

국민 금융생활 안전 교육자료 · EDU-15

금융분쟁·조정·민사구제

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

교수자용 지도서

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

교수자 안내

설명보다 학습자의 실제 기록·선택 이유·도움 요청 문장을 확인한다. 피해·채무·질병·가족갈등을 공개하도록 압박하지 않는다.

수업 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.

교과 해설 · 왜 가르치고 왜 이 순서인가

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 수업이 보호하려는 생활영역

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

개념의 선후관계

순서	개념	다음 학습으로 이어지는 이유
1	민원	앞 개념을 사용해 다음 개념의 조건과 결과를 설명한다.
2	분쟁조정	앞 개념을 사용해 다음 개념의 조건과 결과를 설명한다.
3	소송	앞 개념을 사용해 다음 개념의 조건과 결과를 설명한다.
4	쟁점	앞 개념을 사용해 다음 개념의 조건과 결과를 설명한다.
5	증거	앞 개념을 사용해 다음 개념의 조건과 결과를 설명한다.

교수자가 지킬 설명 원칙

- 분쟁을 감정표현 억제가 아니라 상대가 답할 수 있는 구조 만들기로 설명합니다.
- 민원·조정·소송의 강제력과 기능을 구분합니다.
- 법원·시효 관련 숫자는 사건 서류와 공식 상담을 우선합니다.
- 개별 사건의 승패와 배상액은 단정하지 않습니다.

필수개념 지도표

민원

금융회사 등에 사실 확인과 시정을 요구하는 절차입니다.

- 생활 예: 계약과 거래자료를 붙여 서면 답변을 요청합니다.
- 반대 예: 화가 난 이유를 온라인에 쓰는 것만으로 민원이 접수됐다고 보는 것입니다.
- 연결: 민원은 사실·쟁점·증거·요구와 접수기록이 필요합니다.
- 이해확인: 전화로 항의하면 접수와 답변기한을 확인할 수 있나요?

도달 기준: 접수번호와 서면 답변을 요청하는 것이 좋습니다.

분쟁조정

중립 기관이 사실과 법리를 검토해 해결안을 제시하는 절차입니다.

- 생활 예: 금융감독원 등에 자료를 제출해 조정을 신청합니다.
- 반대 예: 신청만 하면 상대방에게 언제나 강제로 적용된다고 보는 것입니다.
- 연결: 조정의 대상·수락효과·다른 절차와 기한에 미치는 영향을 확인합니다.
- 이해확인: 분쟁조정 신청은 판결과 항상 같은 효력이 있나요?

도달 기준: 아닙니다. 절차와 수락 여부에 따른 효과를 확인해야 합니다.

소송

법원이 주장과 증거를 심리해 판단하는 절차입니다.

- 생활 예: 청구내용과 증거를 제출하고 정해진 기한에 대응합니다.
- 반대 예: 법원 서류를 받았어도 채권자에게 전화만 하면 된다고 보는 것입니다.
- 연결: 소송은 관할·기한·비용·입증과 판결집행을 함께 봅니다.
- 이해확인: 법원 서류는 시간이 날 때 확인해도 되나요?

도달 기준: 아닙니다. 송달일을 기준으로 즉시 기한을 확인합니다.

쟁점

당사자가 서로 다르게 주장하는 핵심 사실이나 법률문제입니다.

- 생활 예: '원금보장 설명을 했는가'와 '시장가격이 하락했는가'를 구분합니다.
 - 반대 예: 불만이 큰 모든 내용을 한 문장에 섞는 것입니다.
 - 연결: 쟁점별로 필요한 증거와 요구가 달라집니다.
 - 이해확인: 손실이 났다는 사실만으로 설명의무 위반도 바로 증명되나요?
- 도달 기준: 아닙니다. 설명내용과 결정의 관계를 별도 증거로 봐야 합니다.

증거

주장을 뒷받침하고 당시 사실을 다시 확인하게 하는 자료입니다.

