쟁조정 신청만 하면 판결과 같은 효력이 생기나요?

확인: 항상 그렇지 않습니다. 당사자 수락과 법률상 효력을 확인해야 합니다.

7. 분쟁 신청서에는 감정과 피해액만 쓰면 될까요?

확인: 아닙니다. 날짜·약속·차이·증거와 구체적인 요구를 함께 써야 합니다.

8. 캡처 이미지만 보관하고 원본 메시지를 지워도 될까요?

확인: 가능하면 원본을 유지하고 캡처는 제출용 사본으로 사용해야 합니다.

9. 상대방과 합의 중이면 법원 제출기한이 자동으로 연장되나요?

확인: 그렇다고 단정할 수 없습니다. 담당 법원에서 기한과 필요한 조치를 확인해야 합니다.

9개 질문의 뜻과 이유를 설명할 수 있으면 Part 1로 이동합니다. 어렵다면 해당 기초개념을 다시 읽고, EDU-00 공통 기초과정을 먼저 학습합니다.

PART 1 · EDU-15

기초를 확인하고 나의 준비 상태를 살핍니다

기초개념을 배운 뒤 점수보다 오늘 바꿀 행동 한 가지를 찾는다.

다음 문장을 읽고 '그렇다·연습이 필요하다'로 표시한다.

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

0~2개: Part 3과 4부터 천천히 읽는다. 3~5개: 사례에서 결정 이유를 말한다. 6~8개: 가족·동료와 확인 규칙을 공유한다.

PART 2 · EDU-15

왜 생활안전과 연결되는가

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

안전은 지식만으로 생기지 않는다

금융문제는 돈의 크기만이 아니라 계약 시점, 정보의 비대칭, 기록의 부재, 도움을 요청하는 시점 때문에 커진다. 따라서 이 모듈은 '알기→비교하기→행동하기→기록하기'의 순서를 반복한다.

이 모듈의 핵심 관점

- 억울함이 커도 사건의 시간·계약·설명·거래·손해를 분리해야 상대가 답할 수 있다.
- 녹취 하나가 모든 것을 증명하지 않는다. 계약서·설명서·접속·인증·거래·후속 대응을 묶는다.
- 내부 민원과 분쟁조정은 비용과 절차 장점이 있지만 강제력·중단되는 기간·수락 효과를 확인해야 한다.

- 시효·이의기간·제출기한은 사건마다 달라 교육자료의 일반 숫자로 단정하지 않고 즉시 공식 확인한다.

PART 3 · EDU-15

핵심 구조와 생활용어

이름을 외우기보다 돈·권리·책임이 어디로 움직이는지 본다.

용어	생활 속 뜻	확인 행동
민원	금융회사에 사실 확인과 시정을 요구하는 절차.	내 계약·거래에서 '민원'가 나타나는 위치를 표시한다.
분쟁조정	중립 기관이 사실과 법리를 검토해 해결안을 제시하는 절차.	내 계약·거래에서 '분쟁조정'가 나타나는 위치를 표시한다.
소송	법원이 당사자의 주장과 증거를 심리해 판단하는 절차.	내 계약·거래에서 '소송'가 나타나는 위치를 표시한다.
쟁점	당사자 사이에 다투는 핵심 사실이나 법률 문제.	내 계약·거래에서 '쟁점'가 나타나는 위치를 표시한다.
입증	주장을 뒷받침하는 사실과 증거를 제시하는 일.	내 계약·거래에서 '입증'가 나타나는 위치를 표시한다.
전자기록	접속·인증·기기·거래·메시지 등 전자적으로 남은 자료.	내 계약·거래에서 '전자기록'가 나타나는 위치를 표시한다.
소멸시효	권리를 행사하지 않은 상태가 법정기간 계속될 때 발생하는 제한.	내 계약·거래에서 '소멸시효'가 나타나는 위치를 표시한다.
지급명령	금전 지급 청구에 대해 법원이 서면 중심으로 내리는 명령 절차.	내 계약·거래에서 '지급명령'가 나타나는 위치를 표시한다.

