

착오송금액 1년에 2400억... 핀테크시대 안전장치 시급

예보법 개정안 들여다보기

① 표류하는 착오송금법

몇 개월 전 A씨는 스마트폰으로 현금을 송금하던 중 계좌번호를 잘못 입력해 외국인 계좌로 송금했다. 다급해진 A씨는 은행에 연락했지만 수취인이 자국으로 출국해 연락이 되지 않는다는 답변만 돌아왔다. 현재 A씨는 무료민사상담, 출입국관리사무소 등을 방문해 되돌려 받을 수 있는 방법을 찾고 있지만 연락처를 확인할 수 없어 잘못 송금된 돈을 찾지 못하고 있다. 소송을 하려 해도 송금액보다 변호사 수임료가 더 많이 들어 포기한 상태다.

영통한 계좌로 돈을 잘못 보내는 착오송금 사례가 꾸준히 늘고 있다. 모바일을 이용한 금융거래가 늘면서 착오송금 비중도 증가하고 있는 것. 금융감독원에 따르면 2015년 착오송금 사례 중 74%가 인터넷뱅킹이나 모바일뱅킹 등 비대면 거래에서 발생했다. 모바일을 이용한 금융거래 범위가 확대될수록 착오송금 비중도 늘고 있다는 설명이다.

11일 금융위원회에 따르면 은행권 착오송금 건수는 2017년 9만2469건으로 2014년(5만7097건) 대비 3만5372건 증가했다. 금액은 2017년 2385억원으로 2014년(1452억원) 대비 2배가량 증가한 수준이다.

문제는 이처럼 착오송금이 늘고 있는 데도 돌려받는 경우는 절반도 되지 않는다는 것. 현행법상 잘못 송금된 돈이라도 원칙적으로는 수취인의 예금으로 판

2133조4000억원. 예금자 보호를 받을 수 있는 예금이 늘고 있다. 더욱이 간편결제 간편송금 등 모바일을 활용한 거래가 확대되며 거래량도 증가하는 상황이다. 예금자보호법이 필요하다라는 목소리가 나오는 이유다. 국회서 잠자고 있는 착오송금·예금자보호제도·계좌추적권 등 예금자보호법 개정안이 나오게 된 배경과 전문가들의 찬반의견을 들어본다.

(편집자주)

<5년간 착오송금 거래 현황>

(단위: 건, 백만불, %)

구분		2013	2014	2015	2016	2017	평균
반환청구	건수	59958	57097	61429	82942	92469	70779
	금액	222345	145200	176134	180446	238575	192540
미반환	건수	29758	29323	31986	47078	52105	38050
	금액	74152	67636	90065	97412	111533	88160
미반환율	건수	49.6	51.4	52.1	56.8	56.3	53.8
	금액	33.3	46.6	51.1	54.0	46.7	45.8

/금융위

착오송금 늘지만 절반이상 못받아 예보, 80% 반환 등 구제절차 추진 일각선 국가 세금처리 부담 지겠

단, 수취인의 동의 없이 착오송금자에게 임의로 돈을 돌려줄 수 없다. 2017년 미반환 건수는 5만2105건으로, 절반 이상(56.3%)이 착오송금액을 돌려받지 못한 것으로 나타났다.

한국소비자원 정책연구실 윤민섭 박사는 “착오송금을 방지하기 위해 송금 시 수취인 정보확인이나 지연이체 서비스 등을 강화하고 있지만 모바일 금융 거래량이 많아지면서 상대적으로 착오송금에 대한 피해도 증가하고 있다”며 “단순히 송금인과 수취인 간 분쟁이더라도 사회문제로 확대될 수 있기 때문에 제도개선이 필요하다”고 말했다

◆예보, “착오송금액 80% 먼저 돌려주

겠다” 예금보험공사는 착오송금시 구제절차를 마련할 수 있도록 예금자보호법(예보법) 개정을 추진하고 있다.