- 생활 예: 계약서·설명서·녹취·접속·인증·거래·신고기록을 시간순으로 묶습니다.
 - 반대 예: 편집한 화면 한 장이면 모든 사실이 증명된다고 보는 것입니다.
 - 연결: 증거는 원본성·날짜·출처·쟁점과의 관련성을 함께 봅니다.
 - 이해확인: 녹취 하나만 있으면 다른 자료는 필요 없나요?
- 도달 기준: 아닙니다. 계약·거래·후속 대응 자료를 함께 보존합니다.

기초개념 설명 수업안

각 단원은 질문으로 시작하고, 원리 설명-판단 순서-생활 사례-오개념 교정-확인문제의 순서로 지도합니다.

1. 민원·분쟁조정·소송

도입 질문: 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.

- 판단 순서 1: 상대 회사의 내부 민원 절차를 확인합니다.
- 판단 순서 2: 분쟁조정 대상과 효력을 확인합니다.
- 판단 순서 3: 법적 판단이 필요하면 소송·법률상담과 기한을 검토합니다.
- 시범 사례: 설명과 다른 수수료가 청구됐다면 먼저 계약과 청구내역을 갖춰 회사에 서면 답변을 요구하고, 해결되지 않으면 조정 경로를 검토합니다.
- 바로잡을 오해: 민원을 넣으면 기관이 강제로 돈을 돌려준다는 생각은 틀립니다. 절차의 권한과 결과를 확인해야 합니다.
- 확인 질문: 분쟁조정 신청만 하면 판결과 같은 효력이 생기나요?

도달 기준: 항상 그렇지 않습니다. 당사자 수락과 법률상 효력을 확인해야 합니다.

2. 사실·쟁점·증거·요구

도입 질문: 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.

- 판단 순서 1: 날짜 순서로 사실을 적습니다.
- 판단 순서 2: 계약·설명과 실제 결과의 차이를 한 문장으로 씁니다.
- 판단 순서 3: 증거번호와 원하는 답변·금액·조치를 연결합니다.
- 시범 사례: '불완전판매라 억울하다'보다 '3월 2일 원금보장 설명을 듣고 가입했으나 설명서에는 손실 가능성이 기재돼 있으며 녹취 확인을 요청한다'고 적는 편이 분명합니다.
- 바로잡을 오해: 자료를 많이 제출할수록 자동으로 유리하다는 생각은 틀립니다. 쟁점과 연결해 정리해야 합니다.
- 확인 질문: 분쟁 신청서에는 감정과 피해액만 쓰면 될까요?

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

3. 원본기록과 입증

도입 질문: 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.

- 판단 순서 1: 원본 문서와 전체 대화 흐름을 보존합니다.
- 판단 순서 2: 각 증거에 날짜·출처·관련 쟁점을 표시합니다.
- 판단 순서 3: 제출본과 접수번호, 받은 답변을 따로 보관합니다.
- 시범 사례: 문자 한 장만 잘라 제출하기보다 앞뒤 대화와 발신번호, 날짜가 보이는 원본을 보관합니다.
- 바로잡을 오해: 내 기억이 정확하니 기록은 나중에 만들어도 된다는 생각은 위험합니다.
- 확인 질문: 캡처 이미지만 보관하고 원본 메시지를 지워도 될까요?

도달 기준: 가능하면 원본을 유지하고 캡처는 제출용 사본으로 사용해야 합니다.

4. 송달·이의·소멸시효와 기한

도입 질문: 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.

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

- 판단 순서 1: 봉투와 송달문서의 받은 날짜를 기록합니다.
- 판단 순서 2: 사건번호·담당기관·제출기한을 확인합니다.
- 판단 순서 3: 기한 전 법원·법률구조기관에 대응방법을 문의합니다.
- 시범 사례: 지급명령을 받았다면 채권자와 통화만 하지 말고 송달일부터의 이의기간과 법원 제출방법을 즉시 확인합니다.
- 바로잡을 오해: 내용이 틀렸으니 법원 서류를 무시해도 된다는 생각은 매우 위험합니다.
- 확인 질문: 상대방과 합의 중이면 법원 제출기한이 자동으로 연장되나요?