공식 근거로 확인한 핵심 사실

[확정 사실] 지급명령을 송달받은 채무자는 원칙적으로 송달일부터 2주 안에 이의신청을 할 수 있다.
확인할 조건: 실제 송달일·사건번호·제출방법은 법원 서류와 담당 법원에서 확인한다.
출처: 대한민국 법원 · 검토일 2026-08-22

[조건 확인] 금융분쟁조정은 신청만으로 언제나 강제 해결되는 절차가 아니다.

확인할 조건: 사건 유형·당사자 수락·법률상 효력을 확인한다.

출처: 금융감독원 · 검토일 2026-08-22

[안전 원칙] 소멸시효·이의·답변·제소기간은 권리와 절차마다 다르다.

확인할 조건: 서류를 받은 즉시 기산일과 중단·정지 효과를 공식 기관이나 법률전문가에게 확인한다.

출처: 대한법률구조공단 · 검토일 2026-08-22

생활 변화와 새 위험

기존 기초개념을 최근 생활 장면에 적용합니다. 적용 조건과 제도는 바뀔 수 있으므로 출처와 검토일을 함께 확인합니다.

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.

공식 근거: 대한민국 법원 · 지급명령 이의신청 안내 · 검토 2026-08-24

<https://gwangju.scourt.go.kr/gjfaq/new/GJFAQView.work?seqnum=239>

구조를 읽는 네 질문

- 누가 누구에게 돈을 지급하거나 맡기는가?
- 언제 조건이 바뀌거나 의무가 생기는가?
- 손실이 나면 누가 어느 범위까지 부담하는가?
- 문제가 생기면 어떤 기록과 기한이 필요한가?

PART 4 · EDU-15

비교·판단 도구

같은 기준표를 쓰면 급한 순간에도 판단 순서를 지킬 수 있다.

다섯 단계 비교 카드

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

숫자 하나가 정답이 아니다. 목적·시점·총비용·최악의 결과·권리·증거가 함께 맞아야 한다.

판단 기록을 남기는 법

선택한 안만 적지 말고 제외한 안과 그 이유도 적는다. 나중에 정보가 바뀌었을 때 당시 결정이 합리적 이었는지, 무엇을 다시 확인해야 하는지 알 수 있다.

확인 시점	보인 정보	선택·제외 이유	다음 확인
결정 전	공식 설명·계약 조건	비용·위험·권리 비교	기준일·기한
결정 직후	거래·서명 결과	예상과 실제 차이	철회·변경 가능성
정기 점검	잔액·청구·공시 변화	계속·조정·종료	다음 점검일

PART 5 · EDU-15

다섯 장면 사례실습

정답을 고른 뒤 나중에 드러난 정보까지 확인한다.

CASE 01 · 투자 불완전판매

원금이 안전하다는 설명을 듣고 손실 상품에 가입했다.

어떻게 행동할까?

- ☐ A. 권유 경위·성향분석·설명서·녹취·주문·손실을 묶어 내부 민원을 낸다.
- ☐ B. 손실 화면만 보낸다.
- ☐ C. 온라인 비난부터 한다.

권장 선택: A. 권유 경위·성향분석·설명서·녹취·주문·손실을 묶어 내부 민원을 낸다.
판단의 갈림길: 설명과 결정 사이의 연결을 증거로 보인다.
나중에 드러난 정보: 시장손실 자체와 설명의무 위반 주장은 구분해 검토한다.