기존에는 송금을 잘못할 경우 송금은 행 콜센터를 통해 반환청구절차를 진행한다. 송금은행이 수취은행에 반환청구를 요청하면 수취은행은 수취자에게 사실 안내를 하고 자금반환을 요청하는 방식이다. 이 경우 송금은행이 요청하더라도 수취자가 자금반환에 동의하지 않으면 돌려받지 못한다는 단점이 있다. 소송을 통해 돌려받는 방법도 있지만 1000만원 이하의 소액은 소송비용이 더 들고, 수취인의 소재를 파악할 수 없다면 소송을 진행할 수 없다.

이에 따라 예보는 1000만원 이하의 소액 착오송금자의 채권을 80% 수준에서 매입한 뒤 소송절차를 거쳐 수취인으로부터 착오송금을 받아내는 방식으



로 개정안을 마련한다. 예보가 우선 송금자에게 송금액의 80%를 돌려주겠다는 설명이다. 단, 착오송금을 한 지 1년 이내이고 송금액은 5만원부터 1000만원 이하일 경우만 가능하다.

예보 관계자는 “착오송금과 관련해 전문가와 논의한 결과 제반비용(20%)을 제외한 80%를 보상하는 방안이 적절하다는 의견이 나왔지만 채권비율 논의는 구체적으로 이뤄지지 않았다”며 “법안이 통과되면 6개월 이내 시행령이나 예금보험위원회에서 세부적인 내용을 결정할 계획”이라고 말했다.

◆“수취인이 안 돌려주면 세금 낭비 아니냐”

그러나 일각에서는 개인의 실수로 발생한 착오송금을 국가의 세금으로 처리해선 안된다는 지적도 나온다. 착오송금액의 80%를 먼저 돌려주고, 수취인으로 부터 돈을 회수하는 것이 쉽지 않아 곧 예보의 손실로 이어질 수 있다는 것. 착

오송금액이 100억원이라고 가정할 경우 회수율은 44%(44억)이기 때문에 예보가 80%(80억)에 매입하면 36억원의 손해가 발생할 수 있다는 분석이다.

아울러 송금인의 단순 실수로 발생한 착오송금을 무조건적으로 구제할 경우 송금인의 도덕적 해이를 유발할 수 있다는 목소리도 나온다. 송금인과 수취인이 이득을 얻기 위해 돈을 송금한 후 착오송금이라고 주장할 경우 예보가 파악하기 어려울 수 있다는 주장이다.

연세대학교 법학전문대학원 김홍기 교수는 “송금액이 큰 경우 수취인이 반환을 거부할 가능성은 더욱 커져 회수율이 더 낮아질 수 있다”며 “국민의 세금을 투입하기보다 별도로 수익을 관리할 수 있는 독립채산제를 운영하거나, 송금액이 큰 경우에는 변호사에 채권회수를 위임하는 등의 방식으로 접근할 필요가 있다”고 말했다.

/나유리 기자 yul115@metroseoul.co.kr

“적금 해약 땐 손해 크죠”... 금리 민감한 업계 특성상 이탈 적을 듯

Q 르포

韓日 경제전쟁 현장을 가다

SBI·JT친애 등 일본계 저축은행

현실적으로 거래 중지에도 부담 시중은행보다 금리 0.96%p↑ 대부분 상품 계약 유지 결정

“지점에서 느껴지는 영향은 거의 없어요.”

일본의 수출규제가 촉발한 일본 제품의 불매운동 여파가 어디까지 번질지 초미의 관심사가 되고 있다. 그러나 식·음료 등 유통업계에서 일본 제품의 불매운동이 활발히 전개되는 양상과는 달리, 국내에서 영업 중인 일본계 저축은행은 큰 영향이 없는 모양새다.

최근 방문한 일본계 저축은행인 SBI·JT친애·OSB저축은행 등에는 내방 고객의 행렬이 꾸준히 이어졌다. ‘불매운동’이 온·오프라인을 막론하고 확산되는 양상이지만 아직 금융업권까지는 그 여파가 번지지 않고 있었다. 한 저축은행 관계자 역시 “별다른 영향이 없다”고 일축했다.

◆“저금리 기조에서 금융은 별개”

지난 9일 오후 2시부터 영업 종료 시간인 4시까지 서울 시내의 일본계 저축은행 총 4곳을 살펴본 결과, 불매 운동



SBI저축은행에서 상담중인 고객의 모습.