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

시범풀이 지도

원금이 안전하다는 설명을 들은 투자

원금이 안전하다는 말을 듣고 가입했는데 손실이 발생했습니다.

- 결정: 추가 거래를 멈추고 원본자료를 보존합니다.
- 정보: 권유경위·성향분석·설명서·녹취·주문·손실을 모읍니다.
- 위험: 손실 화면만 보내면 어떤 설명을 다투는지 불분명합니다.

- 행동: 사실·쟁점·증거·요구 순서로 내부 민원을 작성합니다.
- 기록: 접수번호·답변기한·다음 절차를 적습니다.

60분 핵심 수업에서도 '왜 배우는가·필수개념·개념 작동 과정·시범풀이'를 생략하지 않습니다. 사례 수를 줄이되 기초학습은 줄이지 않습니다.

보강 주제 지도안

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 '머칠' 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>

60분 핵심 수업안

시간	활동	교수자 확인
0~5분	생활장면·학습 이유	이 학습이 지키는 생활영역 확인
5~15분	용어와 개념카드	뜻·예·반대 예·개념 관계 확인
15~30분	개념 작동 과정	원리·판단 순서·생활 사례·오개념 확인
30~38분	시범풀이	교수자가 판단과정을 소리 내어 보여 줌
38~50분	사례 1개	즉시·나중 결과와 추가정보 비교
50~60분	행동·권리·다음 학습	기초 확인문제와 실행 날짜 확인

90분 수업안

시간	활동	산출물
0~10분	진단·학습계약	개인정보·발언 선택권 확인
10~25분	Part 2·3 구조읽기	용어 8개 생활 예시
25~45분	Part 4 비교도구	비교표 1장
45~70분	사례 5개 모둠실습	선택·근거·추가정보·다음 행동
70~82분	권리·지원 역할연습	도움 요청 문장
82~90분	사후평가·30일 약속	개인 행동계획

다섯 사례 운영 질문

1. 투자 불완전판매

원금이 안전하다는 설명을 듣고 손실 상품에 가입했다.

- 처음 보이는 정보만으로 무엇을 결정하려 했는가?
- 각 선택의 즉시 결과와 한 달 뒤 결과는 무엇인가?
- 핵심 피드백: 설명과 결정 사이의 연결을 증거로 보인다.
- 추가정보: 시장손실 자체와 설명의무 위반 주장은 구분해 검토한다.

선택	교수자가 물을 말	피드백 초점
A	권유 경위·성향분석·설명서·녹취·주문·손실을 묶어 내부 민원을 낸다.	근거·공식 확인·후속 기록
B	손실 화면만 보낸다.	즉시 편의와 나중 위험을 나누어 말하기
C	온라인 비난부터 한다.	즉시 편의와 나중 위험을 나누어 말하기

관찰할 수행

- 학습자가 선택의 이유를 목적·비용·위험 중 둘 이상으로 설명하는가?
- 추가정보가 나오면 처음 결정을 수정할 수 있는가?
- 공식 확인처와 남길 기록을 구체적으로 말하는가?

2. 보험금 거절

부지급 통지만 받고 약관 근거를 모른다.

- 처음 보이는 정보만으로 무엇을 결정하려 했는가?
- 각 선택의 즉시 결과와 한 달 뒤 결과는 무엇인가?
- 핵심 피드백: 부지급의 사실·약관·의학 판단을 나눈다.
- 추가정보: 내부 민원 뒤 금융감독원 분쟁조정을 검토할 수 있다.