세 선택을 끝까지 비교하기

선택	즉시 보이는 결과	나중 위험·확인
A	권유 경위·성향분석·설명서·녹취·주문·손실을 묶어 내부 민원을 낸다.	안전한 선택
B	손실 화면만 보낸다.	편의만 보지 말고 비용·권리·기한을 다시 확인
C	온라인 비난부터 한다.	편의만 보지 말고 비용·권리·기한을 다시 확인

내 기록

- ☐ 이 사례에서 먼저 확인할 공식 정보: _____
- ☐ 내가 보관할 계약·거래·연락 증거: _____
- ☐ 문제가 생기기 전에 정할 중단 기준: _____

CASE 02 · 보험금 거절

부지급 통지만 받고 약관 근거를 모른다.

어떻게 행동할까?

- ☐ A. 서면 사유·적용 약관·의료 판단 자료를 요청한다.
- ☐ B. 구두 항의만 반복한다.
- ☐ C. 진료기록을 수정해 달라 한다.

권장 선택: A. 서면 사유·적용 약관·의료 판단 자료를 요청한다.
판단의 갈림길: 부지급의 사실·약관·의학 판단을 나눈다.
나중에 드러난 정보: 내부 민원 뒤 금융감독원 분쟁조정을 검토할 수 있다.

세 선택을 끝까지 비교하기

선택	즉시 보이는 결과	나중 위험·확인
A	서면 사유·적용 약관·의료 판단 자료를 요청한다.	안전한 선택
B	구두 항의만 반복한다.	편의만 보지 말고 비용·권리·기한을 다시 확인
C	진료기록을 수정해 달라 한다.	편의만 보지 말고 비용·권리·기한을 다시 확인

내 기록

- ☐ 이 사례에서 먼저 확인할 공식 정보: _____
- ☐ 내가 보관할 계약·거래·연락 증거: _____
- ☐ 문제가 생기기 전에 정할 중단 기준: _____

CASE 03 · 대출 비용

설명받지 못한 수수료와 조건이 적용됐다.

어떻게 행동할까?

- ☐ A. 계약서·상품설명서·상담기록·계산표로 차이를 특정한다.
- ☐ B. 총액이 많다고만 주장한다.
- ☐ C. 상환을 임의로 멈춘다.

권장 선택: A. 계약서·상품설명서·상담기록·계산표로 차이를 특정한다.
판단의 갈림길: 어떤 조항과 금액을 다투는지 쓴다.
나중에 드러난 정보: 분쟁 중에도 상환의무와 연체 영향은 별도로 확인한다.

세 선택을 끝까지 비교하기

선택	즉시 보이는 결과	나중 위험·확인
A	계약서·상품설명서·상담기록·계산표로 차이를 특정한다.	안전한 선택
B	총액이 많다고만 주장한다.	편의만 보지 말고 비용·권리·기한을 다시 확인
C	상환을 임의로 멈춘다.	편의만 보지 말고 비용·권리·기한을 다시 확인

내 기록

- ☐ 이 사례에서 먼저 확인할 공식 정보: _____
- ☐ 내가 보관할 계약·거래·연락 증거: _____
- ☐ 문제가 생기기 전에 정할 중단 기준: _____

CASE 04 · 명의도용 이체

본인이 하지 않은 전자이체를 발견했다.

어떻게 행동할까?

- ☐ A. 즉시 지급정지·사고신고 후 기기·접속·인증·연락 기록을 보존한다.
- ☐ B. 휴대전화를 초기화한다.
- ☐ C. 비밀번호만 바꾸고 기다린다.

권장 선택: A. 즉시 지급정지·사고신고 후 기기·접속·인증·연락 기록을 보존한다.
판단의 갈림길: 추가 피해 차단과 원본 증거 보존을 함께 한다.
나중에 드러난 정보: 배상 책임은 접근매체 관리·신고 시점·사고 경위 등에 따라 판단될 수 있다.