으로 인한 타격은 미미했다.

은행 업무를 마치고 나오는 내방객도 금융은 별개의 문제라는데 공감대를 형성했다. 송파구 잠실동에 거주하는 김혜은(가명) 씨는 “일본 제품의 불매운동을 지지한다”면서도 “적금 해약 시 보게 되는 손해가 만만치 않다. 이용하던 은행을 갑자기 끊을 수는 없다”며 현실적인 문제를 지적했다. 뒤이어 은행을 방문한 30대 주부 또한 “저축은행 예·적금 금리의 이율이 높아 이용하지 않으면 손해”라며 “저축을 하는 것 뿐이기 때문에 상관없다고 생각한다”고 말했다. 장기성 예·적금이나 대출에 묶여 있는 돈을 중도해지 하면서까지 저축은행 거래를 중지하기에는 부담이 크다는 것.

특히 제2금융권 대출상품의 경우 서민들이 많이 이용하기 때문에 일본계 자금이라는 이유만으로 해당 저축은행

과의 거래를 중지하기는 어렵다는 분위기가. 은행을 찾은 한 40대 남성은 “대출이라는 게 아무래도 채무자에게 선택권이 있는 게 아니다”라며 “채무자 입장에서 조금이라도 낮은 이율에 따라 대출해주는 은행을 선택할 수밖에 없는 현실”이라고 토로했다.

저축은행 관계자 또한 불매운동의 바람이 일본계 저축은행까지 넘어오지는 않을 것으로 판단했다. ‘금리’에 민감한 업계 특성상 이탈고객이 많지 않을 것이라 분석했다. 현재 저축은행의 1년 만기 정기예금 기본금리는 2.46%로, 시중은행의 평균 금리보다 0.96%포인트 높다.

SBI저축은행의 한 직원은 “지점에서 일본 불매운동과 관련해 문의하는 고객들이 몇 명 있었다”며 “(예·적금상품을) 해지하는 분들도 일부 있었지만 거의



서울 내 일본계 저축은행의 한 지점. 대기인원이 있을 정도로 ‘불매운동’의 여파가 느껴지지 않는 모습이다.

대부분은 (상품 계약을) 유지하기로 결정하셨다”고 전했다. JT친애저축은행 직원 또한 “지점에 느껴지는 영향은 미미하다”며 “금융상품의 특성상 소비자들은 작은 금리차에도 민감하기 때문에 상품계약을 이탈하는 고객이 많지 않다”고 덧붙였다.

◆“일본계 저축은행인줄 몰랐다”는 반응도

일본계 저축은행을 찾은 고객 중에서 해당 은행을 일본계 은행으로 인지하고 있는 이들은 드물었다. 예금 출금 업무를 위해 한 일본계 저축은행을 찾은 40대 여성은 “생활 속에서 일본 제품 사용을 줄이기 위해 노력중”이라면서도 “이 저축은행이 일본계 은행인지 몰랐다”고 말했다. 일본 제품에 대한 ‘불매운동 리스트’가 SNS와 인터넷 커뮤니티를 중

심으로 활발하게 퍼지고 있지만 금융권에서는 이 같은 인식이 두드러지지 않고 있다는 반응이다.

업계에서는 다만 향후 반일정서가 고조될 가능성을 배제할 수 없는 만큼 불매운동의 전개 양상을 예의주시하고 있다.

한 저축은행 관계자는 “현재 일본계 저축은행으로 불리는 은행들 또한 국내 고객에게 예·적금 상품을 판매해, 그 재원으로 대출고객에 대출금을 제공하고 있다”며 “국내자금으로 영업이 이뤄지고 있기 때문에 일본계 저축은행이라는 걱정을 하지 않아도 된다”고 말했다. 이어 그는 “업계에서는 현황을 지속적으로 모니터링하고, 거래 기업 중 일본의 수출규제로 피해를 입은 기업이 있다면 적극 지원할 것”이라고 덧붙였다.

/홍민영 기자, 김상길·이인영 수습기자 hong93@