선택	교수자가 물을 말	피드백 초점
A	서면 사유·적용 약관·의료 판단 자료를 요청한다.	근거·공식 확인·후속 기록
B	구두 항의만 반복한다.	즉시 편의와 나중 위험을 나누어 말하기
C	진료기록을 수정해 달라 한다.	즉시 편의와 나중 위험을 나누어 말하기

관찰할 수행

- 학습자가 선택의 이유를 목적·비용·위험 중 둘 이상으로 설명하는가?
- 추가정보가 나오면 처음 결정을 수정할 수 있는가?
- 공식 확인처와 남길 기록을 구체적으로 말하는가?

3. 대출 비용

설명받지 못한 수수료와 조건이 적용됐다.

- 처음 보이는 정보만으로 무엇을 결정하려 했는가?
- 각 선택의 즉시 결과와 한 달 뒤 결과는 무엇인가?
- 핵심 피드백: 어떤 조항과 금액을 다투는지 쓴다.
- 추가정보: 분쟁 중에도 상환의무와 연체 영향은 별도로 확인한다.

선택	교수자가 물을 말	피드백 초점
A	계약서·상품설명서·상담기록·계산표로 차이를 특정한다.	근거·공식 확인·후속 기록
B	총액이 많다고만 주장한다.	즉시 편의와 나중 위험을 나누어 말하기
C	상환을 임의로 멈춘다.	즉시 편의와 나중 위험을 나누어 말하기

관찰할 수행

- 학습자가 선택의 이유를 목적·비용·위험 중 둘 이상으로 설명하는가?
- 추가정보가 나오면 처음 결정을 수정할 수 있는가?
- 공식 확인처와 남길 기록을 구체적으로 말하는가?

4. 명의도용 이체

본인이 하지 않은 전자이체를 발견했다.

- 처음 보이는 정보만으로 무엇을 결정하려 했는가?
- 각 선택의 즉시 결과와 한 달 뒤 결과는 무엇인가?
- 핵심 피드백: 추가 피해 차단과 원본 증거 보존을 함께 한다.
- 추가정보: 배상 책임은 접근매체 관리·신고 시점·사고 경위 등에 따라 판단될 수 있다.

선택	교수자가 물을 말	피드백 초점
A	즉시 지급정지·사고신고 후 기기·접속·인증·연락 기록을 보존한다.	근거·공식 확인·후속 기록
B	휴대전화를 초기화한다.	즉시 편의와 나중 위험을 나누어 말하기
C	비밀번호만 바꾸고 기다린다.	즉시 편의와 나중 위험을 나누어 말하기

관찰할 수행

- 학습자가 선택의 이유를 목적·비용·위험 중 둘 이상으로 설명하는가?
- 추가정보가 나오면 처음 결정을 수정할 수 있는가?
- 공식 확인처와 남길 기록을 구체적으로 말하는가?

5. 지급명령 수령

법원 서류를 광고 우편으로 생각해 방치하려 한다.

- 처음 보이는 정보만으로 무엇을 결정하려 했는가?
- 각 선택의 즉시 결과와 한 달 뒤 결과는 무엇인가?
- 핵심 피드백: 법원 문서는 받은 날부터 기한을 확인한다.
- 추가정보: 관할·기한·제출방법은 사건 서류와 법원 안내가 우선이다.

선택	교수자가 물을 말	피드백 초점
A	사건번호·법원·송달일을 확인하고 즉시 법률상담으로 이의기한을 확인한다.	근거·공식 확인·후속 기록
B	전화로 채권자에게만 항의한다.	즉시 편의와 나중 위험을 나누어 말하기
C	서류를 버린다.	즉시 편의와 나중 위험을 나누어 말하기

관찰할 수행

- 학습자가 선택의 이유를 목적·비용·위험 중 둘 이상으로 설명하는가?
- 추가정보가 나오면 처음 결정을 수정할 수 있는가?
- 공식 확인처와 남길 기록을 구체적으로 말하는가?

오개념 바로잡기

오개념: 분쟁조정을 신청하면 언제나 강제로 해결된다

지도: 예외 없는 문장으로 단정하지 말고, 실제 계약·조건·공식 확인 위치를 찾게 한다.