세 선택을 끝까지 비교하기

선택	즉시 보이는 결과	나중 위험·확인
A	즉시 지급정지·사고신고 후 기기·접속·인증·연락 기록을 보존한다.	안전한 선택
B	휴대전화를 초기화한다.	편의만 보지 말고 비용·권리·기한을 다시 확인
C	비밀번호만 바꾸고 기다린다.	편의만 보지 말고 비용·권리·기한을 다시 확인

내 기록

- ☐ 이 사례에서 먼저 확인할 공식 정보: _____
- ☐ 내가 보관할 계약·거래·연락 증거: _____
- ☐ 문제가 생기기 전에 정할 중단 기준: _____

CASE 05 · 지급명령 수령

법원 서류를 광고 우편으로 생각해 방치하려 한다.

어떻게 행동할까?

- ☐ A. 사건번호·법원·송달일을 확인하고 즉시 법률상담으로 이의기한을 확인한다.
- ☐ B. 전화로 채권자에게만 항의한다.
- ☐ C. 서류를 버린다.

권장 선택: A. 사건번호·법원·송달일을 확인하고 즉시 법률상담으로 이의기한을 확인한다.
판단의 갈림길: 법원 문서는 받은 날부터 기한을 확인한다.
나중에 드러난 정보: 관할·기한·제출방법은 사건 서류와 법원 안내가 우선이다.

세 선택을 끝까지 비교하기

선택	즉시 보이는 결과	나중 위험·확인
A	사건번호·법원·송달일을 확인하고 즉시 법률상담으로 이의기한을 확인한다.	안전한 선택
B	전화로 채권자에게만 항의한다.	편의만 보지 말고 비용·권리·기한을 다시 확인
C	서류를 버린다.	편의만 보지 말고 비용·권리·기한을 다시 확인

내 기록

- ☐ 이 사례에서 먼저 확인할 공식 정보: _____
- ☐ 내가 보관할 계약·거래·연락 증거: _____
- ☐ 문제가 생기기 전에 정할 중단 기준: _____

PART 6 · EDU-15

행동계획과 기록

좋은 계획은 누가·언제·무엇을 확인할지 적는다.

1. 24시간: 추가 피해를 막고 원본 증거·신고번호를 확보한다.

실행 날짜, 확인한 공식 출처, 상대방 답변, 다음 점검일을 함께 적는다.

2. 3일 안: 사실·쟁점·증거·요구·기한 표를 만든다.

실행 날짜, 확인한 공식 출처, 상대방 답변, 다음 점검일을 함께 적는다.

3. 내부 민원: 답변 기한과 담당·접수번호를 기록한다.

실행 날짜, 확인한 공식 출처, 상대방 답변, 다음 점검일을 함께 적는다.

4. 외부 절차: 조정의 대상·효과와 소송·시효 영향을 법률상담으로 확인한다.

실행 날짜, 확인한 공식 출처, 상대방 답변, 다음 점검일을 함께 적는다.

활동지 4종 활용

활동지	기록할 내용
사실·쟁점·증거·요구	사실 · 쟁점 · 증거 · 요구 결과
분쟁 시간표	사건일 · 신고·민원 · 답변 · 다음 기한
민원 초안	제목 · 사실 · 근거 · 요구
기관·기한 추적	기관 · 절차 · 기한 근거 · 접수번호

PART 7 · EDU-15

권리·도움 요청

권리는 증거와 기한을 찾을 때 더 정확히 쓸 수 있다.

내가 확인할 권리

- 계약·거래·개인정보 기록의 열람·사본을 요청할 권리
- 금융회사의 민원 답변과 근거를 요구할 권리
- 금융감독원 등 분쟁조정 절차를 이용할 권리
- 한국소비자원·법률구조기관·법원 절차를 이용할 권리
- 명의도용·전자금융사고를 신속히 신고할 권리

권리를 쓰기 위한 다섯 칸

사실	쟁점	증거	요구	기한
누가·언제·무엇을	무엇이 다름	계약·거래·연락	구체적 답변·조치	근거와 확인일

도움 요청 문장

‘저는 ○월 ○일 ○○ 계약·거래를 했습니다. 지금 다투는 사실은 ○○이고, 가진 증거는 ○○입니다. 제가 원하는 답변·조치는 ○○입니다. 적용 기한과 다음 절차를 서면으로 알려 주세요.’

공식 확인처

기관	확인 내용	주소
금융감독원	금융민원·분쟁조정	https://www.fss.or.kr/
한국소비자원	피해구제·분쟁조정	https://www.kca.go.kr/
대한법률구조공단	법률상담	https://www.klac.or.kr/
대한민국 법원	전자소송·절차 안내	https://www.scourt.go.kr/

PART 8 · EDU-15

복습·평가·다음 행동

틀린 문항은 약점이 아니라 다시 확인할 위치를 알려 준다.

핵심 복습

- 억울함이 커도 사건의 시간·계약·설명·거래·손해를 분리해야 상대가 답할 수 있다.
- 녹취 하나가 모든 것을 증명하지 않는다. 계약서·설명서·접속·인증·거래·후속 대응을 묶는다.
- 내부 민원과 분쟁조정은 비용과 절차 장점이 있지만 강제력·중단되는 기간·수락 효과를 확인해야 한다.
- 시효·이의기간·제출기한은 사건마다 달라 교육자료의 일반 숫자로 단정하지 않고 즉시 공식 확인한다.
- 사건 직후 원본 파일을 보존하고 사본으로 작업한다.
- 시간순 사실표에 누가·언제·무엇을·어떻게 했는지 적는다.
- 각 주장 옆에 계약·설명·거래·손해 증거를 붙인다.
- 원하는 결과를 취소·환급·재산정·정정·답변 등으로 구체화한다.
- 내부 민원·조정·법원 중 현재 단계와 기한을 공식 창구에서 확인한다.

사후평가 10문항

문항별 정답과 해설은 별도 평가 세트와 웹 화면에서 확인한다.

1. 금융분쟁·조정·민사구제에서 가장 먼저 할 일로 알맞은 것은?

- ☐ A. 사건 직후 원본 파일을 보존하고 사본으로 작업한다.
- ☐ B. 광고의 혜택 문구만 비교한다.
- ☐ C. 문제가 생긴 뒤에 기록을 만든다.
- ☐ D. 주변 사람이 택한 방법을 그대로 따른다.

2. 비교표에 반드시 함께 넣어야 할 요소는?

- ☐ A. 현재 보이는 금액만
- ☐ B. 비용·위험·기한·보호·증거
- ☐ C. 광고 순위와 후기 수
- ☐ D. 친구가 선택한 상품

3. 계약이나 거래 뒤 가장 안전한 기록 방법은?

- ☐ A. 기억해 둔다.
- ☐ B. 상대방이 보관하므로 지운다.
- ☐ C. 계약서·설명·거래·접수번호를 원본 형태로 보존한다.
- ☐ D. SNS에 개인정보와 함께 올린다.

4. 제도나 숫자가 바뀔 수 있는 항목을 확인하는 방법은?

- ☐ A. 오래된 블로그를 따른다.
- ☐ B. 교육자료 숫자를 영구 기준으로 쓴다.
- ☐ C. 신청·계약 시점의 공식 기관 안내와 기준일을 확인한다.
- ☐ D. 광고 상담원 말만 따른다.

5. 곤란이나 피해 징후가 생겼을 때 알맞은 태도는?

- ☐ A. 추가 차입·송금으로 시간을 벌다.
- ☐ B. 연락과 서류를 피한다.
- ☐ C. 추가 피해를 멈추고 사실·기한·증거를 갖춰 공식 창구에 상담한다.
- ☐ D. 개인정보를 공개해 도움을 구한다.

6. 사례 '투자 불완전판매'에서 가장 안전한 행동은?

- ☐ A. 권유 경위·성향분석·설명서·녹취·주문·손실을 묶어 내부 민원을 낸다.
- ☐ B. 손실 화면만 보낸다.
- ☐ C. 온라인 비난부터 한다.
- ☐ D. 공식 확인 없이 계약이나 거래를 진행한다.