오개념: 녹취 하나면 모든 사실이 증명된다

지도: 예외 없는 문장으로 단정하지 말고, 실제 계약·조건·공식 확인 위치를 찾게 한다.

오개념: 법원 서류는 나중에 상담해도 된다

지도: 예외 없는 문장으로 단정하지 말고, 실제 계약·조건·공식 확인 위치를 찾게 한다.

평가 해설

1. 금융분쟁·조정·민사구제에서 가장 먼저 할 일로 알맞은 것은?

정답 A. 사건 직후 원본 파일을 보존하고 사본으로 작업한다.

A. 결정은 내 상황과 목적을 먼저 적는 데서 시작한다. 사건 직후 원본 파일을 보존하고 사본으로 작업한다.

B. 이 선택은 '광고의 혜택 문구만 비교한다.'에 머물러 중요한 위험·기한·공식 확인을 놓칠 수 있다. 결정은 내 상황과 목적을 먼저 적는 데서 시작한다. 사건 직후 원본 파일을 보존하고 사본으로 작업한다.

C. 이 선택은 '문제가 생긴 뒤에 기록을 만든다.'에 머물러 중요한 위험·기한·공식 확인을 놓칠 수 있다. 결정은 내 상황과 목적을 먼저 적는 데서 시작한다. 사건 직후 원본 파일을 보존하고 사본으로 작업한다.

D. 이 선택은 '주변 사람이 택한 방법을 그대로 따른다.'에 머물러 중요한 위험·기한·공식 확인을 놓칠 수 있다. 결정은 내 상황과 목적을 먼저 적는 데서 시작한다. 사건 직후 원본 파일을 보존하고 사본으로 작업한다.

2. 비교표에 반드시 함께 넣어야 할 요소는?

정답 B. 비용·위험·기한·보호·증거

A. 이 선택은 '현재 보이는 금액만'에 머물러 중요한 위험·기한·공식 확인을 놓칠 수 있다. 좋은 결정은 현재 가격뿐 아니라 총비용, 위험, 기한, 권리와 증거를 같은 표에서 비교한다.

B. 좋은 결정은 현재 가격뿐 아니라 총비용, 위험, 기한, 권리와 증거를 같은 표에서 비교한다.

C. 이 선택은 '광고 순위와 후기 수'에 머물러 중요한 위험·기한·공식 확인을 놓칠 수 있다. 좋은 결정은 현재 가격뿐 아니라 총비용, 위험, 기한, 권리와 증거를 같은 표에서 비교한다.

D. 이 선택은 '친구가 선택한 상품'에 머물러 중요한 위험·기한·공식 확인을 놓칠 수 있다. 좋은 결정은 현재 가격뿐 아니라 총비용, 위험, 기한, 권리와 증거를 같은 표에서 비교한다.

3. 계약이나 거래 뒤 가장 안전한 기록 방법은?

정답 C. 계약서·설명·거래·접수번호를 원본 형태로 보존한다.

A. 이 선택은 '기억해 둔다.'에 머물러 중요한 위험·기한·공식 확인을 놓칠 수 있다. 분쟁과 점검에는 날짜·상대·조건을 확인할 원본 기록이 필요하다.

- B. 이 선택은 '상대방이 보관하므로 지운다.'에 머물러 중요한 위험·기한·공식 확인을 놓칠 수 있다. 분쟁과 점검에는 날짜·상대·조건을 확인할 원본 기록이 필요하다.
- C. 분쟁과 점검에는 날짜·상대·조건을 확인할 원본 기록이 필요하다.
- D. 이 선택은 'SNS에 개인정보와 함께 올린다.'에 머물러 중요한 위험·기한·공식 확인을 놓칠 수 있다. 분쟁과 점검에는 날짜·상대·조건을 확인할 원본 기록이 필요하다.

4. 제도나 숫자가 바뀔 수 있는 항목을 확인하는 방법은?

정답 C. 신청·계약 시점의 공식 기관 안내와 기준일을 확인한다.

- A. 이 선택은 '오래된 블로그를 따른다.'에 머물러 중요한 위험·기한·공식 확인을 놓칠 수 있다. 한도·요건·기한은 바뀔 수 있으므로 적용 날짜와 공식 출처를 함께 확인한다.
- B. 이 선택은 '교육자료 숫자를 영구 기준으로 쓴다.'에 머물러 중요한 위험·기한·공식 확인을 놓칠 수 있다. 한도·요건·기한은 바뀔 수 있으므로 적용 날짜와 공식 출처를 함께 확인한다.
- C. 한도·요건·기한은 바뀔 수 있으므로 적용 날짜와 공식 출처를 함께 확인한다.
- D. 이 선택은 '광고 상담원 말만 따른다.'에 머물러 중요한 위험·기한·공식 확인을 놓칠 수 있다. 한도·요건·기한은 바뀔 수 있으므로 적용 날짜와 공식 출처를 함께 확인한다.

5. 곤란이나 피해 징후가 생겼을 때 알맞은 태도는?

정답 C. 추가 피해를 멈추고 사실·기한·증거를 갖춰 공식 창구에 상담한다.

- A. 이 선택은 '추가 차입·송금으로 시간을 번다.'에 머물러 중요한 위험·기한·공식 확인을 놓칠 수 있다. 빠른 차단, 증거 보존, 공식 상담이 선택지를 지킨다.
- B. 이 선택은 '연락과 서류를 피한다.'에 머물러 중요한 위험·기한·공식 확인을 놓칠 수 있다. 빠른 차단, 증거 보존, 공식 상담이 선택지를 지킨다.
- C. 빠른 차단, 증거 보존, 공식 상담이 선택지를 지킨다.
- D. 이 선택은 '개인정보를 공개해 도움을 구한다.'에 머물러 중요한 위험·기한·공식 확인을 놓칠 수 있다. 빠른 차단, 증거 보존, 공식 상담이 선택지를 지킨다.

6. 사례 '투자 불완전판매'에서 가장 안전한 행동은?

정답 A. 권유 경위·성향분석·설명서·녹취·주문·손실을 묶어 내부 민원을 낸다.

- A. 설명과 결정 사이의 연결을 증거로 보인다. 시장손실 자체와 설명의무 위반 주장은 구분해 검토한다.
- B. 이 선택은 '손실 화면만 보낸다.'에 머물러 중요한 위험·기한·공식 확인을 놓칠 수 있다. 설명과 결정 사이의 연결을 증거로 보인다. 시장손실 자체와 설명의무 위반 주장은 구분해 검토한다.
- C. 이 선택은 '온라인 비난부터 한다.'에 머물러 중요한 위험·기한·공식 확인을 놓칠 수 있다. 설명과 결정 사이의 연결을 증거로 보인다. 시장손실 자체와 설명의무 위반 주장은 구분해 검토한다.
- D. 이 선택은 '공식 확인 없이 계약이나 거래를 진행한다.'에 머물러 중요한 위험·기한·공식 확인을 놓칠 수 있다. 설명과 결정 사이의 연결을 증거로 보인다. 시장손실 자체와 설명의무 위반 주장은 구분해 검토한다.

7. 사례 '보험금 거절'에서 가장 안전한 행동은?

정답 A. 서면 사유·적용 약관·의료 판단 자료를 요청한다.

- A. 부지급의 사실·약관·의학 판단을 나눈다. 내부 민원 뒤 금융감독원 분쟁조정을 검토할 수 있다.
- B. 이 선택은 '구두 항의만 반복한다.'에 머물러 중요한 위험·기한·공식 확인을 놓칠 수 있다. 부지급의 사실·약관·의학 판단을 나눈다. 내부 민원 뒤 금융감독원 분쟁조정을 검토할 수 있다.