7. 사례 '보험금 거절'에서 가장 안전한 행동은?

- ☐ A. 서면 사유·적용 약관·의료 판단 자료를 요청한다.
- ☐ B. 구두 항의만 반복한다.
- ☐ C. 진료기록을 수정해 달라 한다.

☐ D. 공식 확인 없이 계약이나 거래를 진행한다.

8. 사례 '대출 비용'에서 가장 안전한 행동은?

- ☐ A. 계약서·상품설명서·상담기록·계산표로 차이를 특정한다.
- ☐ B. 총액이 많다고만 주장한다.
- ☐ C. 상환을 임의로 멈춘다.
- ☐ D. 공식 확인 없이 계약이나 거래를 진행한다.

9. 사례 '명의도용 이체'에서 가장 안전한 행동은?

- ☐ A. 즉시 지급정지·사고신고 후 기기·접속·인증·연락 기록을 보존한다.
- ☐ B. 휴대전화를 초기화한다.
- ☐ C. 비밀번호만 바꾸고 기다린다.
- ☐ D. 공식 확인 없이 계약이나 거래를 진행한다.

10. 사례 '지급명령 수령'에서 가장 안전한 행동은?

- ☐ A. 사건번호·법원·송달일을 확인하고 즉시 법률상담으로 이의기한을 확인한다.
- ☐ B. 전화로 채권자에게만 항의한다.
- ☐ C. 서류를 버린다.
- ☐ D. 공식 확인 없이 계약이나 거래를 진행한다.

30일 뒤 점검

오늘 바꿀 행동 1개, 확인할 공식 출처 1개, 함께 점검할 사람 1명, 다시 볼 날짜 1개를 적는다.

주차별 실천 기록

주차	확인한 행동·거래	새로 알게 된 사실	다음 주 행동
1주			
2주			
3주			
4주			

부록 A · 내 생활 적용 체크리스트

수업이 끝난 뒤 실제 계약·거래에 적용한다. 개인정보는 적지 않고 확인 여부와 다음 행동만 표시한다.

점검 질문	확인	다음 행동·날짜
억울함이 커도 사건의 시간·계약·설명·거래·손해를 분리해야 상대가 답할 수 있다.	☐	
녹취 하나가 모든 것을 증명하지 않는다. 계약서·설명서·접속·인증·거래·후속 대응을 묶는다.	☐	
내부 민원과 분쟁조정은 비용과 절차 장점이 있지만 강제력·중단되는 기간·수락 효과를 확인해야 한다.	☐	
시효·이의기간·제출기한은 사건마다 달라 교육자료의 일반 숫자로 단정하지 않고 즉시 공식 확인한다.	☐	
24시간: 추가 피해를 막고 원본 증거·신고번호를 확보한다.	☐	
3일 안: 사실·쟁점·증거·요구·기한 표를 만든다.	☐	
내부 민원: 답변 기한과 담당·접수번호를 기록한다.	☐	
외부 절차: 조정의 대상·효과와 소송·시효 영향을 법률상담으로 확인한다.	☐	

한 달 회고

- ☐ 내가 멈춘 위험한 행동: _____
- ☐ 공식 정보로 바뀌 확인한 판단: _____
- ☐ 가족·동료와 새로 정한 규칙: _____

부록 B · 공식정보 확인·변경 기록

한도·요건·기한·기관 서비스는 바뀔 수 있다. 적용 날짜의 공식 안내를 확인하고 바뀐 내용을 적는다.

기관	확인할 내용	확인 날짜·문서
금융감독원	금융민원·분쟁조정	
한국소비자원	피해구제·분쟁조정	
대한법률구조공단	법률상담	
대한민국 법원	전자소송·절차 안내	

변경 이력

날짜	바뀐 내용	영향 받는 Part·활동지	확인자

내용 기준 2026-08-24 · 다음 정기점검 2026-11-20. 긴급한 제도 변경은 정기점검일까지 기다리지 않고 즉시 반영한다.