- C. 이 선택은 '진료기록을 수정해 달라 한다.'에 머물러 중요한 위험·기한·공식 확인을 놓칠 수 있다. 부지급의 사실·약관·의학 판단을 나눈다. 내부 민원 뒤 금융감독원 분쟁조정을 검토할 수 있다.
- D. 이 선택은 '공식 확인 없이 계약이나 거래를 진행한다.'에 머물러 중요한 위험·기한·공식 확인을 놓칠 수 있다. 부지급의 사실·약관·의학 판단을 나눈다. 내부 민원 뒤 금융감독원 분쟁조정을 검토할 수 있다.

8. 사례 '대출 비용'에서 가장 안전한 행동은?

정답 A. 계약서·상품설명서·상담기록·계산표로 차이를 특정한다.

- A. 어떤 조항과 금액을 다투는지 쓴다. 분쟁 중에도 상환의무와 연체 영향은 별도로 확인한다.
- B. 이 선택은 '총액이 많다고만 주장한다.'에 머물러 중요한 위험·기한·공식 확인을 놓칠 수 있다. 어떤 조항과 금액을 다투는지 쓴다. 분쟁 중에도 상환의무와 연체 영향은 별도로 확인한다.
- C. 이 선택은 '상환을 임의로 멈춘다.'에 머물러 중요한 위험·기한·공식 확인을 놓칠 수 있다. 어떤 조항과 금액을 다투는지 쓴다. 분쟁 중에도 상환의무와 연체 영향은 별도로 확인한다.
- D. 이 선택은 '공식 확인 없이 계약이나 거래를 진행한다.'에 머물러 중요한 위험·기한·공식 확인을 놓칠 수 있다. 어떤 조항과 금액을 다투는지 쓴다. 분쟁 중에도 상환의무와 연체 영향은 별도로 확인한다.

9. 사례 '명의도용 이체'에서 가장 안전한 행동은?

정답 A. 즉시 지급정지·사고신고 후 기기·접속·인증·연락 기록을 보존한다.

- A. 추가 피해 차단과 원본 증거 보존을 함께 한다. 배상 책임은 접근매체 관리·신고 시점·사고 경위 등에 따라 판단될 수 있다.
- B. 이 선택은 '휴대전화를 초기화한다.'에 머물러 중요한 위험·기한·공식 확인을 놓칠 수 있다. 추가 피해 차단과 원본 증거 보존을 함께 한다. 배상 책임은 접근매체 관리·신고 시점·사고 경위 등에 따라 판단될 수 있다.
- C. 이 선택은 '비밀번호만 바꾸고 기다린다.'에 머물러 중요한 위험·기한·공식 확인을 놓칠 수 있다. 추가 피해 차단과 원본 증거 보존을 함께 한다. 배상 책임은 접근매체 관리·신고 시점·사고 경위 등에 따라 판단될 수 있다.
- D. 이 선택은 '공식 확인 없이 계약이나 거래를 진행한다.'에 머물러 중요한 위험·기한·공식 확인을 놓칠 수 있다. 추가 피해 차단과 원본 증거 보존을 함께 한다. 배상 책임은 접근매체 관리·신고 시점·사고 경위 등에 따라 판단될 수 있다.

10. 사례 '지급명령 수령'에서 가장 안전한 행동은?

정답 A. 사건번호·법원·송달일을 확인하고 즉시 법률상담으로 이의기한을 확인한다.

- A. 법원 문서는 받은 날부터 기한을 확인한다. 관할·기한·제출방법은 사건 서류와 법원 안내가 우선이다.
- B. 이 선택은 '전화로 채권자에게만 항의한다.'에 머물러 중요한 위험·기한·공식 확인을 놓칠 수 있다. 법원 문서는 받은 날부터 기한을 확인한다. 관할·기한·제출방법은 사건 서류와 법원 안내가 우선이다.
- C. 이 선택은 '서류를 버린다.'에 머물러 중요한 위험·기한·공식 확인을 놓칠 수 있다. 법원 문서는 받은 날부터 기한을 확인한다. 관할·기한·제출방법은 사건 서류와 법원 안내가 우선이다.
- D. 이 선택은 '공식 확인 없이 계약이나 거래를 진행한다.'에 머물러 중요한 위험·기한·공식 확인을 놓칠 수 있다. 법원 문서는 받은 날부터 기한을 확인한다. 관할·기한·제출방법은 사건 서류와 법원 안내가 우선이다.

민감한 상황 대응

- 피해·연체·가족갈등 경험을 전체 앞에서 말하게 하지 않는다.

- 즉시 위험·범죄·자해 위험이 있으면 교육보다 안전과 기관 연계를 우선한다.
- 교수자가 법률·세금·투자 결과를 단정하지 않고 적용 시점의 공식 상담을 연결한다.
- 개인 활동지는 수거를 최소화하고 보관·폐기 기준을 사전에 알린다.

수준별·상황별 조정

학습 상황	조정 방법	지켜야 할 기준
청소년·초보	용어를 생활 장면과 그림으로 먼저 설명	계약 책임을 지나치게 단순화하지 않음
저문해·이주민	한 문장 한 정보, 숫자·날짜를 크게 표시	통역·쉬운 자료 제공 여부 확인
고령·시각 불편	큰 글씨와 소리 내어 읽기, 충분한 응답시간	대신 결정하지 않고 본인 의사 확인
피해 경험자	가상사례와 비공개 선택지 사용	경험 공개·책임 추궁 금지

수행평가 루브릭

기준	기초	도달	확장
구조 이해	용어를 찾는다	돈·책임·기한을 설명한다	예외와 변동 가능성을 말한다
비교 판단	한 요소를 본다	총비용·위험·권리를 비교한다	최악 시나리오와 중단 기준을 정한다
행동·기록	행동을 고른다	날짜·근거·증거를 적는다	공식 기관에 묻는 문장을 작성한다
권리·지원	기관을 안다	알맞은 기관을 고른다	다음 절차와 기한을 확인한다

자료 업데이트 점검

내용 기준일 2026-08-24, 다음 정기점검 2026-11-20. 숫자·기한·기관명·URL·법령 개정 여부를 수업 전에 다시 확인한다.

점검 대상	질문	기록
법·제도	시행일·대상·예외가 바뀌었는가	확인 URL·날짜
숫자·기한	한도·세율·신청기한이 유효한가	공식 문서 제목
기관·서비스	명칭·전화·주소·절차가 유효한가	접속·전화 결과

점검 대상	질문	기록
사례	과장·낙인·단정이 없는가	수정 사유

교수자료 A · 개념·경계 지도

이 모듈이 담당하는 역량과 다른 모듈로 넘겨야 할 내용을 구분한다.

영역	이 모듈에서 다룰 것	수업에서 단정하지 않을 것
이해	내부 민원·분쟁조정·소송의 역할과 한계를 구분한다.	개별 계약의 최종 법률효과
비교	계약·설명·녹취·접속·인증·거래 증거를 보존한다.	미래 가격·금리·수익의 예측
행동	사실·쟁점·증거·요구·기한 순서로 신청서를 작성한다.	모든 학습자에게 같은 정답 강요
권리	소멸시효·이의·답변·제소 등 기한을 공식 기관에서 확인한다.	기관의 최종 결정·판결 결과

교차 모듈

- EDU-02 계좌·결제
- EDU-06 주택
- EDU-08 보험
- EDU-14 채무조정

교수자료 B · 수업 전 최종 검증표

수업 당일에도 공식 근거와 접근성을 다시 확인한다.

검증 항목	완료	메모
공식 URL 접속과 적용 기준일	☐	
한도·기한·기관명 최신성	☐	
본문·화면 글자 크기와 대비	☐	
활동지 개인정보 최소화	☐	
민감 경험 비공개 선택권	☐	
상담·신고 연결 방법	☐	
60분·90분 시간 배분	☐	
사전·사후평가 동일 역량	☐	

공식 확인처

- 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/>